



ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

SATISFACTION IN JOB PERFORMANCE
OF PERSONEL LOCAL SUBDISTRICT ADMINITRATIVER IN
MEANG DISTRICT, NAKORN RATCHASIMA PROVINCE

วิทยานิพนธ์

ของ

ธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร

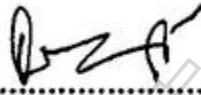
เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

สิงหาคม 2551

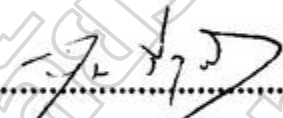
ลิขสิทธิ์นี้เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

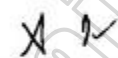


คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ
นายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร เรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์


.....ประธานกรรมการควบคุม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาลัย จันทรพาณิชย์)


.....กรรมการควบคุม
(รองศาสตราจารย์ ดร.จรีพร จันทรพาณิชย์)


.....กรรมการควบคุม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันtha วิจารณ์เทวัญ)


.....กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิ่งแก้ว ปะติคังโข)


.....กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชรินทร์ ศิริอำพันธ์กุล)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

วันที่.....เดือน 2 3 2551 พ.ศ.

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา		
ผู้วิจัย	นายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร		
กรรมการควบคุม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาลัย จันทร์พานิชย์	ประธานกรรมการ	
	รองศาสตราจารย์ ดร.จूरืพร จันทร์พานิชย์	กรรมการ	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา วีรกุลเทวีญ	กรรมการ	
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	สาขา รัฐประศาสนศาสตร์	
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และเพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน ได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่มและการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ t-test และ F-test ทดสอบความแตกต่างของปัจจัยต่างๆ และวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe's กำหนดค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญ ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อจำแนกตาม ชั้นเงินเดือน ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารจัดการ พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีชั้นเงินเดือน ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารจัดการ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่สำคัญ ได้แก่ การมอบหมายงานยังไม่ถูกต้องชัดเจน การควบคุมบังคับบัญชา ยังไม่เป็นระบบ ขาดคุณธรรมในการปฏิบัติงานและพนักงานไม่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน

TITLE	Satisfaction in Job Performance of Personnel of the Subdistrict Administration Organization in Muang District, Nakornratchsima Province	
AUTHOR	Theerawat Visutkunakorn	
ADVISORS	Assistant Professor Dr. Alai Chantarapanich	Advisor
	Associate Professor Dr. Chureporn Chantarapanich	Co - advisor
	Assistant Professor Dr. Sunanta Viragoontavan	Co - advisor
DEGREE	Master of Public Administration	MAJOR Public Administration
SCHOOL	Buriram Rajabhat University	YEAR 2008

ABSTRACT

The purposes of this study were to survey and compare the satisfaction in job performance of personnel of the Subdistrict Administration Organization in Muang district, Nakornratchasima province, and also study the problems for operation of the personnel. The sample were 152 habitants who lived in the Subdistrict Administration Organization in Muang district, Nakornratchasima province in 2008. They were selected by using the cluster and simple random sampling techniques. The data were collected by a rating-scale questionnaire, and analyzed by the computer program. The research statistics used were frequency percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA and Post Hoc test with Scheffe's test with the significant difference at 0.05 level. Results of the research were as follows:

1. According to the data, it was found the average satisfaction in job performance of personnel of the Subdistrict Administration Organization in Muang district, Nakornratchasima province was high. The eight high degree of satisfaction were about achievement, recognition, responsibility, the work itself, policy and administration, supervision, interpersonal relation and working condition. The medium degree of the satisfaction was on advancement or growth and salary.

2. There was significant difference of satisfaction in job performance of personnel of the Subdistrict Administration Organization in Muang district, Nakornratchasima province at 0.05 level

in terms of their working position and work experience. in contrast, there was no significant difference of satisfaction in job performance of personnel of the Subdistrict Administration Organization in Muang district, Nakornratchasima province at 0.05 both as a whole and in each division in terms of the level of the monthly salary, capacity of local subdistrict and management.

3. The problems faced in job performance of personnel of the Subdistrict Administration Organization in Muang district, Nakornratchasima province was not putting the right man in the right job, the supervision was not in a good system, lack of moral in job performance and the personnel did not give a good corporation in their working.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอ
ขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาลัย จันทร์พานิชย์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
รองศาสตราจารย์ ดร.จूरีพร จันทร์พานิชย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา วีระกุลเทวัญ
กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิ่งแก้ว ปะติตังใจ และผู้ช่วยศาสตราจารย์
พัชรินทร์ ศิริอำพันธ์กุล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจแก้ไข
ข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่เอื้ออำนวยและ
ประสานงานในการจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิคือ นายสันติพงษ์ เบามะเริง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
โนนไทย นางคัมภีร์คนน์ แก้วสุวรรณะ หัวหน้าฝ่ายบริการสาธารณสุข เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง
นายกระพัน ศรีงาน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ที่กรุณาตรวจเครื่องมือที่ใช้
ในการวิจัย

ประ โยชน์และคุณค่าอันพึงได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบเป็นเครื่องบูชา
พระคุณบิดามารดา บุรพจารย์ คณาจารย์ ญาติพี่น้อง และผู้มีส่วนในการสนับสนุนและให้
กำลังใจในการศึกษาแก่ผู้วิจัย

ธีระวัฒน์ วิสุทธุ์คุณากร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์การ.....	8
ความหมายของการบริหาร.....	9
ความสำคัญของการบริหาร.....	9
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร.....	10
การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล.....	19
โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	19
บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	19
การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล.....	21
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	24
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	25
ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	26
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	28
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	36
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	45
ความเป็นมาของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล.....	45
อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)	47
อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	47
โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล.....	50
บทบาทความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
งานวิจัยในประเทศ.....	54
งานวิจัยต่างประเทศ.....	57
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	58
3 วิธีดำเนินการวิจัย	59
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	59
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	95
สมมติฐานของการวิจัย.....	95
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	96

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ (ต่อ)	96
สรุปผลการวิจัย.....	96
อภิปรายผล.....	97
ข้อเสนอแนะ.....	103
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	103
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป.....	104
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	111
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	112
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	116
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม.....	119
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	128
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	136
ประวัติย่อของผู้วิจัย	138

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.....	59
2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.....	61
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของประชากร.....	67
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสำเร็จของงาน.....	69
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการยอมรับนับถือ.....	70
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่.....	71
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความรับผิดชอบ.....	72
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านลักษณะของงาน.....	73
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านนโยบายและการบริหารงาน.....	74
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการปกครองบังคับบัญชา.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	76
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	77
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล.....	78
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้าน.....	79
15 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	80
16 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	82
17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสำเร็จของงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่.....	84
18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่.....	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่.....	86
20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่.....	87
21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่.....	88
22 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามชั้นเงินเดือน.....	89
23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามชั้นเงินเดือน เป็นรายคู่.....	91
24 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล.....	92
25 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามการบริหารจัดการ.....	93
26 คำร้อยละของปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.....	94

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แนวคิดเชิงระบบขององค์การตามทฤษฎีระบบ.....	16
2 ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์.....	18
3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	28
4 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	30
5 ตัวแบบการจูงใจของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์.....	34
6 โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล.....	52

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วต่อเนื่องทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่งผลให้ประเทศหรือสังคมต่าง ๆ ต้องเผชิญกับปัญหาการแข่งขันเพื่อแข่งขันทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ผลจากสภาวะการแข่งขันได้พัฒนาต่อตัวให้เกิดวิกฤตการณ์ด้านต่าง ๆ ดังตัวอย่างวิกฤตเศรษฐกิจ ในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งส่งผลต่อวิถีชีวิตของมวลมนุษยย์ทั่วโลกทั้งด้านครอบครัว เศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำหรับประเทศไทยได้มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาวิกฤตต่าง ๆ โดยการปฏิรูประบบเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง การศึกษา ดังจะเห็นได้จาก แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และฉบับที่ 9 ที่มีการปรับเปลี่ยนการพัฒนานที่ เน้นคนเป็นศูนย์กลางแห่งการพัฒนา โดยให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพของคนและระบบการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ที่เข้มแข็ง นอกจากนี้รัฐยังได้กระจายอำนาจการบริหารการปกครองไปสู่ระดับท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองและบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการ ส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความประสงค์ของประชาชน เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมทราบความต้องการในท้องถิ่น ได้ดีกว่าบุคคลอื่นและย่อมผูกพันกับท้องถิ่นนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลจัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ปัจจุบันแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) ซึ่งมีความหมายต่อการพัฒนาวิถีชีวิต การพัฒนาความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาประชาธิปไตยขึ้นพื้นฐานของชุมชนที่สำคัญองค์การหนึ่ง บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองที่จะต้องปฏิบัติ ทั้งในเรื่องพัฒนาเศรษฐกิจ พัฒนาสังคม พัฒนาวัฒนธรรม และยังมีอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบังคับให้ทำอื่น ๆ ดังนี้ จัดให้มี และบำรุงรักษาทางน้ำทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้ง กำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการ

มอบหมาย โดยต้องจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537, มาตรา 67)

ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือนโยบายที่ผู้บริหารท้องถิ่นได้กำหนดไว้ ต้องอาศัยหลักการบริหารจัดการที่ดี และปัจจัยการบริหารที่สำคัญ ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลถือเป็นปัจจัยการบริหารที่มีความสำคัญมากที่สุด ที่จะสร้างสรรค์งานและปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งถ้าหากพิจารณาโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นทรัพยากรของรัฐที่ปฏิบัติงานประจำที่จะทำให้การบริหารงานสาธารณะตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากพิจารณาปัจจัยด้านการบริหารจัดการ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ซึ่งรับผิดชอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้บรรลุผลตามเป้าหมายหรือนโยบายที่ผู้บริหารท้องถิ่นได้กำหนดไว้ และหากพิจารณาปัจจัยการบริหารด้านเงินและด้านวัสดุอุปกรณ์ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญมากเช่นเดียวกัน เพราะเป็นผู้ใช้เงินและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ตามนโยบายการบริหาร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคล ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ความสำเร็จในการทำงานขององค์การต่าง ๆ นั้นมาจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์การใดก็ตามถ้าบุคคลส่วนใหญ่ขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาต่าง ๆ จะเกิดขึ้นกับการบริหารงานทุกด้าน ความสำเร็จของงานจะไม่เกิดขึ้นหน่วยงานก็จะสิ้นเปลืองงบประมาณโดยเปล่าประโยชน์ จะทำให้ลดความสนใจในการทำงาน ทำให้ผลผลิตตกต่ำ คุณภาพลดลง สถานภาพของหน่วยงานขาดความมั่นคงและเกิดผลร้ายต่าง ๆ เช่น ความไม่รับผิดชอบต่องาน การเปลี่ยนงาน การหนีงาน (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2540, 9)

การปฏิบัติงานของส่วนราชการต่าง ๆ จะสำเร็จมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เพราะความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ความซื่อสัตย์สุจริต ทำให้คนมีระเบียบวินัย เคารพต่อระเบียบแบบแผน สิ่งเหล่านี้จะช่วยส่งผลต่อประสิทธิภาพของหน่วยงาน (ปรเมษฐ์ สีหะวงศ์, 2539, 5) ดังนั้นหากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานก็อาจจะทำให้การปฏิบัติงานล้มเหลวหรืออาจจะเป็นสาเหตุให้ผลการปฏิบัติงานตกต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้ด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีจำนวน 21 แห่ง จากบทบาทภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว บุคลากรขององค์การ

บริหารส่วนตำบลส่วนมากได้ประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากการขาดขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การใช้คนไม่เหมาะสมกับงาน นโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ขาดการบริหารจัดการที่ดี เป็นผลให้บุคลากรเกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงานและส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น การขาดราชการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ดังที่ปรากฏในข้อหารือของวาระการประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัด นครราชสีมา เรื่องการดำเนินการทางวินัยแก่พนักงานส่วนตำบล (วาระการประชุมคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมาประจำเดือนมกราคม 2551, 14) ซึ่งทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่เคยเป็นผู้ปฏิบัติงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานและองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ขึ้นเงินเดือน ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารจัดการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ขึ้นเงินเดือน ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารจัดการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. ใช้ผลการวิจัยเป็นข้อมูล แนวคิด และแนวทางในการปรับปรุงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภายใต้อขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาจากจำนวนพนักงานส่วนตำบลทั้งสิ้น 380 คน จากองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 21 แห่ง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 152 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

2. ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ชั้นเงินเดือน ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารจัดการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีพื้นที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 21 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไข่น้ำ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระเทียม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา องค์การบริหารส่วนตำบลพุดซา องค์การบริหารส่วนตำบลสุรนารี องค์การบริหารส่วนตำบลตลาด องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ องค์การบริหารส่วนตำบลพลกรัง องค์การบริหารส่วนตำบลสีมูม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ องค์การบริหารส่วนตำบลไชยมงคล องค์การบริหารส่วนตำบลปรุใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสูง องค์การบริหารส่วนตำบลโคกกรวด องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย องค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ 10 ประเด็น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน นโยบายและการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล

3. ความสำเร็จของงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ก่อให้เกิดความสมหวังจากการปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพ เพื่อแก้ไขปัญหาและดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายของราชการและของตนเอง

4. การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลได้รับความไว้วางใจ การเคารพความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงานจนเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การได้รับการส่งเสริม สนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ การส่งเสริมและสนับสนุนในเรื่องการศึกษาเล่าเรียน การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นและนอกจากนั้นยังรวมถึงการพิจารณาความดีความชอบเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามความเหมาะสม

6. ความรับผิดชอบ หมายถึง การทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมตามความสามารถและความถนัด หรือตามกฎหมายกำหนดว่าได้รับมอบอำนาจในการพิจารณาสั่งการอย่างเต็มที่และการปฏิบัติงานนั้นมีอิสระเสรีภาพในการตัดสินใจ

7. ลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติสอดคล้องกับความรู้ความสามารถที่จะสร้างสรรค์เป็นประโยชน์ไม่น่าเบื่อหน่าย มีขอบข่ายงานที่ชัดเจนและเป็นงานที่ท้าทายใจให้ปฏิบัติงานจนเกิดสัมฤทธิ์ผลและมีความเป็นอิสระในการทำงาน
8. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง ทิศทางที่เกี่ยวกับการบริหารที่เขียนและกำหนดไว้อย่างครอบคลุมชัดเจน การควบคุมดูแลเอาใจใส่ การติดตามและสั่งการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และให้ปฏิบัติงานไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ
9. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การควบคุม ติดตาม สั่งการในการบังคับบัญชา โดยต้องมีความยุติธรรม และมีความเป็นผู้นำที่ดี
10. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคี สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี และมีบรรยากาศในการทำงานอย่างเป็นไปอย่างฉันท์มิตร
11. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศ ภูมิศาสตร์ วัตถุหรือสิ่งของที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ ห้องปฏิบัติงาน รวมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกสบายอย่างสม่ำเสมอ
12. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ความเหมาะสมและเพียงพอของเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานรวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เช่น โบนัส ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือบุตร เป็นต้น
13. บุคลากร หมายถึง พนักงานส่วนตำบลซึ่งเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ไม่รวมลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง
14. ตำแหน่ง หมายถึง การจำแนกตำแหน่งในองค์กรซึ่งถือลักษณะอำนาจในการบริหารและความรับผิดชอบของตำแหน่ง ประกอบด้วย ระดับบริหาร และระดับปฏิบัติงาน
15. ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีจำนวนพนักงานส่วนตำบลตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป จัดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีจำนวนพนักงานส่วนตำบลน้อยกว่า 20 คน จัดเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก
16. การบริหารจัดการ หมายถึง การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลโดยยึดหลักการบริหารตามดัชนีการประเมินการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับพนักงานส่วนตำบล

เป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2550 ด้านการบริหารจัดการที่ตี ซึ่งแบ่งเกณฑ์การประเมิน เป็น 2 ประเภท คือ ดีมาก และ ดี ดังนี้

ดีมาก หมายถึง การได้คะแนนการประเมินการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น สำหรับพนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2550 ตั้งแต่ 85 คะแนนขึ้นไป จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

ดี หมายถึง การได้คะแนนการประเมินการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นสำหรับ พนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2550 ที่ต่ำกว่า 85 คะแนน จาก คะแนนเต็ม 100 คะแนน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อที่จะนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร
 - 1.1 ความหมายของการบริหาร
 - 1.2 ความสำคัญของการบริหาร
 - 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

ในปัจจุบัน แนวความคิดเกี่ยวกับเรื่อง “การบริหาร” ได้เข้ามามีบทบาทต่อการบริหารงานทั้งในภาครัฐและเอกชนเป็นอันมาก ทั้งนี้เพราะ “การบริหารที่ดี” จะทำให้วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรนั้น ดังนั้นแนวคิดเรื่องการบริหารจึงได้รับความสนใจและค้นคว้ากันอย่างลึกซึ้ง โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญที่จะให้ได้วิธีการทำงานที่ดีที่สุด นำความพึงพอใจมาสู่ผู้ร่วมงานและผู้รับบริการมากที่สุด การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอในประเด็น

ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความหมายของการบริหาร ความสำคัญของการบริหาร ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหาร และการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

ความหมายของการบริหาร

เกี่ยวกับความหมายของการบริหาร นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันหลายประการ ดังนี้

สมาน รังสิโยกฤษฎ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์ (2544, 1) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการปฏิบัติงาน เป็นอุปกรณ์ในการดำเนินงาน หรืออีกในหนึ่งการบริหาร คือ การทำให้งานสำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่น

วรรณรด แสงมณี (2544, 2) ให้ความหมายไว้ว่า การใช้ศาสตร์และศิลปะผสมผสานรวมกันเพื่อนำเอาทรัพยากรการบริหารมาประกอบเข้าด้วยกันจนสามารถบรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยอาศัยกระบวนการบริหารในการปฏิบัติงานนั้น

นันทน์ เสถียรพงศ์ (2549, 5) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การใช้คนและเทคนิคต่าง ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานคล่องไปตามวัตถุประสงค์ หรือตามแผนงานที่วางไว้

กล่าวโดยสรุป การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์เพื่อดำเนินการกับทรัพยากรทางการบริหาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการบริหาร

การบริหารเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินกิจการทั้งในภาครัฐและเอกชน เพราะจะเป็นเครื่องมือสำคัญในอันที่จะชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี

พนัส หันนาคินทร์ (2542, 2) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารไว้ว่า ในการดำเนินกิจการใดก็ตามจะดำเนินไปด้วยดี ต้องมีผู้กระทำไปให้ถึงเป้าหมายโดยถูกต้อง รวดเร็ว เปรียบเสมือนการเดินทางเรือก็ต้องมีคนคอยดูแลองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ทำให้เรือเคลื่อนไปได้ การบริหารจัดการในองค์การจะขับเคลื่อนดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างแท้จริงได้ ต้องมีการบริหารจัดการให้งานมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน

สมาน รังสิโยกฤษฎ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์ (2544, 5) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริหารนั้นมีความสัมพันธ์กับอารยธรรมและการดำรงชีวิตของมนุษย์ทีเดียว เพราะเมื่อมนุษย์รวมกันเป็นหมู่เป็นกลุ่มมีหัวหน้าปกครองบังคับบัญชา มีการแบ่งงานกันทำตามลักษณะความรู้ความสามารถ มีการช่วยเหลือระหว่างพวกเขาและเผ่าเดียวกัน โดยมีจารีตประเพณีและวัฒนธรรมเป็นเครื่องกำกับความประพฤติของกลุ่มชนเหล่านั้น เมื่อกลุ่มชนขยายตัวเติบโตขึ้น มีความสลับ

ซับซ้อนมากขึ้น มนุษย์ก็เริ่มสร้างและวางระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับต่าง ๆ ขึ้น โดยเรียนจากประสบการณ์และความเชื่อถือ ทั้งนี้ โดยมุ่งหวังที่จะให้เกิดความสำเร็จเรียบร้อยขึ้นในองค์การและเกิดความสงบขึ้นในสังคมนั้น ๆ

นอกจากนั้น สมชาติ โดรักษา (2550, 10) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารต่อองค์การต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริหารช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของงาน หน่วยงานและองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด

2. การบริหารช่วยให้เกิดและรักษาสมดุลระหว่างความต้องการ วัตถุประสงค์ และกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล งาน หน่วยงาน และองค์การที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าของกิจการ เจ้าของงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้มาใช้บริการ ชุมชน สังคม สหภาพแรงงาน องค์กรวิชาชีพ องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ฯลฯ และรวมไปถึงรัฐบาลด้วย

3. การบริหารช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลของงาน และองค์การ โดยสรุป การบริหารจะช่วยให้การดำเนินงานขององค์การไปสู่เป้าหมายของงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารที่มีความสำคัญและนิยมนำมาอ้าง สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหาร ประกอบด้วย ทฤษฎีระบบราชการ ทฤษฎีการบริหารของเฟโย (Fayol) ทฤษฎีระบบ (Systems Theory) ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ ทฤษฎี Z ของโออิชิ (Ouchi) ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

ทฤษฎีระบบราชการ

แมก เว็บบอร์ (Max Weber) เป็นบุคคลแรกที่ศึกษาระบบราชการ (Bureaucracy) ในรูปแบบของค์การแบบเป็นทางการ ในระหว่างช่วงปี ค.ศ. 1864-1920 ซึ่ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุคา สุวรรณภิญโญ, ชวลิต ประภวานนท์ และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์ (2545ก, 65-67) ได้อธิบายในรายละเอียดดังนี้

1. กฎ เป็นแนวทางสำหรับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างเป็นทางการ กฎสามารถทำให้องค์การมีระเบียบวินัยมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ การที่พนักงานทุกคนยึดมั่นในกฎระเบียบ จะทำให้เกิดการกระทำที่มีขั้นตอนและการปฏิบัติงานในรูปแบบเดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้้องค์การมีความมั่นคง แต่อาจไม่คำนึงถึงความต้องการส่วนตัวของผู้บริหารหรือพนักงาน

2. ไม่ยึดตัวบุคคล การยึดมั่นในกฎระเบียบ จะนำไปสู่การไม่ยึดตัวบุคคล ซึ่งในที่นี้ พนักงานทุกคนถูกประเมินว่า ปฏิบัติงานตามกฎและวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ ซึ่ง วัตถุประสงค์ขององค์กร ได้แก่ ยอดขาย และอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน การไม่ยึดตัวบุคคลนี้มีความหมายในเชิงลบ ซึ่ง เว็บเบอร์เชื่อว่า จะเกิดความยุติธรรมสำหรับพนักงานทุกคน กล่าวคือ ผู้บริหารในระดับสูงจะไม่ใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการพิจารณาหรือประเมินผู้ได้บังคับบัญชา

3. การแบ่งงาน เป็นกระบวนการของการแบ่งแยกหน้าที่เพื่อให้เกิดความชัดเจน งานที่มีลักษณะเฉพาะจะทำให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรบุคคลและการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารและพนักงานจะได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตามลักษณะของงานและความชำนาญของบุคคล สำหรับพนักงานที่ยังไม่มีทักษะจะได้รับการมอบหมายงานที่สามารถเรียนรู้และปฏิบัติได้ง่าย

4. โครงสร้างแบบลำดับชั้นสายการบังคับบัญชา โครงสร้างของลำดับชั้นสายการบังคับบัญชาในองค์กรสามารถแสดงได้เป็นรูปแบบปิรามิด ตำแหน่งของงานในโครงสร้างตามลำดับชั้นนี้จะขึ้นอยู่กับจำนวนของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งรูปแบบของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบนี้จะเพิ่มขึ้นเมื่ออยู่ในตำแหน่งที่สูง ส่วนตำแหน่งที่อยู่ในระดับล่างนั้นจะถูกควบคุมและสั่งการ โดยผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า เว็บเบอร์เสนอว่า การกำหนดลำดับชั้นสายการบังคับบัญชาที่ดีจะสามารถควบคุมพฤติกรรมของพนักงานได้ ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการกำหนดอย่างชัดเจนว่าพนักงานแต่ละคนอยู่ในส่วนใด และมีความสัมพันธ์กับพนักงานคนอื่น ๆ อย่างไร

5. โครงสร้างตามอำนาจหน้าที่ จะเกี่ยวข้องกับ กฎระเบียบ การไม่ยึดตัวบุคคล การแบ่งงานกันทำ โครงสร้างตามลำดับชั้นสายการบังคับบัญชา ซึ่งจะเป็นการกำหนดว่าใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญภายในองค์กร ซึ่งเว็บเบอร์ได้จำแนกรูปแบบของโครงสร้างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

5.1 อำนาจหน้าที่แบบดั้งเดิม เป็นอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับความเชื่อและความศรัทธาของสิ่งที่เก่าแก่มาซึ่งได้รับการสืบทอดกันมา มีพื้นฐานอยู่บนธรรมเนียมและประเพณีที่เคยปฏิบัติสืบทอดกันมา ซึ่งผู้ที่มีอำนาจนี้จะถือเป็นบุคคลที่มีพรสวรรค์และสามารถใช้เวทมนต์ได้ เช่น สามารถใช้เวทมนต์ในการรักษาคนป่วย เป็นต้น

5.2 อำนาจหน้าที่ที่มีมาแต่กำเนิด หรืออำนาจหน้าที่จากความสามารถพิเศษ เป็นอำนาจที่มีพื้นฐานอยู่บนการอุทิศเวลาเพื่อทำงานต่าง ๆ ได้แก่ ความกล้าหาญ การทำตัวเป็น

แบบอย่างจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าผู้ได้บังคับบัญชาถูกพิจารณาให้พักงาน เนื่องจากคุณสมบัติหรือความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลไม่เพียงพอ

5.3 อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เป็นอำนาจหน้าที่ที่ถูกต้องตามกฎหมายเกี่ยวกับการออกคำสั่งการบังคับบัญชา ซึ่งเป็นการใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของผู้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งเหนือกว่าตามลำดับขั้นของการบังคับบัญชาในองค์กร ซึ่งอำนาจหน้าที่นี้พนักงานทุกคนจำเป็นต้องยอมรับว่าเป็นกฎขององค์กร

6. ข้อผูกมัดด้านอาชีพระยะยาว ในระบบการบริหารจัดการแบบราชการนั้นจะมีลักษณะการจ้างงานระยะยาว ซึ่งพนักงานจะสามารถทำงานในบริษัทได้ตลอดชีวิตในองค์กรแบบดั้งเดิม เช่น องค์กรของญี่ปุ่นและเกาหลี จะมีการจ้างคนงานโดยคาดหวังว่า พนักงานจะมีการปฏิบัติงานในระยะยาวและจะสามารถมีความเจริญก้าวหน้าได้

7. ความมีเหตุผล เป็นลักษณะของการบริหารจัดการแบบระบบราชการลำดับสุดท้าย ซึ่งผู้บริหารที่มีเหตุผลนั้นจะเป็นผู้ที่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้บริหารในระบบการบริหารจัดการแบบราชการนี้จะใช้หลักการตัดสินใจแบบมีเหตุผลและใช้หลักวิทยาศาสตร์ในการตัดสินใจ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

ทฤษฎีการบริหารของเฟโย

เฟโย (Fayol) ได้กำหนดหลักการในการบริหารจัดการขึ้นในระหว่างปี 1920-1929 เขาเชื่อว่าหลักการนี้เป็นส่วนประกอบสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารจัดการ หลักการบริหารจัดการทั้ง 14 ข้อ โดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2545ก, 79-82) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. การแบ่งงานกันทำ ตามหลักของความชำนาญเฉพาะด้านในงาน
2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ เฟโยเน้นความสำคัญของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่แบบเป็นทางการจะได้มาจากตำแหน่งหน้าที่ของผู้บริหารในสายการบังคับบัญชา ส่วนอำนาจหน้าที่แบบไม่เป็นทางการจะได้รับจากความชำนาญงานของบุคคล ความรู้ทางเทคนิค ความมีคุณค่าทางศีลธรรม และความสามารถในการนำและสร้างความผูกพันกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนเห็นว่าอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบควรอยู่คู่กัน

3. การมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวจะเป็นการกำหนดว่า พนักงานจะต้องได้รับคำสั่งจากใคร และต้องรายงานต่อใคร ซึ่งควรจะเป็นบุคคลเพียงคนเดียว เฟโยเชื่อว่า คำสั่งสองคำสั่ง อาจก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน เช่น การรายงาน

จะมีความเกี่ยวข้องในเมื่อผู้ควบคุมสองคนได้ให้คำสั่งกับผู้ได้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวก็จะทำให้เกิดการสับสนในบางสถานการณ์ คำสั่งสองคำสั่งนี้จะทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ผู้ได้บังคับบัญชา และจะเกิดความเสียหายต่อลำดับชั้นของอำนาจหน้าที่แบบเป็นทางการ

4. สายการบังคับบัญชาตามอำนาจหน้าที่ เป็นสายการบังคับบัญชาจากผู้บริหารในระดับบนสู่ผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างขององค์กร เฟโยเป็นหนึ่งในนักทฤษฎีเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการจำกัดความยาวของสายการบังคับบัญชา โดยการควบคุมจำนวนระดับชั้นของการบริหารจัดการ จำนวนที่ดีที่สุดลำดับชั้นการบังคับบัญชาคือ ความยาวของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานระดับล่าง รวมถึงความซ้ำในการวางแผนและการจัดการ ซึ่งการจำกัดจำนวนของระดับชั้นการบังคับบัญชาให้น้อยลงจะทำให้ปัญหาในการติดต่อสื่อสารลดน้อยลงได้ และองค์กรจะมีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและมีความยืดหยุ่นมากขึ้น

5. การรวมอำนาจ เป็นการรวมอำนาจของการบังคับบัญชาไว้ที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เฟโยเชื่อว่าอำนาจหน้าที่จะไม่รวมไว้ที่ผู้บริหารระดับสูงของสายการบังคับบัญชา แต่เป็นการกำหนดว่าควรมีการรวมอำนาจไว้ที่ผู้บริหารระดับสูงเท่าไร อย่างไร และมีการกระจายอำนาจให้กับผู้ได้บังคับบัญชาและคนงานในระดับต่างอย่างไร สิ่งนี้ถือว่ามีผลสำคัญเนื่องจากว่าจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานในทุกระดับขององค์กร

6. การมีเป้าหมายเดียวกัน เป็นการออกแบบหรือกำหนดแผนในการปฏิบัติงานของผู้บริหารและคนงานที่ใช้ทรัพยากรขององค์กร องค์กรใดที่ไม่มีแผนจะทำได้ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะไม่มีการมุ่งสู่กิจกรรมของกลุ่มหรือกิจกรรมของบุคคล แต่การวางแผนจะเริ่มที่ผู้บริหารระดับสูงที่ทำงานเป็นที่ร่วมกับกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งจะต้องมีการติดต่อกับผู้บริหารระดับกลางที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจว่าจะใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างไรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามกลยุทธ์ หลักการในข้อนี้ยึดหลักว่า กิจกรรมของแต่ละกลุ่มต้องมีจุดหมายและแผนเดียวกัน

7. หลักความเสมอภาค ความเสมอภาคคือ ความเป็นธรรม ความยุติธรรมและความเหมาะสม สำหรับสมาชิกทุกคนภายในองค์กร ซึ่งในปัจจุบันนี้พนักงานมีความต้องการความเสมอภาคมากขึ้น เป็นการจัดการที่ใช้หลักความเท่าเทียมกัน

8. การออกคำสั่ง การออกคำสั่งหมายถึง วิธีการจัดการซึ่งอยู่ในตำแหน่งนั้นในการจัดหาเพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดและเป็นการจัดหาความพึงพอใจในโอกาสงานให้แก่พนักงาน

9. ความคิดริเริ่ม เป็นความสามารถของบุคคลในการกระทำสิ่งต่าง ๆ โดยปราศจากการสั่งการโดยผู้บังคับบัญชา เฟโยเชื่อว่าผู้บริหารจะต้องกระตุ้นให้พนักงานมีความคิดริเริ่ม

ซึ่งความคิดริเริ่มนี้ถือว่าเป็นจุดแข็งขององค์กร เนื่องจากจะสามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ ผู้บริหารมีความต้องการทักษะและไหวพริบเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างองค์กรและความต้องการของพนักงาน

10. ความมีระเบียบวินัย เป็นการมุ่งให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเชื่อฟัง อำนาจ คำขอร้อง และลักษณะของการแสดงความนับถือออกมา สำหรับอำนาจของผู้บังคับบัญชา เฟโยได้กล่าวว่า ความมีระเบียบวินัยเป็นบุคลิกลักษณะที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารหลาย ๆ คน ว่าจะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด และทำงานอย่างเข้มแข็งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เฟโยได้อธิบายว่าความมีระเบียบวินัยขององค์กรจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรกับคุณสมบัติของผู้นำภายในองค์กร และเป็นความสามารถของผู้บริหารในการที่จะปฏิบัติอย่างยุติธรรมอีกด้วย

11. ค่าตอบแทน ระบบการให้รางวัลจะประกอบด้วย โบนัส และแผนการแบ่งกำไร ซึ่งจะเป็นการช่วยกระตุ้นการทำงานของพนักงานได้ ระบบการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงาน ถือว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กร เฟโยเชื่อว่าระบบรางวัลที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถให้ความยุติธรรมทั้งพนักงานและองค์กร รวมทั้งสามารถกระตุ้นผลผลิตเพิ่ม โดยการให้รางวัลเพื่อเป็นการสนับสนุนให้มีผลผลิตเพิ่มขึ้น โดยยึดหลักการว่าการจ่ายค่าตอบแทนควรจะยุติธรรมและตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดทั้งนายจ้างและลูกจ้างเท่าที่จะทำได้

12. ความมั่นคงในงาน เฟโยเชื่อว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญต่อการจ้างงานระยะยาว เมื่อพนักงานงานอยู่ในองค์กรซึ่งมีแนวโน้มที่จะทำงานเป็นทีมเป็นระยะเวลานาน เขาจะพยายามพัฒนาทักษะและปรับปรุงความสามารถในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรขององค์กร การจ้างงานในระยะยาวเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้อธิบายการประสบความสำเร็จของบริษัทขนาดใหญ่ในญี่ปุ่น เฟโยพบว่า การออกจากงานบ่อย ๆ เป็นสาเหตุของการจัดการที่ไม่ดี ทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการฝึกคนใหม่และทำให้พนักงานขาดขวัญกำลังใจ

13. ผลประโยชน์ส่วนตัวมีความสำคัญน้อยกว่าผลประโยชน์ขององค์กร ผลประโยชน์ขององค์กรถือว่าเป็นผลประโยชน์ของทุก ๆ คน หรือของทุกกลุ่มภายในองค์กร ในขณะที่องค์กรยังดำเนินกิจการอยู่จะต้องมีการกำหนดผลประโยชน์เพื่อให้เกิดความยุติธรรมระหว่างองค์กรและสมาชิกภายในองค์กร โดยมีการให้รางวัลสำหรับผลการปฏิบัติงาน และเพื่อรักษาความสัมพันธ์ภายในองค์กรไว้ ซึ่งถือว่าเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพของการบริหารจัดการ

14. ความสามัคคี เป็นความรู้สึกร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กรที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานของสมาชิกในกลุ่ม แนวคิดของเฟโย ในการออกแบบประยุคต์ของอำนาจหน้าที่ตามลำดับชั้นภายในองค์กร และสิทธิในการสั่งการ หรือการบริโภค และความร่วมมือกัน จะดี

เป็นส่วนประกอบสำคัญในการที่จะทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จและมีการพัฒนา ความสามัคคีจะสามารถบรรลุผลสำเร็จได้หากมีการติดต่อกันระหว่างผู้บริหารและคนงาน โดยการติดต่อเพื่อแก้ไข ปัญหาในสถานการณ์ที่สำคัญ เพราะความสามัคคีของพลั้งเมื่อสมาชิกมีความสามัคคีกันสูงก็จะ ทำให้องค์การมีความแข็งแกร่ง

ทฤษฎีระบบ

ทฤษฎีระบบ เกิดขึ้นช่วงปลายทศวรรษที่ 20 เป็นแนวคิดการบริหารจัดการซึ่งมอง องค์การเป็นระบบตามหน้าที่ ที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การ เพื่อหา ผลตอบแทนที่มีความเหมาะสมจากส่วนต่างๆ ร่วมกัน (วารรัตน์ เขียวไพรี, 2542, 36-38; ศิริวรรณ ศรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิรมย์, ขวลิต ประภวานนท์และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์, 2545ข, 57) กล่าวว่าการวิเคราะห์ระบบนี้จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจสาเหตุและความสำคัญของ ปัญหาได้อย่างชัดเจน ซึ่งทำให้สามารถตัดสินใจแก้ไขได้อย่างถูกต้องและครอบคลุม มีสาระสำคัญ ดังนี้

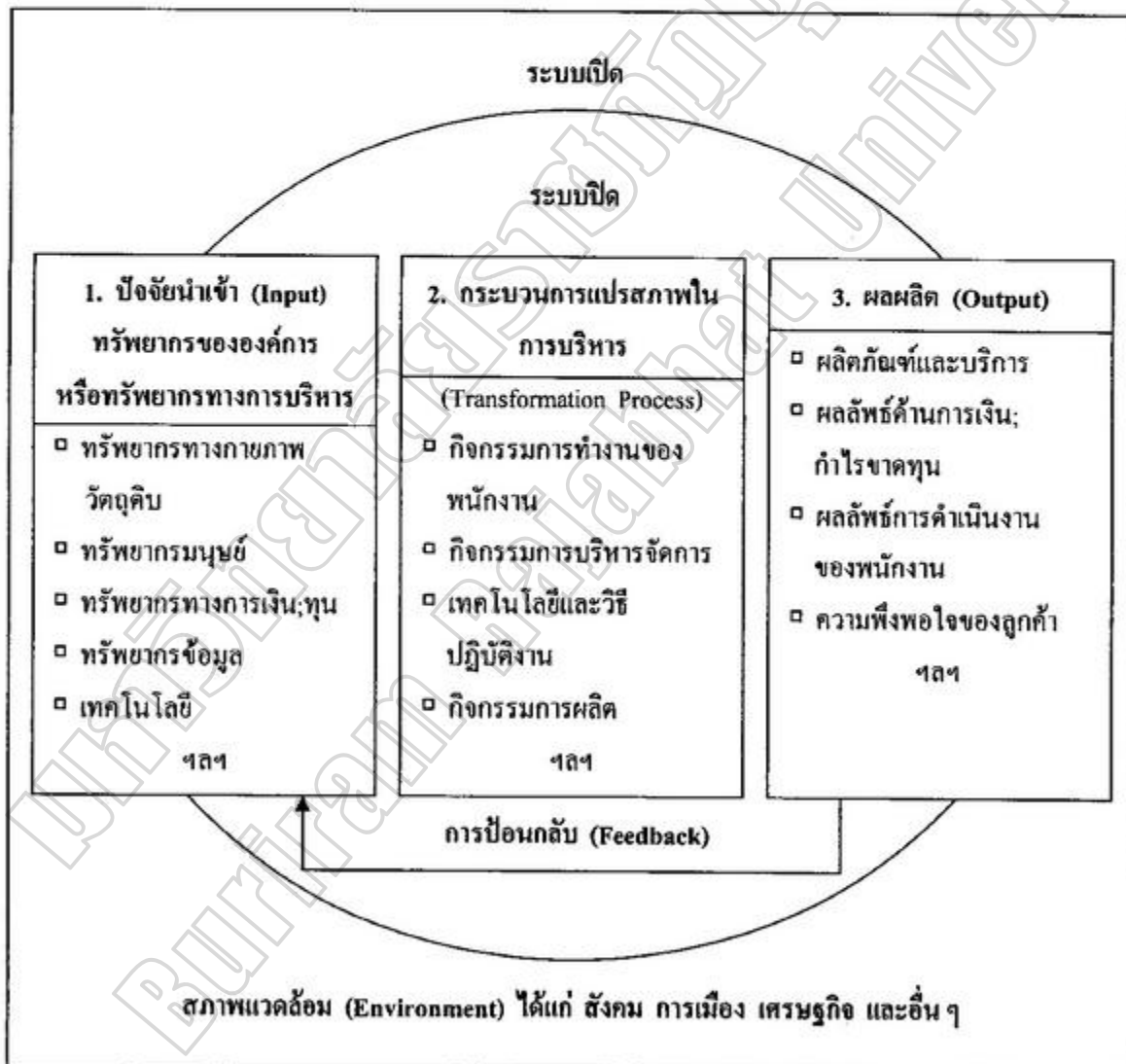
ระบบ (System) คือ กลุ่มของแต่ละส่วนซึ่งสัมพันธ์กันและมีหน้าที่ให้การดำเนินงาน บรรลุเป้าหมาย หน้าที่ของระบบจะต้องแสวงหาปัจจัยนำเข้าจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอก การแปลงสภาพปัจจัยนำเข้าด้วยวิธีการต่างๆ และผลักดันผลผลิตไปสู่สภาพแวดล้อม

ทฤษฎีระบบมีส่วนสำคัญต่อการศึกษา การบริหารองค์การจึงต้องมีความรู้เกี่ยวกับ ระบบปิด (Closed System) ระบบเปิด (Open System) ความเสื่อมถอย (Entropy) ความร่วมมือกัน (Synergy) และระบบย่อย (Subsystem) ดังนี้

1. ระบบปิด (Closed System) คือ ระบบที่ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับอิทธิพลและ สภาพแวดล้อมภายนอก แนวคิดการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์มีสมมุติฐานเป็นระบบปิด
2. ระบบเปิด (Open System) คือ ระบบที่มีปฏิสัมพันธ์กับอิทธิพลและ สภาพแวดล้อมภายนอก ในสภาพความเป็นจริงปัจจุบันทุกองค์การเป็นระบบเปิดและการละเลย สิ่งแวดล้อมอาจทำให้การดำเนินงานขององค์การล้มเหลวก็ได้
3. ความเสื่อมถอย (Entropy) คือ แนวโน้มของระบบที่เข้าสู่ความเสื่อมถอย ระบบ จึงมีการออกแบบและคำนึงถึงสภาพแวดล้อมให้ระบบได้รับปัจจัยนำเข้าที่ดีที่สุดอยู่เสมอ เพื่อให้ องค์การมีการปรับเปลี่ยนเป็นระบบสากลที่เหมาะสมมีชีวิตที่ยาวต่อไป
4. ความร่วมมือกัน (Synergy) คือ ระบบที่มีความสำคัญมากกว่าระบบย่อย เมื่อ องค์การจัดตั้งขึ้นจะเกิดการบริหารงาน การประสานงาน การดำเนินการเกิดขึ้น ระบบย่อยภายใน องค์การจะต้องมีการทำงานร่วมกันจึงจะประสบความสำเร็จมากกว่าทำงานตามลำพัง

5. ระบบย่อย (Subsystem) ก็คือระบบที่สร้างขึ้นเป็นส่วนประกอบของระบบ การจัดการของทั้งหมด การเปลี่ยนแปลงในระบบหนึ่งจะมีผลกระทบต่อส่วนอื่น องค์การต้องบริหารประสานระบบย่อยทั้งหมด ผู้บริหารต้องเข้าใจว่าระบบย่อยมีความเชื่อมโยงกันและผลที่เกิดขึ้นแต่ละระบบมีผลต่อระบบรวมอย่างไร

เพื่อให้ผู้ศึกษาเข้าใจแนวคิดเชิงระบบขององค์การตามทฤษฎีระบบ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแผนภาพมาประกอบการอธิบาย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แนวคิดเชิงระบบขององค์การตามทฤษฎีระบบ
ที่มา (ศิริวรรณ สิริรัตน์และคนอื่น ๆ, 2545ข, 56)

ทฤษฎีระบบ สามารถช่วยผู้บริหารกำหนดขอบเขตขององค์การและการใช้ระบบย่อย (Subsystem) ซึ่งเป็นระบบต่าง ๆ ภายในระบบที่มีปฏิริยาต่อกัน ผู้บริหารที่มีแนวคิดเชิงระบบ จะมององค์การในลักษณะมีปฏิริยากับสภาพแวดล้อม ในกรณีที่เป็นระบบปิด (Closed System) จะไม่มีปฏิริยากับสภาพแวดล้อมโดยมีความสมบูรณ์ในตัวเอง ส่วนระบบเปิด (Open System) จะเป็นระบบที่มีปฏิริยากับสภาพแวดล้อมและได้รับการป้อนกลับ ดังนั้นทุกองค์การจึงเป็นระบบเปิด และเมื่อเวลาผ่านไประบบมีแนวโน้มจะเข้าสู่ความเสื่อม (Entropy) แต่อย่างไรก็ตามองค์การสามารถใช้การป้อนกลับโดยใช้หลักการต่อต้านความเสื่อม (Negative Entropy) ซึ่งหมายถึงความสามารถเพื่อให้ได้ปัจจัยนำเข้าใหม่จากสภาพแวดล้อม เพื่อรักษาระบบจากความเสื่อม ดังนั้นทฤษฎีระบบจะสะท้อนเหตุผลที่สำคัญที่สุดขององค์การให้คงอยู่ ก็คือใช้ข้อดีจากผลประโยชน์ร่วมมือกัน (Synergy) ซึ่งเป็นการสร้างปฏิริยาร่วมกันของระบบย่อยสองระบบขึ้นไป ทำให้ผลการดำเนินงานดีขึ้นมากกว่าให้แต่ละหน่วยงานทำงานแยกกัน

ทฤษฎี Z

วิลเลียม โออุชิ (William Ouchi, 1981) ได้นำทฤษฎี X ทฤษฎี Y มาเปรียบเทียบกัน และผสมผสานเป็น ทฤษฎี Z ซึ่งเป็นการศึกษาเปรียบเทียบการจัดการของธุรกิจอเมริกาและญี่ปุ่น โดยสรุปเป็นทฤษฎี A ทฤษฎี J เพื่อการพัฒนาการทำงานของญี่ปุ่นในอเมริกา ภายหลังได้เรียกเป็นทฤษฎี Z สิริวรรณ สิริรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุดา สุวรรณภิรมย์, ขวลิศ ประภาวนนท์และสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์ (2545ก, 276-285) ให้รายละเอียดดังนี้

ทฤษฎี A เป็นแนวความคิดการจัดการแบบอเมริกา ซึ่งให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจกชนที่พนักงานแต่ละคนจะรับผิดชอบ และตัดสินใจในงานของตน บุคลากรจะมีการแข่งขันและประเมินผลงานตามความสามารถ ทำให้บุคคลสามารถเลื่อนตำแหน่งและอาจจะต้องเปลี่ยนงานอย่างรวดเร็ว มีระบบควบคุมอย่างเป็นทางการ พนักงานจะให้ความสำคัญกับการทำงานและความก้าวหน้าตามสายอาชีพของตน

ทฤษฎี J เป็นแนวความคิดการจัดการแบบญี่ปุ่น ซึ่งให้ความสำคัญกับการอยู่ร่วมกัน การรับผิดชอบต่อและตัดสินใจร่วมกันแบบเป็นเอกฉันท์ การประเมินผลงานและการควบคุมอย่างไม่เป็นทางการ การเลื่อนตำแหน่งแบบค่อยเป็นค่อยไป แต่จะมีความมั่นคงในการจ้างงานหรือระบบการจ้างงานตลอดชีพ เส้นทางอาชีพไม่เน้นความชำนาญแต่จะเกี่ยวข้องและเกี่ยวพันกัน

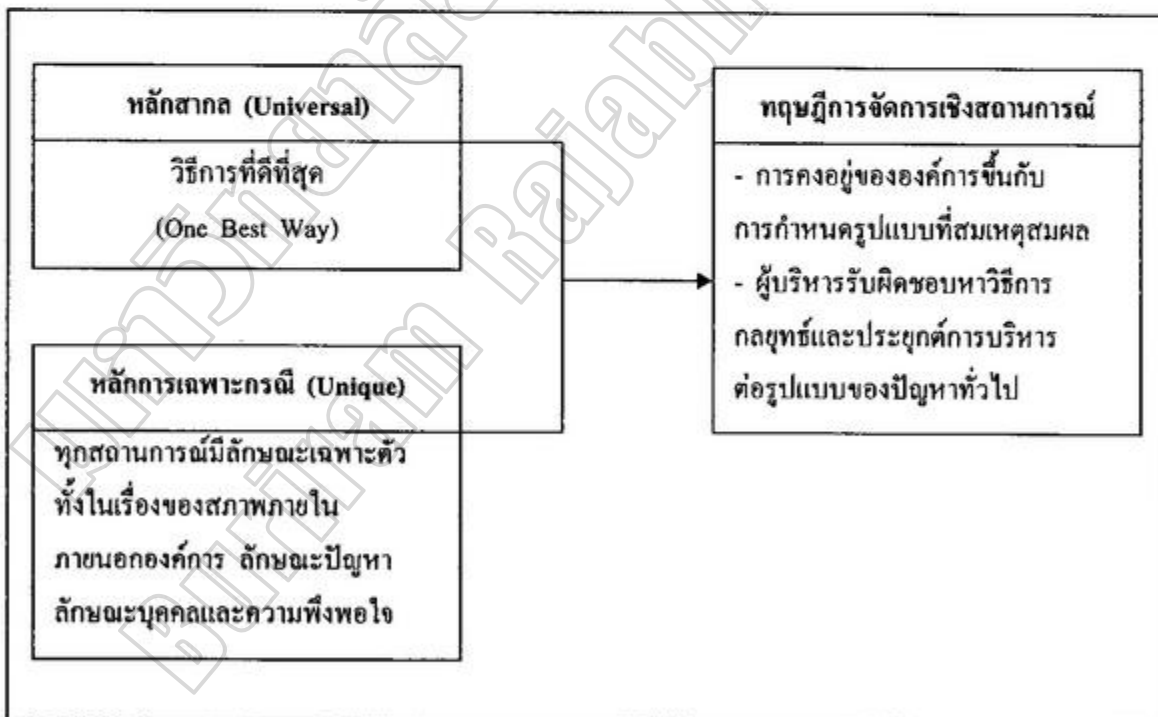
ทฤษฎี Z เป็นแนวความคิดการจัดการที่ผสมผสานแนวความคิดแบบอเมริกันและญี่ปุ่น โดยองค์การจะให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการจ้างงาน การตัดสินใจที่เป็นเอกฉันท์ การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต่อบุคคล การประเมินผลและการเลื่อนตำแหน่งแบบเป็นขั้นตอน การควบคุมตนเองอย่างไม่เป็นทางการ แต่มีระบบประเมิน

ที่ชัดเจน การเติบโตในเส้นทางอาชีพมีความชัดเจนพอสมควร แต่จะเกี่ยวข้องกันในลักษณะของครอบครัว

ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์

ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ เริ่มขึ้นในช่วงปี ค.ศ. 1950-1969 เป็นการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการบริหารตามสถานการณ์ วารัตน์ เขียวไพรี (2542, 38-39) ได้ให้สาระสำคัญดังนี้

การที่ผู้บริหารสามารถประสมประสานแนวทางการบริหารงาน ได้แก่ การบริหารงานตามหลักวิทยาศาสตร์ มนุษย์สัมพันธ์ และพฤติกรรมศาสตร์ นั้นหมายถึงการที่ผู้บริหารมีการปรับรูปแบบวิธีการและพฤติกรรมองค์การให้มีการจัดการตามสถานการณ์เฉพาะของสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การ ความรับผิดชอบของผู้บริหารไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับสถานการณ์เฉพาะขององค์การ ทฤษฎีนี้เสนอว่างานที่เหมาะสมในสถานการณ์หนึ่งอาจจะไม่เหมาะสมกับอีกสถานการณ์หนึ่ง งานของผู้บริหารจึงต้องค้นหาความไม่แน่นอน ศึกษาถึงรูปแบบและลักษณะขององค์การอย่างถ่องแท้จึงสามารถแก้ไขปัญหาได้ ดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์

ที่มา (Daft, 1998, 57; อ้างถึงใน วารัตน์ เขียวไพรี, 2542, 39)

การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง สำหรับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยยกประเด็นศึกษา คือ โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างการบริหารงาน ซึ่งได้กำหนดส่วนราชการภายในเพื่อรับผิดชอบภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

1. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับ งานบริหารทั่วไป งานนโยบายและแผน งานกฎหมายและคดี งานเทศกิจ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับ งานการเงิน งานบัญชี งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ
3. ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับ งานก่อสร้าง งานออกแบบและควบคุมอาคาร งานประสานสาธารณูปโภค งานผังเมือง
4. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ทำหน้าที่เกี่ยวกับ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสุขภาพและสาธารณสุข งานรักษาความสะอาด งานควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานควบคุมโรค งานบริการสาธารณสุข
5. ส่วนการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ทำหน้าที่เกี่ยวกับ งานบริหารการศึกษา งานส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม งานกิจการโรงเรียน
6. ส่วนส่งเสริมการเกษตร ทำหน้าที่เกี่ยวกับ งานส่งเสริมการเกษตร และงานส่งเสริมปศุสัตว์
7. ส่วนสวัสดิการสังคม ทำหน้าที่เกี่ยวกับ งานสวัสดิการและพัฒนาชุมชน งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี งานสังคมสงเคราะห์
8. ส่วนราชการอื่นที่อาจจัดตั้งขึ้นตามภารกิจและปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล บุคลากรฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และบุคลากรฝ่ายปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. บุคลากรฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

2. บุคลากรฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหรือคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน เลขานุการนายกององค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 1 คน

3. บุคลากรฝ่ายปฏิบัติงานองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

3.1 พนักงานส่วนตำบล เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่น สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล มีระเบียบและกฎเกณฑ์ในการบริหารงานบุคคลตามหลักของระบบราชการ โดยใช้ระบบจำแนกตำแหน่ง เพื่อแต่งตั้งคนให้เหมาะสมกับงาน พร้อมทั้งกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ มีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ตามความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อให้บุคคลได้รับเงินเดือนตามค่าของงาน ซึ่งกำหนดระดับเงินเดือนตามสายงานดังนี้

สายงานเริ่มต้นจากระดับ 1-3/4,5

สายงานเริ่มต้นจากระดับ 2-4/5,6

สายงานเริ่มต้นจากระดับ 3-5/6,7

สายงานเริ่มต้นจากระดับ 6

หลักเกณฑ์การบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนตำบลประกอบด้วย การสรรหาบุคลากร การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ การโอน การย้าย การลาออก การเลื่อนชั้น การเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนาบุคลากร เงินเดือนหรือผลประโยชน์อื่น ตลอดจนวินัยและการลงโทษ ทั้งนี้เป็นอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลในการอนุมัติหรือให้ความเห็นชอบตามหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล

3.2 ลูกจ้างประจำองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานประจำขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยสิ้นสุดสัญญาจ้างเมื่ออายุครบ 55 ปีบริบูรณ์ มีระเบียบและกฎเกณฑ์ในการบริหารงานบุคคลตามหลักของระบบราชการเช่นเดียวกับพนักงานส่วนตำบล ยกเว้นการเลื่อนระดับและการเลื่อนตำแหน่ง

3.3 พนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

3.3.1 พนักงานจ้างทั่วไป มีสัญญาจ้างสูงสุด 1 ปี ปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง โดยได้รับเงินค่าจ้างประจำเป็นจำนวนเงินคงที่

3.3.2 พนักงานจ้างตามภารกิจ มีสัญญาจ้างสูงสุด 4 ปี ปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง แต่ได้รับค่าจ้างตามลำดับขั้นที่กำหนดในตารางอัตราค่าจ้างพนักงานจ้าง

หลักเกณฑ์การบริหารงานบุคคลของพนักงานจ้างประกอบด้วย การสรรหาบุคลากร การแต่งตั้ง การลาออก การเลื่อนขั้นค่าจ้าง การพัฒนาบุคลากร ค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์อื่น ตลอดจนวินัยและการลงโทษ ทั้งนี้การบริหารงานบุคคลเป็นอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในการอนุมัติหรือให้ความเห็นชอบตามหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล

3.4 ข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลร้องขอต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ให้ไปดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการชั่วคราว ทั้งนี้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล มาตรา 72 วรรค 3

การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานราชการ สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจและอำนาจหน้าที่ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนของตนเอง การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับเป้าหมายหรือนโยบายที่ผู้บริหารกำหนด จึงจะเป็นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีลำดับการบังคับบัญชา ดังนี้

4.1 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้บริหารสูงสุด เป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

4.2 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลรองจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบายและอำนาจหน้าที่ตามที่มีกฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

4.3 หัวหน้ากองหรือหัวหน้าส่วน เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลรองจากปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในกองหรือส่วนที่ได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งให้ควบคุมดูแล

สรุปได้ว่า การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำซึ่งต้องปฏิบัติงานตามเป้าหมายและนโยบายของผู้บริหารที่กำหนดไว้ และการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลมีลำดับการบังคับบัญชาที่ชัดเจนจากระดับบนลงสู่ระดับล่างตามสายการบังคับบัญชา

สำหรับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โกวทิพย์ พวงงาม (2543, 101-143) ได้สรุปแนวทางการพัฒนาการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีทรัพยากรเพียงพอต่อการบริหารงาน มีแนวทางดำเนินงาน ดังนี้
 - 1.1 ปรับปรุงระบบการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพถูกต้องและทั่วถึงและเป็นธรรม โดยนำระบบแผนที่ภาษีมาใช้
 - 1.2 ปรับปรุงทะเบียนผู้เสียภาษีให้ทันสมัย
 - 1.3 จัดสรรงบประมาณให้องค์การบริหารส่วนตำบล ให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่
 - 1.4 ปรับปรุงโครงสร้างอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับภารกิจ
 - 1.5 ปรับปรุงระเบียบกฎหมายให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอิสระมากขึ้น
2. องค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงานด้วยความถูกต้อง โปร่งใส มีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้
 - 2.1 ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด
 - 2.2 เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบโดยถือตาม พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ได้แก่ ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง ประกาศ เป็นต้น
 - 2.3 เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการปฏิบัติงาน
 - 2.4 กำหนดขั้นตอนการบริหารให้ชัดเจนและเปิดเผยให้ประชาชนทราบ
 - 2.5 บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคและทั่วถึง ได้แก่ การจัดประชาคมเคลื่อนที่ เป็นต้น
3. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความรู้คุณธรรมและจริยธรรม โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้
 - 3.1 ฝึกอบรมบุคลากรทั้งฝ่ายประจำและฝ่ายการเมืองอย่างต่อเนื่อง
 - 3.2 การกำหนดวุฒิการศึกษาของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
 - 3.3 ปรับปรุงกฎหมายให้มีการเลือกประธานกรรมการบริหารส่วนตำบลโดยตรง
 - 3.4 เสริมสร้างคุณภาพ จริยธรรมแก่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

3.5 ปลุกฝังค่านิยมที่ดีแก่ประชาชน

4. ประชาชนหรือชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

4.1 จัดให้มีประชาคมและการประชาพิจารณ์ในเรื่องที่สำคัญ ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาตำบล

4.2 เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมตรวจสอบในกระบวนการจัดซื้อและจัดจ้างทุกขั้นตอน

4.3 เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหาความเดือดร้อนแก่องค์การบริหารส่วนตำบลและติดตามการประเมินผลการปฏิบัติงาน

4.4 สนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่มต่าง ๆ

5. มีอิสระในการทำงาน โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

5.1 ปรับปรุงระเบียบกฎหมายเพื่อสนับสนุนให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน และมีอิสระมากขึ้น

5.2 สร้างกลไกป้องกันการแทรกแซงจากนักการเมืองภายนอกและพนักงานส่วนตำบล จัดตั้งชมรมหรือสมาพันธ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อสร้างอำนาจต่อรองและป้องกันการแทรกแซงจากอำนาจภายนอกที่ไม่ชอบทำ

6. สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยดำเนินการดังนี้

6.1 ในการปฏิบัติงานควรเพิ่มอัตราค่าตอบแทนและจัดสวัสดิการแก่สมาชิกสภาให้มีมาตรฐานใกล้เคียงกับท้องถิ่นอื่น

6.2 กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของพนักงานส่วนตำบลและความคล่องตัวในการโอนย้ายไปท้องถิ่นอื่น

6.3 สนับสนุนการศึกษาดูงาน คู่มือปฏิบัติงานแก่สมาชิกสภา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

6.4 กำหนดมาตรการให้คณะผู้บริหารใช้หลักคุณธรรม

7. องค์การบริหารส่วนตำบลมีความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีแนวทางการ ดำเนินการ ดังนี้

7.1 คณะผู้บริหารและพนักงานส่วนตำบลควรมาทำงานเต็มเวลาราชการเพื่อให้บริการได้ตลอดเวลาและทันท่วงที

7.2 จัดเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานทั้งบุคลากรและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บำรุงรักษาให้ใช้ได้ตลอดเวลา

7.3 ในทุกปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชน กรณีที่เกินความสามารถหรือไม่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบล ก็ต้องประสานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบมาดำเนินงาน

7.4 เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอปัญหาความเดือดร้อนได้สะดวก ได้แก่ การเปิดตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น

7.5 พัฒนาท้องถิ่นในทุก ๆ ด้าน

7.6 พิจารณาน้ำที่ที่ต้องทำตามกฎหมายกำหนด ซึ่งต้องปฏิบัติให้ครอบคลุมครบถ้วนภารกิจ และเพิ่มหน้าที่ที่อาจทำได้ตามศักยภาพ

7.7 จัดทำแผนพัฒนาให้ครอบคลุมภารกิจและจัดลำดับความสำคัญตามสถานการณ์ปัญหาและความต้องการของประชาชน

7.8 นำแผนพัฒนาไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม โดยการนำไปเป็นแนวทางในการจัดทำข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี หรืองบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

7.9 บางภารกิจที่ไม่สามารถดำเนินการเองได้ ก็สามารถสนับสนุนให้หน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการแทน

7.10 ประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่ปฏิบัติงานตามพื้นที่

8. จัดทำข้อบัญญัติตำบลและบังคับใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

8.1 ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอพิจารณาข้อบัญญัติตำบล โดยการจัดทำประชาพิจารณ์เพื่อให้ประชาชนได้ตรวจสอบก่อนบังคับใช้

8.2 ควรจัดตั้งที่ปรึกษาด้านกฎหมายเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการออกข้อบัญญัติ

8.3 ข้อบัญญัติต้องมุ่งรักษาผลประโยชน์และบังคับใช้อย่างเสมอภาคและยุติธรรม

8.4 ประกาศคำสั่งและข้อบัญญัติตำบลต้องประกาศให้ประชาชนทราบ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะยกประเด็นศึกษา คือ ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะได้นำเสนอในรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

อศยาพร สุวรรณกฎ (2541, 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ใ้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชูศักดิ์ เจนประโคน (2541,97) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อองค์การหรือหน่วยงานในทางที่ดี ซึ่งเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จไปตามเป้าหมายขององค์การ

มณี เหมทานนท์ (2544, 67) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานที่รู้สึกชื่นชอบและได้รับการตอบสนองที่ดี

ขงยุทธ เกษสาคร (2544, 163) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรได้

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, 122) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

สุนทร เสาวสิงห์ (2548, 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน อันเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้รับความก้าวหน้าและความสำเร็จในงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เกิดประสิทธิภาพบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

จากความหมายของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่ดี ที่มีความสุขของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติ และความพึงพอใจจะส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสำคัญไว้ ตัวอย่าง เช่น

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535, 112-113; อ้างถึงใน พงศ์ ทรดาล, 2540, 44) การที่องค์กรต่าง ๆ ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรก็เพื่อจะศึกษาถึงความสำคัญหรือจุดมุ่งหมาย ดังต่อไปนี้

1. เพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน
2. เพื่อให้เข้าถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเรียนรู้ถึงสัมพันธภาพของความพึงพอใจกับการฝึกอบรม การขาดงาน การออกจากงาน และอื่น ๆ
4. เพื่อการเลือกใช้เครื่องมือ หรือวิธีการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานได้อย่างถูกต้อง

ชูศักดิ์ เจนประโคน (2541, 97-98) กล่าวว่า ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีดังต่อไปนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ให้เกิดขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องานลงได้มาก
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร กล่าวคือ จะทำให้ผลผลิตได้ทั้งปริมาณและคุณภาพสูงขึ้นตามไปด้วย
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะมีความผูกพันต่อองค์กร ทำให้บุคคลอยู่ในระเบียบวินัยและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามกฎข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร เป็นต้น

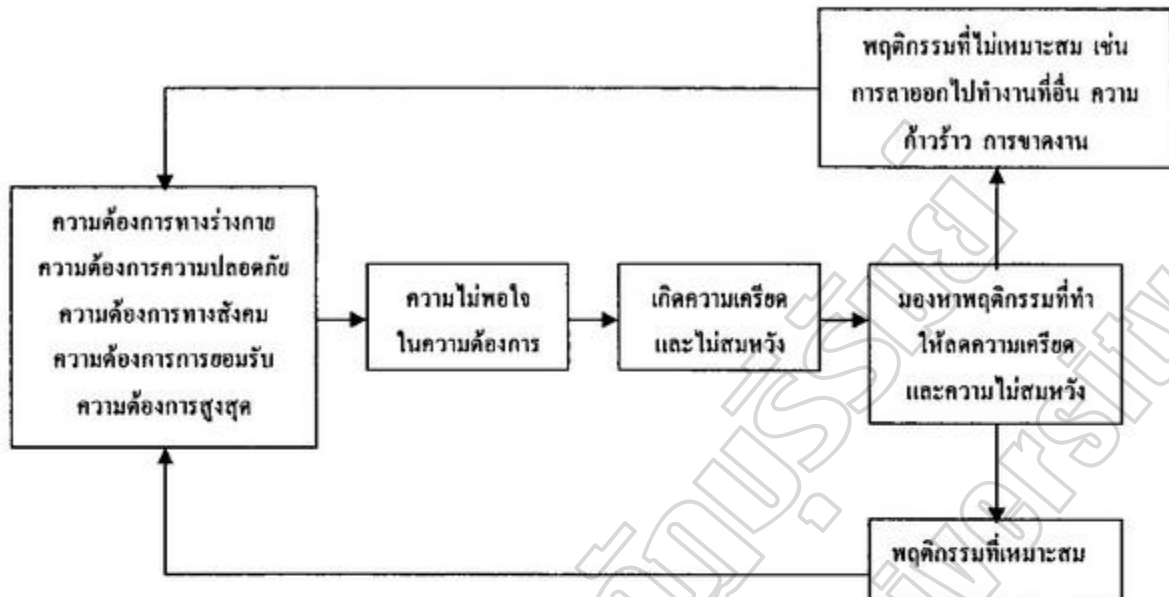
ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, 122) กล่าวว่า ความสำคัญในการศึกษา ความพึงพอใจในการทำงาน มีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ถาวร พอสม (2545, 30-32) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ย่อมจะทำให้มีกำลังใจมีขวัญในการทำงานสูงขึ้นด้วย ผู้ปฏิบัติงานก็จะทำงานด้วยความตั้งใจ มุ่งหวังที่จะให้ผลงานออกมาตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญต่อผลความสำเร็จของงาน และองค์กร ในหลายประเด็น เช่น การทำให้บุคคลมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากขึ้น เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล และสร้างความผูกพันของคนต่อองค์กร

เมื่อพิจารณาถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ตามหลักการที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่า มีโอกาสที่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลจะเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงสมควรอย่างยิ่งที่จะส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มาก โดยผู้บริหารต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงานที่ดีและเหมาะสมกับองค์กร ตามสถานการณ์หรือสภาวะการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละรูปแบบ และจะต้องมีวิธีการบำรุงรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร เพื่อให้เข้าใจประเด็นความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำเสนอแผนภาพมาประกอบอธิบายถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ที่มา (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2549, 132)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและให้แนวความคิดไว้อย่างหลากหลาย ผู้วิจัยได้ยกประเด็นศึกษา คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีฮีอาร์จิชของแอลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวายของแมคเกรเกอร์ ทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก ซึ่งจะได้นำเสนอในรายละเอียด ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (วิริญญ์บิคร วัฒนา (บก.), 2544, 10-13) โดยมีสาระสำคัญดังนี้

มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุดและสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงต่อไป ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไล่เรียงตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสูงสุดมีอยู่ 5 ขั้นด้วยกัน คือ

1. ความต้องการของร่างกาย (The Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความต้องการอากาศเพื่อการหายใจ ต้องการน้ำและอาหาร ต้องการการนอนหลับและพักผ่อน ไม่ชอบความเจ็บปวด เป็นต้น ความต้องการของร่างกายเป็นความต้องการขั้นที่หนึ่งและเป็นที่ยอมรับของความต้องการพื้นฐานทุกประเภทของมนุษย์

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (The Safety and Security Needs) หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการของขั้นที่หนึ่งแล้ว ก็จะเริ่มมีความรู้สึกสนใจในด้านความต้องการความปลอดภัย ต้องการการปกป้อง หรืออีกนัยหนึ่งเป็นความต้องการเพื่อบรรเทาความกลัวและความกังวล ความต้องการลักษณะนี้ก็คือ ความต้องการบ้านที่มั่นคงปลอดภัย การงานที่มั่นคง เป็นต้น

3. ความต้องการผูกพันหรือเป็นที่ยอมรับ (The Love and Belonging Needs) เป็นความต้องการถัดมาหลังจากความต้องการสองขั้นแรก จะมีความต้องการความรักความผูกพัน แต่ละคนจะเริ่มรู้สึกอยากมีเพื่อนสนิท มีคนรัก และเป็นที่รักของทุกคนที่รายรอบ หากมองในแง่ร้ายหน่อยก็คือ ความกลัวที่จะอยู่อย่างโดดเดี่ยวและไม่ยอมรับในสังคม ในชีวิตประจำวันความต้องการขั้นนี้ จะแสดงออกด้วยความต้องการที่จะแต่งงาน มีครอบครัว การเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (The Esteem Needs) มาสโลว์ได้ให้ความหมายไว้สองแบบคือ ความต้องการการยกย่องแบบต่ำและแบบสูง แบบแรกเป็นความต้องการเคารพจากผู้อื่น ต้องการมีหน้ามีตาในสังคม มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของคนในสังคม แบบที่สอง ความต้องการความเคารพตัวเอง (Self-Respect) เช่น ความต้องการที่จะเป็นคนที่มีความมั่นใจ มีอิสระ ยืนได้ด้วยตนเองได้ สาเหตุที่ความต้องการแบบที่สองเป็นแบบที่สูงกว่า ก็เพราะเมื่อมีความรู้สึกเคารพตัวเองแล้วยากที่จะเสียไป ไม่เหมือนแบบแรก ความต้องการใน 4 ขั้นแรก มาสโลว์เรียกว่าเป็น Deficit Need หรือ D - Need ถ้าไม่สามารถตอบสนอง ก็ไม่รู้สึกอะไรอีก อีกนัยหนึ่ง ไม่มีแรงจูงใจอะไรที่ทำให้เราต้องการดังเช่นคำเปรียบเทียบกับว่า “เราไม่เคยคิดถึงน้ำจนกระทั่งรู้สึกว่าจะกระหายน้ำ”

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (The Self Actualization Need) เป็นความต้องการที่แตกต่างไปจากความต้องการ 4 ขั้นแรก บางครั้งมาสโลว์เรียกความต้องการระดับนี้ว่า “Growth Motivation” หรือ “Being Need (B - need)” ซึ่งตรงกันข้ามกับ D - need และ Self - Actualization เป็นความต้องการที่เมื่อรู้สึกแล้วจะรู้สึกต่อไปเรื่อย ๆ แล้วถ้าได้ตอบสนองความต้องการนี้ไปแล้ว มักจะมีความต้องการเพิ่มขึ้นไปอีก ความต้องการนี้ก็คือ ความปรารถนาที่จะเป็นอย่างที่ต้องการอยากจะเป็น ความต้องการอยากเป็นคนที่มีบุคลิกแบบเท่าที่จะเป็นได้ ซึ่งความรู้สึกที่ว่านี้ จะไม่เกิดขึ้นถ้าความต้องการที่ต่ำกว่ายังไม่ได้รับการตอบสนองที่มากเพียงพอ ถ้าคนที่มีความ

ต้องการแบบ Self – Actualization ไม่ได้รับสิ่งที่ทำให้ได้อย่างมีความสุข คนกลุ่มนี้จะแสดงอาการ และสร้างปัญหาขึ้นมาเรื่อยๆ กับรายการสิ่งที่เขาต้องการ พวกเขาจะเริ่มรู้สึกกดดัน กังวล หมดหวัง แยกตัวออกจากสังคม

เพื่อให้ผู้ศึกษาเข้าใจแนวคิดเชิงระบบขององค์การตามทฤษฎีระบบ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอ แผนภาพมาประกอบการอธิบาย ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์
ที่มา (วิริญญ์บิตร วัฒนา (บก.), 2544, 13)

กล่าวโดยสรุป ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมาสโลว์ แสดงให้เห็นว่า มนุษย์มีการพัฒนาความต้องการเป็นไปตามลำดับชั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการการผูกพันหรือเป็นที่ยอมรับและความต้องการการยกย่อง ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีอีอาร์จีของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้กลั่นกรองความต้องการ 5 ชั้น ของมาสโลว์ (Maslow) ให้เหลือเพียง 3 ชั้น คือ (พรหมิ ประเสริฐวงษ์, 2540, 33)

1. ความต้องการคงอยู่ (Existence Needs-E) ซึ่งได้แก่ ความต้องการด้านวัตถุ และด้านจิตวิทยา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นแก่การยังชีพ อันได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และ ความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์
2. ความต้องการความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ (Related Needs-R) อันได้แก่ ความต้องการทางสังคม อันรวมถึงความต้องการความปลอดภัยและความรักใคร่ของมาสโลว์
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs-G) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ อันได้แก่ ความต้องการสมปรารถนาในทุกสิ่งของมาสโลว์ และรวมถึง ความต้องการความรักด้วย

แอลเดอร์เฟอร์ เชื่อว่า ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งอาจเกิดขึ้นพร้อมๆ กับ ความต้องการชนิดอื่นด้วย ซึ่งแตกต่างจากมาสโลว์ ที่เชื่อว่าคนเรามักจะต้องได้รับสนองตอบ ความต้องการขั้นต่ำก่อนจึงจะต้องการขั้นสูงขึ้นไปอีก

ทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวาย

แมคเกรเกอร์ (McGregor) นักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเขียนหนังสือ The Human Side Enterprise ได้อธิบายว่า การจูงใจคนงานมีอยู่สองวิธี คือ วิธีดั้งเดิม (Traditional) เรียกว่า ทฤษฎีเอ็กซ์ (Theory X) และวิธีแบบมนุษยสัมพันธ์หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีวาย (Theory Y) วิธีการจูงใจคนงานแบบ ทฤษฎีเอ็กซ์ และ ทฤษฎีวาย มีความแตกต่างกันในแง่ที่ว่าแต่ละรูปแบบ การจูงใจมีความสามารถสนองตอบความต้องการของคนงานไม่เหมือนกันกล่าวคือ ทฤษฎีเอ็กซ์ สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านกายภาพและความต้องการความปลอดภัย และในบางครั้ง อาจตอบสนองความต้องการทางสังคมของคนงานได้ อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีเอ็กซ์ ไม่มี ความสามารถในการตอบสนองความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม รวมทั้ง ความต้องการประจักษ์ตน ซึ่งความต้องการสองอันหลังนี้ต้องอาศัยกลยุทธ์การจูงใจคนงานแบบ ทฤษฎีวาย เท่านั้น จึงจะได้รับการสนองตอบ (พิทยาบวร วัฒนา, 2548, 87-89)

ทฤษฎีเอ็กซ์ ของแมคเกรเกอร์ มีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายจัดการมีความรับผิดชอบที่จะจัดส่วนประกอบขององค์การ คือ เงิน วัสดุเครื่องมือ และคน เพื่อหวังผลประโยชน์กำไรทางเศรษฐกิจ
2. ฝ่ายจัดการมีหน้าที่ควบคุมวิธีการจูงใจและพฤติกรรมของคนงานให้สอดคล้องกับ ความต้องการขององค์การ

3. ถ้าฝ่ายจัดการไม่ทำหน้าที่ควบคุมคนงานอย่างใกล้ชิดแล้ว คนงานจะขี้เกียจเฉื่อยชา และไม่ทำงานเพื่อองค์กร ด้วยเหตุนี้เองฝ่ายจัดการจึงมีหน้าที่ควบคุมคนงานอย่างใกล้ชิด โดยต้องใช้วิธีการจูงใจแบบมีการให้รางวัลและมีการลงโทษ ถ้าว่าไปแล้วการจัดการคือ การทำงาน โดยอาศัยคนอื่นทำนั่นเอง

นอกจากนี้ แมคเกรเกอร์ยังเสนอความเห็นต่อไปอีก เกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ (คนงาน) กล่าวคือ

1. มนุษย์มีสันดานขี้เกียจ และพยายามหลีกเลี่ยงงาน หาทางทำงานน้อยที่สุด
2. มนุษย์ขาดความทะเยอทะยาน ไม่ประสงค์จะรับผิดชอบและชอบเป็นผู้ตามมากกว่า
3. มนุษย์เห็นแก่ตัวคิดถึงแต่ตัวเอง ไม่ยินดียินร้ายกับความต้องการขององค์กร

โดยส่วนรวมเลย

4. มนุษย์มีนิสัยต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
5. มนุษย์ไม่ฉลาด ถูกหลอกง่าย

ในส่วนที่เกี่ยวกับ ทฤษฎีเอ็กซ์ นี้ แมคเกรเกอร์ได้แสดงความเห็นว่า ทฤษฎีเอ็กซ์ นี้ เป็นที่นิยมใช้ในทฤษฎีการบริหารแบบคลาสสิก เช่น ระบบราชการของเว็บบอร์ (Weber) บางที ทฤษฎีเอ็กซ์ ใช้ได้ทั้ง ๆ ที่โดยธรรมชาติแล้วคนงานไม่ได้มีลักษณะขี้เกียจ ขาดความรับผิดชอบ ฯลฯ ตามที่ทฤษฎีเอ็กซ์อ้าง แต่ความสำเร็จของการใช้วิธีการจูงใจแบบทฤษฎีเอ็กซ์ เกิดจากการที่คนงานพยายามปรับตัวเองให้เข้ากับกับ ทฤษฎีเอ็กซ์ เพื่อที่จะให้เป็นที่พอใจของฝ่ายจัดการ

ทฤษฎีที่น่าจะสามารถจูงใจคนงานได้ดีกว่า ทฤษฎีเอ็กซ์ ได้แก่ ทฤษฎีวาย ซึ่งยกย่องศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยการเสนอข้อสมมติฐานที่สำคัญคือ

1. ฝ่ายจัดการมีความรับผิดชอบที่จะจัดระบบปัจจัยการผลิตในองค์กรคือ เงิน วัสดุเครื่องมือ คน เพื่อหวังผลประโยชน์กำไรทางเศรษฐกิจ
2. โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่เฉื่อยชา หรือมีพฤติกรรมขัดขวางต่อความต้องการขององค์กร แต่ที่มนุษย์กลายเป็นคนที่เฉื่อยชาไปนั้นเป็นเพราะประสบการณ์ของเขาในองค์กรให้เขาเป็นไปอย่างนั่นเอง
3. โดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ทุกคนมีพื้นฐานที่ดีอยู่แล้ว ที่จะช่วยทำให้มนุษย์สามารถพัฒนา รับผิดชอบ และมีจิตใจที่ต้องการจะบรรลุเป้าหมายขององค์กร คุณลักษณะเหล่านี้มีพร้อมอยู่แล้วในตัวมนุษย์ หากใช่เป็นคุณสมบัติที่ฝ่ายจัดการขององค์กรจะเป็นผู้ปลูกฝัง หน้าที่ของฝ่ายจัดการ คือ ต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะสนับสนุนให้มนุษย์มีโอกาสได้ใช้แสดงออกซึ่งคุณลักษณะที่ดีเหล่านั้นอย่างเต็มที่

4. หน้าที่สำคัญยิ่งของฝ่ายจัดการ คือ จัดสภาพและวิธีการผลิตภายในองค์กร ในลักษณะที่ทำให้คนงานสามารถตอบสนองความต้องการส่วนตัวของตนได้ดีที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร นั่นคือ ต้องจัดการให้ความต้องการของคนงาน กลายเป็นสิ่งเดียวกับเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์

พอร์เตอร์ (Porter) และลอว์เลอร์ (Lawler) มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานย่อมเกิดรางวัลหรือผลตอบแทน และรางวัลหรือผลตอบแทนก่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่ง คุลา มหาพยานนท์ (2545, 230-232) ได้กล่าวถึงแนวความคิดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

1. คุณค่าของรางวัล บุคคลที่หวังจะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนต่าง ๆ เช่น มิตรภาพ จากเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน ฯลฯ คุณค่าเหล่านี้จะสะท้อนถึงภาวะของความ ต้องการความพึงพอใจของบุคคลแต่ละคน

2. การรับรู้ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน เป็นการคาดหวังของ บุคคลว่าปริมาณของผลตอบแทน (ที่กำหนด) ขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายาม

3. ความพยายามของลูกจ้าง เป็นปริมาณของพลังที่บุคคลใช้ในสถานการณ์หนึ่ง ปริมาณของความพยายามขึ้นอยู่กับควรกระทำระหว่างกัน

4. คุณลักษณะและความสามารถ ความพยายาม (แรงจูงใจ) ได้นำไปสู่การปฏิบัติงาน โดยตรง คุณลักษณะและความสามารถเป็นลักษณะของแต่ละคน เช่น ความสามารถทางสติปัญญา ทักษะหรือความชำนาญในการใช้ฝีมือและลักษณะของบุคลิกลักษณะ มีผลต่อความสามารถที่จะ ปฏิบัติงานหรือทำให้งานสำเร็จลุล่วงไป

5. การรับรู้ในบทบาท เป็นกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าเราสามารถปฏิบัติ ถ้าต้องการ ความสำเร็จและได้ผลตอบแทนตามต้องการ

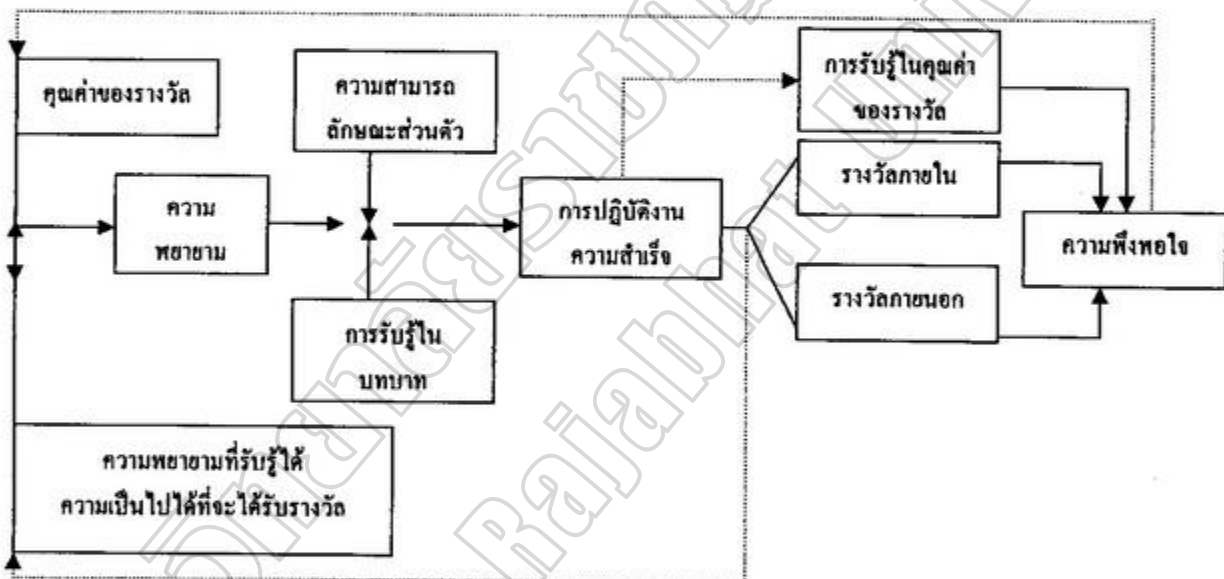
6. การปฏิบัติงาน การรวมเข้าด้วยกันของคุณค่าผลตอบแทน และการรับรู้ความ พยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน ก่อให้เกิดความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานไม่เพียงขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายาม (ที่แต่ละคนใช้) แต่ขึ้นอยู่กับ ความสามารถและวิธีการที่พวกเขาได้รับบทบาทที่เขาควรจะทำด้วย

7. รางวัลและผลตอบแทน แบ่งออกเป็นรางวัลภายนอกและรางวัลภายใน รางวัล ภายนอกที่องค์กรเป็นผู้ให้คือเงินเดือน สภาพการทำงาน สภาพความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และผลประโยชน์พิเศษที่ให้กับพนักงาน รางวัลภายในคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับตนเอง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ฯลฯ

8. การรับรู้ว่ารางวัลหรือผลตอบแทนที่เป็นธรรม ปริมาณของรางวัลหรือผลตอบแทนที่บุคคลรู้สึกว่าจะได้รับในฐานะเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำลงไป คือ การรับรู้ว่ารางวัลหรือผลตอบแทนมีความเป็นธรรม ปกติรางวัลภายในและรางวัลภายนอกจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ แต่ความเท่าเทียมกันก็จะทำให้ดีขึ้น

9. ความพึงพอใจ ความพึงพอใจในผลตอบแทนมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นภาวะภายในของพนักงานแต่ละคน

เพื่อให้ผู้ศึกษาเข้าใจแนวคิดทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแผนภาพมาประกอบการอธิบาย ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ตัวอย่างการจูงใจของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์
ทิม่า (สร้อยตระกูล ธรรมดาณะ, 2541, 116)

จากแนวความคิดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ 9 ประการ ที่กล่าวมานั้น จะพบว่า การปฏิบัติงานย่อมได้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่มีความรู้สึกว่ามีค่าเป็นธรรม ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีสองปัจจัย

ทฤษฎีนี้เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าทฤษฎีหัวใจ-ค้ำจุน หมายถึง ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของ เฮอร์ซเบิร์ก มัสเนอร์ และคนอื่น ๆ (Herzberg and others, 1959, 71-79; อ้างถึงใน ไพโรจน์ ยอดสะเท็น, 2544, 15) ซึ่งสร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาและคณะที่เมืองพิทซ์เบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก ที่ว่าอะไรเป็นสิ่งที่ทำให้รู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ผลการทดลองสรุปได้ว่า มีปัจจัยสำคัญสองประการ ได้แก่ ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยหัวใจ (Motivation Factors) กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยกระตุ้นหรือปัจจัยหัวใจ หมายถึง ปัจจัยที่บุคคลได้รับการตอบสนองแล้วจะสร้างความพึงพอใจและเป็นผลให้เกิดแรงจูงใจกระตุ้นในการปฏิบัติงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมี 5 ประการ ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะของงาน (The Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement or Growth)

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่คนปฏิบัติงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานหากไม่ได้รับการตอบสนองแต่เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้มีห้าประการ ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Working Conditions)
2. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)
3. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
4. เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล (Salary)
5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร (Interpersonal Relations)

อัตราความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของทั้งสองปัจจัยจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับได้รับการตอบสนองและเป็นไปตามลำดับ เฮอร์ซเบิร์ก ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการปรับปรุงเพื่อคุณค่าของงานสูงขึ้นและให้มีปัจจัยหัวใจเพิ่มขึ้นในดวงงาน ทำให้งานมีความหมายมากขึ้นและมีต่อผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก และตัวที่ทำให้ไม่พอใจเกี่ยวข้องกับที่ปฏิบัติงานมากกว่างานที่ปฏิบัติ ดังนั้น จึงเป็นมูลเหตุจูงใจหรือตัวหนุณกำลังเพียงส่วนย่อยต่อคนส่วนใหญ่ ตัวที่ทำให้พอใจนั้นจะมองข้ามเสียไม่ได้ เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้

ความพอใจเกิดขึ้นและที่เรียกว่าองค์ประกอบค้ำจุนนั้น เพราะว่าเป็นการรักษาและป้องกันไม่ให้เกิดความวุ่นวายในการปฏิบัติงาน

จากทฤษฎีทั้งหมดที่กล่าวมา จะเห็นว่าทุกทฤษฎีนั้นล้วนแต่มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ เพราะมนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกัน ทำให้แต่ละคนมีสิ่งคาดหวังในสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกันด้วย หากความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนบุคคลที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังได้รับการปฏิเสธ จะทำให้ไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อการขาดแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการและจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ความต้องการทางกายภาพ เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย เช่น การมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เป็นต้น
3. ความต้องการยอมรับ เช่น การมีเกียรติยศชื่อเสียง ความมีเกียรติ เป็นต้น
4. ความต้องการทางสังคม เช่น การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
5. ความต้องการความสำเร็จ เช่น ความสำเร็จในการทำงาน เป็นต้น
6. โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เช่น การเลื่อนชั้น การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น
7. ลักษณะงานที่ชัดเจนเหมาะสม
8. ความรับผิดชอบ
9. นโยบายและการบริหารที่ดี
10. การบังคับบัญชาที่ดี

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนตามทฤษฎีของเฮร์เบอร์ก (Herzberg) เนื่องจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนดังกล่าวมีความครอบคลุมในหลายด้าน เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับทางวิชาการและในทางปฏิบัติ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะมีองค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหลายประการ ซึ่งองค์ประกอบนั้นต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้อย่างหลากหลาย ตัวอย่าง ดังนี้

ฮาร์เรลล์ (Harrell, 1972, 260-274; อ้างถึงใน พงศ์ ทรศาล, 2540, 45-49) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล (Personnel Factors)

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาวิจัยพบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน บุคคลที่ทำงานมานานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายงานจะพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเห็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานร่วมกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน งานที่ต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความสามัคคีของสมาชิกย่อมมีส่วนนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ แม้ว่าอายุจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดนัก แต่อายุก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 ช่วงเวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เชาว์ปัญญา ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาว์ปัญญากับความพึงพอใจในงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานแห่งหนึ่งมีเชาว์ปัญญาในระดับสูง มักเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงาน เนื่องจากงานที่ทำไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

1.7 การศึกษา ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาและความพึงพอใจในงานนั้นมีผลไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่าการศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ งานวิจัยหลายฉบับพบว่า นักวิชาการ นักวิชาชีพ มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไปรวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานนั้นอยู่ที่เครื่องมือนวัดบุคลิกภาพที่ไม่เที่ยงตรง สิ่งหนึ่งที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะ

ไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ปกติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายฉบับพบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานนอกเวลาและเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงต้องมีคามพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานและทำงานที่ตัวเองถนัดและพอใจจะมีความสุขและความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ไม่สนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน (Factors in The Job)

2.1 ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวเอง ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน และการที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ ทำให้งาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันกับงาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำมักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับ สิ่งเหล่านี้จะต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจในการทำงาน และจะยังมีถึงร้อยละ 17 ที่ระบุว่าถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน ในสถานะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อยเพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางวิชาชีพต่ำกว่าความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงานและความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพนอกจากจะขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้วยังขึ้นกับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้ตัดสินด้วย ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานจะให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป เมื่อระยะเวลาผ่านไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็ก จะดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่แล้ว หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือ ช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่ข้านห่างไกล การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีติด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษา และความไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและการสร้าง ความคุ้นเคยต้องใช้ระยะเวลาาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่นและแต่ละพื้นที่ที่จะมีส่วนสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงาน ในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าคนงาน ในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจง เป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้าง ของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่างานที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ ควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการควบคุมการจัดการ (Factors Controlled by Management)

3.1 ความมั่นคงในงาน จากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่า พนักงานมีความ ต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคงน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือ มีการจ้างงานตลอดชีพ (Long Life Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการความมั่นคงของงานปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงาน ของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัว ในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนกระทั่งทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการ อย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานซึ่ง นอกเหนือไปจากความต้องการอย่างอื่นของพนักงานซึ่งได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัด มีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำมีความก้าวหน้า และได้รับรางวัล ตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการบริษัทเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงาน จะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน แต่ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับจะมีความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า หรือผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่าเช่นกัน

3.3 ผลประโยชน์ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์ เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาก็พบเช่นเดียวกับเรื่องของรายรับ กล่าวคือ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและ ประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับ อาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัย อาจเป็นเพราะคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึงอำนาจที่หน่วยงานมอบหมายให้ตาม ตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงาน ปฏิบัติงานลำบากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์ และสภาพการทำงาน พนักงานที่ให้ความสำคัญกับการทำงานในสำนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าที่ต้องทำงานเป็นพนักงานขาย

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความ รับผิดชอบในงานสูง ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับ ปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน ตำแหน่ง

3.9 การนิเทศงานสำหรับพนักงาน การนิเทศก็คือการชี้แนะในการทำงานจาก หน่วยงาน ดังนั้นความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย

จากการศึกษากรณีสอร์ธอร์น พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเองเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างไร ข่าวดสารจากบริษัท หน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ แต่โดยทั่วไปพนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานซึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกเหนือไปจากนี้ ความศรัทธาในด้านความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงานก็จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจที่ดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการสำรวจของ Nation Industrial Conference Board พบว่า ความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างานเกี่ยวกับรายรับเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดสำหรับพนักงาน

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971, 280-283; อ้างถึงใน ชงยุทธ เกษสาคร, 2544, 158-159)

ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of The Job) องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับความรู้อาสาสมัครของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขานักก็จะเกิดความพอใจ
2. การนิเทศงาน (Supervision) มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้เขาพบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย
3. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน ได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีความรู้่น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่ามีไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีความรู้มากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น
4. เพื่อนร่วมงานและการดำเนินงานภายใน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ชื่อเสียงและการดำเนินงานภายในของสถาบัน พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
5. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน มีงานวิจัยหลายเรื่อง que แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับ

ผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงด้วยกัน โดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้วจะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง (Wages) มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Advancement) เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปว่าการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่อมีอายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of The Job) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ เป็นต้น

ขงยุทธ เกษสาคร (2544, 163-164) กล่าวว่า ปัจจัยมีผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ องค์ประกอบต่อไปนี้

1. นโยบายและการบริหารงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานก็ต่อเมื่อบุคคลได้มีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายวางแผนการดำเนินงานภายในหน่วยงาน โดยใช้ทักษะความรู้ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และมีอิสระเป็นตัวของตัวเองในการตัดสินใจในงานที่ตนได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบ

2. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร องค์ประกอบของการสื่อสารซึ่งมีด้วยกัน 4 ตัว คือ ข้อมูลข่าวสาร ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และช่องทางการสื่อสาร กระบวนการที่ส่งข่าวสารระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน โดยผ่านสื่อหรือขั้นตอนที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว มีข้อมูลที่ดีในการส่งเสริมทักษะและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การสื่อสารที่ดีจะนำไปสู่ความเข้าใจที่ถูกต้อง

จากนั้นก็เกิดความร่วมมือประสานสัมพันธ์กันซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจอันดี และสามารถปฏิบัติภาระได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์ทั้งในด้านการงานและส่วนตัว การช่วยเหลือสนับสนุน เกื้อกูล การปรึกษาหารือ และบรรยากาศที่เป็นมิตร

4. สภาพการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อม สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดความคล่องตัวและมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน

5. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การได้มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งทั้งทางด้านบริหารและวิชาการ รวมถึงการได้เพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน โดยอาจจะได้วุฒิเพิ่มขึ้นหรือไม่ก็ตาม

ล็อก (Lock, 1970, 1302; อ้างถึงใน ถาวร พอสม, 2545, 34) ได้เสนอองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 9 องค์ประกอบ คือ

1. งาน (Work) ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จและการควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. ค่าตอบแทน (Pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่รับอย่างยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้ และวิธีการจ่ายเงินขององค์กร

3. ความก้าวหน้าในการทำงาน (Promotion) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชย ในความสำเร็จของงาน การกล่าวพิจารณาการทำงานและความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ ค่าตอบแทน การให้สวัสดิการรักษาพยาบาล การให้สิทธิพิเศษอื่น ๆ

6. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ อากาศถ่ายเท ทำเลที่ตั้ง

7. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การนิเทศงาน การใช้เทคนิคในการนิเทศของผู้บังคับบัญชา ความมีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

8. ผู้ร่วมงาน (Co-Workers) ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีไมตรีอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. องค์กรและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความเอาใจใส่ บุคลากรในองค์กร เงินเดือน และนโยบายการบริหารขององค์กร

เนตร์พัฒนา ขาววิราช (2549, 122) กล่าวว่า ผู้นำสามารถเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงานได้โดยอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่

1. ลักษณะงานที่ทำ (Work Performance) หมายถึง การพิจารณาขอบข่ายงานที่เหมาะสมให้แก่พนักงานตามความรู้ ความสามารถความถนัดของพนักงาน เป็นงานที่ใช้คุณสมบัติเฉพาะตัวของพนักงานเหมาะสมกับเพศและวัย

2. ค่าจ้างเงินเดือนค่าตอบแทน (Wage and Salary) หมายถึง การทำงานที่ได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความทุ่มเทและเสียสละในงานที่ทำ

3. ความก้าวหน้า (Growth) การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นทำให้พนักงานได้รับความสำเร็จก้าวหน้าในอาชีพ ได้รับการยอมรับในผลงาน ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้มีสถานภาพดีขึ้น

4. ได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem) หมายถึง ได้รับการยอมรับให้เกียรติจากบุคคลต่าง ๆ มีศักดิ์ศรีในการทำงาน ได้รับการยอมรับในสังคม

5. ผลประโยชน์ที่ได้รับเป็นที่น่าพอใจ (Fringe Benefit) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกว่าเงินเดือนค่าตอบแทน ยังมีผลประโยชน์อื่นที่นอกเหนือจากเงินเดือน ค่าตอบแทน ได้แก่สวัสดิการประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เช่น การรักษาพยาบาล การพักผ่อนประจำปี ค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิต นันทนาการต่าง ๆ

6. สภาพการทำงาน (Work Conditions) หมายถึง บรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงาน น่าภิรมย์ ทำงานในสถานที่สะดวกสบาย มีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ในการทำงานที่ดี

7. เพื่อนร่วมงาน (Peers) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้ที่พอใจเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความรู้สึกร่วมกันเป็นมิตรช่วยเหลือเกื้อกูลและพึ่งพาอาศัยกัน

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ประกอบด้วย

1. ปัจจัยบุคคล คือ ประสบการณ์เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ การศึกษา กลุ่มที่ทำงานร่วมกัน ช่วงเวลาในการทำงาน เชาวน์ปัญญา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน ค่าจ้าง แรงจูงใจในการทำงานและความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน คือ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพที่ภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่น และโครงสร้างของงาน

3. ปัจจัยด้านการควบคุมการจัดการ คือ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน การนิเทศงาน การติดต่อสื่อสาร ความศรัทธาในตัวผู้บริหารและความเข้าใจกัน

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ลักษณะทางสังคม ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์กรและการจัดการ นโยบายและการบริหารงาน ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์อื่นที่ได้รับ การยอมรับ การยกย่อง นับถือและความสำเร็จของงาน

บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยการยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท โดยให้จัดทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย และประกาศในราชกิจจานุเบกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งมีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการในการจัดบริหารสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม

ความเป็นมาของสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งขึ้นครั้งแรกในสมัย จอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี โดยรัฐบาลในขณะนั้นได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 ขึ้นโดยมีหลักเกณฑ์ คือ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีรายได้รายจ่ายของตนเอง และสามารถดำเนินกิจการส่วนตำบลได้อย่างอิสระ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลในขณะนั้นได้ถูกจัดตั้งขึ้นจำนวน 59 แห่งทั่วประเทศ อย่างไรก็ตามการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในขณะนั้นได้ประสบปัญหาในการดำเนินงานอย่างมากมาย จึงได้ถูกยกเลิกโดยประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515

สภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามาร่วมกันบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่น และราษฎรเป็นส่วนรวมอันจะเป็นทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย ด้วยวิธีจัดให้มีสภาตำบลและคณะกรรมการตำบลขึ้น ต่อมาวันที่ 1 มีนาคม 2509 กระทรวงมหาดไทยได้ออกคำสั่งที่ 275/2509 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน (ฉบับที่ 2) ขึ้น

โดยรวมคณะกรรมการตำบลและสภาตำบลเข้าเป็นองค์กรเดียวกันเช่นเดียวกับแบบการปกครองของสุขาภิบาล ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาวการณ์ยิ่งขึ้น และให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนาเมืองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ลงมติรับหลักการ เป็นที่น่าสังเกตว่าคำสั่งกระทรวงมหาดไทยทั้ง 2 ฉบับ ดังกล่าวนี เป็นเพียงระเบียบปฏิบัติในท้องที่บางแห่ง มิได้เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ตามที่กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินหรือคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218 ได้ระบุไว้

วันที่ 13 ธันวาคม 2515 ได้มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 แก้ไขปรับปรุงระเบียบบริหารของตำบลให้เป็นสภาตำบล ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับนี้ ภายใน 3 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ในขณะนั้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน อย่างไรก็ตาม ฐานะของสภาตำบลยังไม่ได้เป็นนิติบุคคล แต่ถือเป็นหน่วยหนึ่งขององค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยย่อยขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามนัยหนังสือกระทรวงมหาดไทยด่วนมาก ที่ มท 0309/ว438 ลงวันที่ 29 กันยายน 2509 หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท 0309/ว99 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2510 และหนังสือกรมการปกครอง ที่ มท 0309/10898 ลงวันที่ 20 กรกฎาคม 2510 การที่สภาตำบลไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทำให้การบริหารงานไม่สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความคล่องตัวทางการบริหาร รัฐบาลจึงปรับปรุงฐานะของสภาตำบลเสียใหม่ให้เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้น โดยได้ตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ขึ้น ซึ่งประกาศลงในราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 111 ตอนที่ 53 ก. ลงวันที่ 2 ธันวาคม 2537 และมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 (กระทรวงมหาดไทย, 2539, 3) เมื่อพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้ สภาตำบลที่จัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ซึ่งไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคลได้ถูกยกเลิกทั่วประเทศ และให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการยกฐานะสภาตำบลดังกล่าวเป็น “สภาตำบล” ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล และสภาตำบลตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท ให้กระทรวงมหาดไทยดำเนินการจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัตินี้ ภายใน 90 วันนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ โดยให้โอนบรรดาสถิติในปีงบประมาณหรือเงินอุดหนุน ทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหน้าที่สภาตำบลตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จัดตั้งขึ้นนั้น จึงมีองค์การบริหารส่วนตำบลเกิดขึ้นอีกครั้งจำนวน 617 แห่ง

สภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละห้าหมื่นบาทหรือตามเกณฑ์รายเฉลี่ยในวรรคสองอาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหาร ส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในประกาศนั้นให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย (พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537, มาตรา 40) นับแต่พระราชบัญญัติสภาตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบลบังคับใช้ กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล แล้วทั้งสิ้น 6,747 แห่ง

อาณาเขตขององค์การบริหารส่วนตำบล

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งตามหลักเกณฑ์ของมาตรา 40 แห่ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 อาณาเขตขององค์การบริหาร ส่วนตำบลจึงเป็นพื้นที่ความรับผิดชอบเดิมของสภาตำบลเดิมตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 โดยมีอาณาเขตครอบคลุมพื้นที่หน่วยการปกครองตำบลตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนด อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม (มาตรา 66)
2. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ที่ต้องทำในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 67)
 - 2.1 จัดให้มีการบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
 - 2.2 รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะ มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 - 2.3 ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
 - 2.4 ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 2.5 ส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม
 - 2.6 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
 - 2.7 คุ้มครอง ดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 2.8 รักษาศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

3. ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (มาตรา 68)

3.1 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร
 3.2 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
 3.3 ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
 3.4 ให้มีและบำรุงรักษาสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ

- 3.5 ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- 3.6 ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- 3.7 บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 3.8 การคุ้มครองดูแลรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน
- 3.9 หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- 3.10 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ หรือ ท่าข้าม
- 3.11 กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- 3.12 การวางผังเมือง
- 3.13 การท่องเที่ยว

นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้องค์การบริหารส่วนตำบลอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองอีก 31 ประการ (มาตรา 16) ได้แก่

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขอุปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

9. การส่งเสริมการศึกษา

10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ

ผู้ด้อยโอกาส

11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ

ท้องถิ่น

12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

14. การส่งเสริมการกีฬา

15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ

และสาธารณสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม

25. การผังเมือง

26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

28. การควบคุมอาคาร

29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31. กิจการอื่นที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ

ประกาศกำหนด

จากอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง การพัฒนาท้องถิ่นที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน คือ ก่อให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ในด้านการพัฒนาและการส่งเสริมอาชีพและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านการเมืองในเรื่องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นในระดับตำบลโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมหรือบทบาทในการพัฒนาความก้าวหน้าของชุมชนตนเอง การพัฒนาทางด้านสังคมและวัฒนธรรม การพัฒนาทางด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนระดับตำบลภายใต้ขอบเขตของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 2 คน หากมีเพียงสองหมู่บ้านให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้หมู่บ้านละ 3 คน หากมีหนึ่งหมู่บ้านให้มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 6 คน ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการคัดเลือกจากสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ตำแหน่งละ 1 คน เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งจากปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือคัดเลือกจากสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาตำบลเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

1.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมายนโยบายแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.1 กำหนดนโยบายไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

2.2 สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลและเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

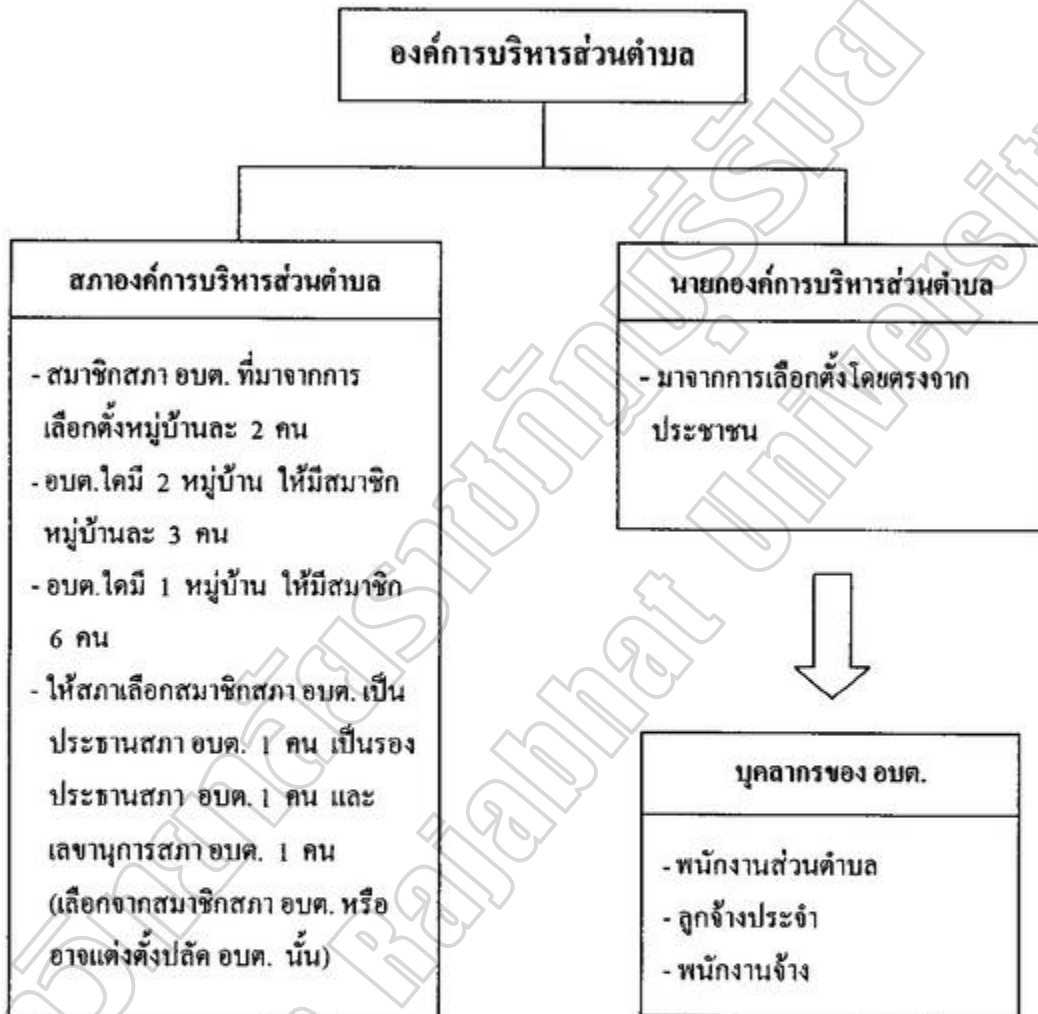
2.4 วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2.5 รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติขององค์การบริหารส่วนตำบล

2.6 ปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติและกฎหมายที่ใช้บังคับ

เพื่อให้ผู้ศึกษามองภาพโครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้นำเสนอแผนภาพมาประกอบอธิบายดังภาพประกอบ 6

โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล



ภาพประกอบ 6 โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

บทบาทความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล

จากการดำเนินงานภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องดำเนินการในฐานะราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อความเจริญก้าวหน้าให้ถึงท้องถิ่นทุกด้าน และองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องดำเนินการในฐานะนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการบริหารการปกครองตนเอง ซึ่งเป็นรูปแบบการปกครองที่สะท้อนการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองพื้นฐานของประเทศโดยแท้จริง อันเป็นการสนองต่อนโยบายการกระจายอำนาจ

ของรัฐบาลสู่ท้องถิ่น ซึ่งพิจารณาได้จากการที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการดำเนินการที่ส่งผลต่อการกระจายอำนาจ คือ (กระทรวงมหาดไทย, 14-15)

1. องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจในการทำนิติกรรมสัญญาทางกฎหมายได้เองโดยไม่ต้องผ่านทางราชการเหมือนในอดีต ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีความคล่องตัวในการดำเนินการบริหารตำบลให้มีความก้าวหน้าและตรงต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในตำบลได้
2. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน สอดคล้องกับการส่งเสริมการใช้สิทธิทางประชาธิปไตยของรัฐบาล
3. อำนาจอิสระของผู้บริหาร มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และกิจกรรมจากเดิมที่กำหนดไว้ในประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 และยังมีอำนาจในพื้นที่ตำบลเพิ่มขึ้น โดยที่หากหน่วยราชการดำเนินการใด ๆ ที่เป็นประโยชน์ในตำบลจะต้องแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบเสียก่อน
4. อำนาจทางการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจัดเก็บภาษีได้เหมือนกับหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบอื่น อาทิเช่น รายได้จากภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย และอากรฆ่าสัตว์ เป็นต้น

สรุปได้ว่า บทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและท้องถิ่น คือ

1. ก่อให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจ ในด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
2. ก่อให้เกิดการพัฒนาการเมืองในเรื่องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นในระดับตำบล การพัฒนาทางการบริหารของประชาชน โดยให้ประชาชนเป็นผู้บริหารให้เกิดความก้าวหน้าของชุมชนตนเอง
3. การพัฒนาด้านสังคมและวัฒนธรรม
4. การพัฒนาทางด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จากข้อความข้างต้นจะเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่สะท้อนถึงความพยายามของรัฐบาลที่จะกระจายอำนาจลงสู่หน่วยการบริหารระดับตำบล ซึ่งส่งผลให้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นจุดเริ่มต้นของการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองสู่องค์กรพื้นฐานในระดับตำบล
2. ประชาชนได้รับประโยชน์จากองค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านการพัฒนาตำบล ซึ่งตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริม

แนวความคิดและกระแสประชาธิปไตยในสังคมปัจจุบันที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานตำบล โดยผ่านผู้แทนของตน ทั้งนี้เป็นที่เชื่อได้ว่าความเจริญและการพัฒนาในทิศทางที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลจะส่งผลให้เกิดความเจริญและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมในภาพรวมของประเทศต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ในการทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานครั้งนี้ ได้มีหลายท่านที่ได้ทำการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในประเทศ ดังนี้

อภิชาติ สุทธิชัยพัฒน์ (2542, 66-77) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านงานที่ทำ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านการนิเทศงาน และด้านลักษณะงานต่างๆ ไปอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานไม่มากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีตำแหน่งงานหัวหน้างานขึ้นไปมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีตำแหน่งต่ำกว่าหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จรูญ แก้วมณี (2545, 95-99) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผลการวิจัยโดยรวมพนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง จำแนกรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมากด้านในด้านเพื่อนร่วมงาน พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลางในด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านนโยบายของหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพทั่วไปในการทำงาน พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับน้อยในด้านรายได้และสวัสดิการ

อรรวรุณ ทะมูลจิตต์ (2546, 69-75) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า พนักงานส่วนตำบลโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อม ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ศักดิ์ศรีของงานที่ทำอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามตัวแปร อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ความรู้ในงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วน ตำบลไม่แตกต่างกัน จำแนกตามเพศพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า เพศชาย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีการศึกษาดำรงต่ำกว่าอนุปริญญา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานส่วนตำบลที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่ดำรงตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระวีวรรณ ปัญญาช่วย (2546, 76-87) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลสามัญ ระดับ 1-4 ในเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มปัจจัยของใจ ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และ ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กลุ่มปัจจัยบำรุงรักษา ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านตำแหน่งหรือสถานภาพ ส่วนปัจจัยที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงให้ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยของใจทั้ง 2 กลุ่มในระดับปานกลาง แต่เพศชายให้ความสำคัญและความพึงพอใจต่อปัจจัยของใจทั้ง 2 กลุ่มในระดับมาก หากเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า กลุ่มปัจจัยของใจ พนักงานที่มีอายุราชการต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในระดับมาก กลุ่มปัจจัยบำรุงรักษา พนักงานที่มีอายุราชการต่ำกว่า 10 ปี และ 26 ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก

อมร อ่อนรัชชา (2546, 67-74) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับมาก โดยสภาพการปฏิบัติงานที่พึงพอใจมากที่สุด

คือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ ส่วนการปฏิบัติงานที่พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์พึงพอใจน้อยที่สุด คือ รายได้ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ

สุกัญญา อนุสกุล (2548, 46-48) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลคอยสะแกก่ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานเทศบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านเงินเดือนสวัสดิการและความมั่นคง ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย พนักงานเทศบาลที่มีอายุน้อยระหว่าง 30-40 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุมากตั้งแต่ 41 ปี ขึ้นไป

สุพรรณ พันธุ์ประสิทธิ์กิจ (2548, 43-46) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับสูง ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพในการทำงาน พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านนโยบายในหน่วยงาน ความพึงพอใจรับด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านรายได้และสวัสดิการ

รัชณี ไตรพันธ์ (2550, 71-77) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองคายมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมาก ด้านประโยชน์เกื้อกูล ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการเงิน และด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการนิเทศงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคายมีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย

ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า บุคลากรโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายด้านพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพในการทำงาน บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านเงินเดือนหรือประโยชน์เกื้อกูล จำแนกตามลักษณะประชากรพบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยบุคลากรที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุมาก บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย บุคลากรที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องรายละเอียดดังนี้

รูเบน (Ruben, 1983, Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในเมืองนิวยอร์ก รัฐหลุยเซียนาร์ ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย หากจำแนกรายด้านพบว่า พนักงานเทศบาลที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยพนักงานเทศบาลที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีอายุน้อย พนักงานเทศบาลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานเทศบาลที่มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีการศึกษาค่ำ ส่วนสถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์กเป็นหลักในการศึกษาและได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการ และขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 21 แห่ง ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ลำดับที่	องค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน (คน)	ขนาดของ อบต.	การบริหารจัดการ
1	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวศาลา	26	ใหญ่	ดีมาก
2	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่น้ำ	18	เล็ก	ดี
3	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม	13	เล็ก	ดี
4	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจะบก	15	เล็ก	ดีมาก
5	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง	29	ใหญ่	ดี
6	องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	14	เล็ก	ดี

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน (คน)	ขนาดของ อบต.	การบริหารจัดการ
7	องค์การบริหารส่วนตำบลพุดซา	22	ใหญ่	ดี
8	องค์การบริหารส่วนตำบลสุรนารี	16	เล็ก	ดีมาก
9	องค์การบริหารส่วนตำบลตลาด	16	เล็ก	ดีมาก
10	องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ	20	ใหญ่	ดีมาก
11	องค์การบริหารส่วนตำบลพลกรัง	16	เล็ก	ดีมาก
12	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่	22	ใหญ่	ดี
13	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์	16	เล็ก	ดี
14	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ	18	เล็ก	ดีมาก
15	องค์การบริหารส่วนตำบลไชยมงคล	19	เล็ก	ดี
16	องค์การบริหารส่วนตำบลปรุใหญ่	15	เล็ก	ดีมาก
17	องค์การบริหารส่วนตำบล โศภสูง	19	เล็ก	ดีมาก
18	องค์การบริหารส่วนตำบล โศภกรวด	16	เล็ก	ดีมาก
19	องค์การบริหารส่วนตำบลมะเริง	14	เล็ก	ดี
20	องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย	20	ใหญ่	ดีมาก
21	องค์การบริหารส่วนตำบลสีมม	16	เล็ก	ดี
รวมทั้งสิ้น		380		

ที่มา : สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา (กันยายน 2550)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ พนักงานส่วนตำบล จำนวน 152 คน ได้มาโดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยให้แต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นกลุ่ม (Cluster) และทำการสุ่มองค์การบริหารส่วนตำบลแบบง่าย จำนวน 8 กลุ่ม ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ลำดับที่	องค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน (คน)	ขนาดของ อบต.	การบริหารจัดการ
1	องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย	20	ใหญ่	ดีมาก
2	องค์การบริหารส่วนตำบลจอหอ	20	ใหญ่	ดีมาก
3	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระเทียม	29	ใหญ่	ดี
4	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่	22	ใหญ่	ดี
5	องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์	16	เล็ก	ดี
6	องค์การบริหารส่วนตำบลพะเนา	14	เล็ก	ดี
7	องค์การบริหารส่วนตำบลปรุใหญ่	15	เล็ก	ดีมาก
8	องค์การบริหารส่วนตำบลตลาด	16	เล็ก	ดีมาก
รวมทั้งสิ้น		152		

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากเอกสาร ตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และระเบียบการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งศึกษาข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาประมวลสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่ง และเงินเดือน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในองค์ประกอบ 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating List)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open – Ended Questionnaire) เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

ในการสร้างแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงศึกษาระเบียบบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นกฎหมายที่ใช้เป็นหลักการบริหารงานบุคคลที่เป็นพื้นฐานของข้อมูลในการจัดทำแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้
2. ศึกษาเทคนิค และวิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบสร้างมาตรวัดทัศนคติตามเทคนิคการวัดของลิเกิร์ต (Likert Scale) ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยการศึกษาและดัดแปลงจากแบบสอบถามงานวิจัยของ ชนิษฐิศา ประโยชริด (2547, 89-95) และปรับปรุงใหม่จนสมบูรณ์ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ร่างแบบสอบถามเสนอประธานควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ชัดเจนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำจากคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

4.1 นายสันติพงษ์ เบาทะเริง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย อำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา

4.2 นางคัมภีร์รัตน์ แก้วสุวรรณ หัวหน้าฝ่ายบริการสาธารณสุข เทศบาลตำบล
โพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

4.3 นายกระพัน ศรีงาน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมือง
จังหวัดบุรีรัมย์

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ
มาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งหนึ่ง

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาความเชื่อมั่น
ของแบบสอบถาม กับพนักงานส่วนตำบลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบล
บ้านบัว จำนวน 15 คน องค์กรบริหารส่วนตำบลสวายจิก จำนวน 15 คน รวมจำนวน 30 คน

7. นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์
แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ขั้นตอนการ

1.1 ประสานงานกับบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อขอหนังสือ
ขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยังองค์กรบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
นครราชสีมา

1.2 ประสานงานไปยังองค์กรบริหารส่วนตำบล เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บ
ข้อมูล ให้ตอบและส่งแบบสอบถามกลับคืน

2. ขั้นรวบรวมข้อมูล กรณีไม่ได้รับแบบสอบถามครบตามกำหนด ผู้วิจัยติดตามด้วย
ตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. ให้ค่าคะแนนตามเกณฑ์ระดับความพึงพอใจแต่ละฉบับ มีเกณฑ์น้ำหนักคะแนน

ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	มาก
3	คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	น้อย
1	คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

4. แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยคำร้อยละ และเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

5. แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลผลตามเกณฑ์การตัดสินใจวิเคราะห์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

6. แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะได้ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดประเด็นคำตอบที่เป็นประเด็นเดียวกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Science for Window (SPSS / FW) โดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ หากค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 คำร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 กรณีเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนตามระดับตำแหน่ง ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารจัดการ ใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติ t - test

3.2 กรณีเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนตามประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวนเงินเดือน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ F - test (One - Way Analysis of Variance)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
SS	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Degree of Freedom)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและจำแนกผลการวิเคราะห์เป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงตามตาราง 3-10

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะทางประชากร

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	57	37.50
หญิง	95	62.50
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.66
20 - 30 ปี	64	42.10
31 - 40 ปี	66	43.42
41 ปี ขึ้นไป	21	13.82
ระดับการศึกษา		
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	41	26.97
ปริญญาตรี	98	64.47
สูงกว่าปริญญาตรี	13	8.56
ระดับตำแหน่ง		
ระดับหัวหน้างาน	34	22.37
ระดับผู้ปฏิบัติงาน	118	77.63
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	88	57.89
5 - 10 ปี	40	26.32
11 ปี ขึ้นไป	24	15.79
ชั้นเงินเดือน		
ต่ำกว่า 8,000 บาท	49	32.24
8,000 – 15,000 บาท	80	52.63
15,001 – 22,000 บาท	18	11.84
22,001 บาท ขึ้นไป	5	3.29

ตาราง 3 (ต่อ)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล		
เล็ก	61	40.13
ใหญ่	91	59.87
การบริหารจัดการ		
ดี	71	46.71
ดีมาก	81	53.29

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 152 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 43.43 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 64.47 ปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 77.63 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 57.89 ได้รับเงินเดือน 8,000-15,000 บาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 52.63 ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 59.87 และปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการบริหารจัดการที่ดี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 53.29

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ดังแสดงตามตาราง 4-14

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ด้านความสำเร็จของงานของงาน

ด้านความสำเร็จของงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. งานที่ท่านปฏิบัติประสบความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมาย	3.78	.78	มาก
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการ ปฏิบัติงานได้จนประสบความสำเร็จ	3.72	.74	มาก
3. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติงานประสบ ความสำเร็จ	3.93	.75	มาก
4. ผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละเรื่องมีคุณภาพ อยู่เสมอ	3.67	.74	มาก
รวม	3.78	.65	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสำเร็จของงาน
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$) ข้อที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 3 ท่านมี
ความภาคภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการยอมรับนับถือ

ด้านการยอมรับนับถือ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ผู้บังคับบัญชายอมรับเชื่อถือในความรู้ความสามารถของท่าน	3.60	.80	มาก
2. ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ท่านเสนอในที่ประชุม	3.47	.98	ปานกลาง
3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.61	.88	มาก
4. ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.78	.86	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและชมเชยต่อผลสำเร็จในงานของท่าน	3.45	.97	ปานกลาง
รวม	3.58	.77	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 ผู้บังคับบัญชายอมรับเชื่อถือในความรู้ความสามารถของท่าน ($\bar{X}=3.60$) ข้อ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.61$) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ข้อ 4 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X}=3.78$) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. งานในหน้าที่ทำให้ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	3.43	1.10	ปานกลาง
2. ระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม	3.29	1.11	ปานกลาง
3. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.39	1.21	ปานกลาง
4. ท่านได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	3.67	1.07	มาก
รวม	3.45	.96	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.45$) ยกเว้น ข้อ 4 ท่านได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการฝึกอบรมและการศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ท่านรับผิดชอบงานที่ตรงกับความสนใจและความถนัด	3.73	.96	มาก
2. ปริมาณงานที่ท่านต้องรับผิดชอบมีความเหมาะสม	3.65	.89	มาก
3. ท่านได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเต็มที่	3.46	.93	ปานกลาง
รวม	3.61	.80	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$) ยกเว้น ข้อ 3 ท่านได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเต็มที่ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.46$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านลักษณะของงาน

ด้านลักษณะของงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.76	.83	มาก
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้ท่านพัฒนาศักยภาพได้อย่างเต็มที่	3.65	.88	มาก
3. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ท้าทายและส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์	3.55	.95	มาก
4. ลักษณะของงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีการแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน	3.47	.97	ปานกลาง
รวม	3.61	.80	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านลักษณะของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.61$) ยกเว้น ข้อ 4 ลักษณะของงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีการแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.47$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของ อบต. ท่านมีความชัดเจน	3.53	1.04	มาก
2. นโยบายการบริหารงานของอบต. ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	3.40	1.00	ปานกลาง
3. สายการบังคับบัญชามีความชัดเจน จัดได้ถูกต้องเหมาะสม	3.64	.91	มาก
4. การสั่งการและการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน	3.49	1.00	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ตรวจตราการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.56	.97	มาก
รวม	3.53	.87	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) ยกเว้น ข้อ 2 นโยบายการบริหารงานของอบต. ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ($\bar{X}=3.40$) ข้อ 4 การสั่งการและการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน ($\bar{X}=3.49$) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ด้านการปกครองบังคับบัญชา	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานเป็นอย่างดี	3.85	.92	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมในการบังคับบัญชา	3.57	1.10	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาวางตัวน่าเลื่อมใส ศรัทธา เป็นกันเอง และเข้าใจผู้อื่น	3.61	1.04	มาก
4. ท่านมีโอกาสดำเนินการและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างสะดวก	3.63	1.07	มาก
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง	3.72	1.04	
รวม	3.68	.92	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$) ข้อที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อ 1 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับเจ้าหน้าที่ของอบต. เป็นไปด้วยดี	3.72	.95	มาก
2. ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	3.66	.88	มาก
3. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน	3.75	.92	มาก
4. อบต.มีบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันทมิตร	3.73	1.05	มาก
รวม	3.72	.85	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$) ข้อที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อ 3 เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. หน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่และห้องปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพียงพอ	3.63	1.10	มาก
2. อบต.มีการจัดห้องทำงานอย่างเป็นสัดส่วนและเหมาะสม	3.51	1.13	มาก
3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความพร้อมและเพียงพอ	3.59	1.10	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมในการปฏิบัติงาน	3.62	1.07	มาก
5. การเดินทางไปปฏิบัติงานมีความสะดวกปลอดภัย	3.99	.92	มาก
รวม	3.67	.95	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ข้อ 5 การเดินทางไปปฏิบัติงานมีความสะดวกปลอดภัย ข้อ 1 หน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่และห้องปฏิบัติงานที่เหมาะสมเพียงพอ ข้อ 4 หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99, 3.63 และ 3.62 ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ	3.51	1.01	มาก
2. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน	2.93	1.09	ปานกลาง
3. อบต.มีการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการเหมาะสมกับช่วงเวลาที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	3.03	1.20	ปานกลาง
4. การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการด้านต่างๆมีความสะดวกรวดเร็ว	3.53	1.00	มาก
5. การพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) มีความโปร่งใสและยุติธรรม	3.42	1.10	ปานกลาง
รวม	3.28	.83	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.28$) ยกเว้น ข้อ 1 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ ($\bar{X}=3.03$) ข้อ 4 การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการด้านต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=3.53$) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกเป็นรายด้าน

การปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.78	.65	มาก
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.58	.77	มาก
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.45	.96	ปานกลาง
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.61	.80	มาก
5. ด้านลักษณะของงาน	3.61	.80	มาก
6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.53	.87	มาก
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.68	.92	มาก
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.72	.85	มาก
9. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.67	.95	มาก
10. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	3.42	.83	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.59	.68	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พิจารณาโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.59$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.72, 3.67 ตามลำดับ ยกเว้น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และ 3.42

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีความแตกต่างกันจำแนก
ตามระดับตำแหน่ง ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล การบริหารจัดการ (โดยใช้ t-test
ส่วนตัวแปรประสพการณ์ในการทำงาน ขึ้นเงินเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
(One-Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างในแต่ละด้านทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่
ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe') ตามตาราง 15-25

ตาราง 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การ
บริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับตำแหน่ง

รายการ	ระดับหัวหน้างาน		ระดับผู้ปฏิบัติงาน		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความสำเร็จของงาน	4.08	.52	3.69	.66	3.205*	.002
2. ด้านการยอมรับนับถือ	4.04	.61	3.45	.76	4.133*	.000
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่	3.93	.85	3.31	.95	3.419*	.001
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.96	.67	3.51	.81	2.936*	.004
5. ด้านลักษณะของงาน	3.96	.74	3.50	.79	2.980*	.003
6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.88	.82	3.42	.86	2.736	.007
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	4.11	.79	3.55	.92	3.181*	.002
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.97	.70	3.64	.88	1.998*	.048
9. ด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	3.76	.97	3.64	.95	.636	.526
10. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล	3.55	.80	3.21	.82	2.170*	.032
รวม	3.92	.59	3.49	.67	3.373*	.001

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 15 พบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 16 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความสำเร็จ ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.301	1.650	4.092*	.019
	ภายในกลุ่ม	149	60.094	.403		
	รวม	151	63.395			
2. การยอมรับ นับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	9.255	4.628	8.624*	.000
	ภายในกลุ่ม	149	79.957	.537		
	รวม	151	89.213			
3. ความก้าวหน้า ในตำแหน่ง หน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2	6.973	3.486	3.932*	.022
	ภายในกลุ่ม	149	132.106	.887		
	รวม	151	139.079			
4. ความ รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.687	2.344	3.786*	.025
	ภายในกลุ่ม	149	92.225	.619		
	รวม	151	96.912			
5. ลักษณะ ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.440	1.720	2.760	.067
	ภายในกลุ่ม	149	92.875	.623		
	รวม	151	96.316			
6. นโยบายและ การบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.192	1.596	2.150	.120
	ภายในกลุ่ม	149	110.663	.743		
	รวม	151	113.825			
7. การปกครอง บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.576	1.288	1.522	.222
	ภายในกลุ่ม	149	126.129	.847		
	รวม	151	128.705			
8. ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.636	.818	1.125	.327
	ภายในกลุ่ม	149	108.370	.727		
	รวม	151	110.006			

ตาราง 16 (ต่อ)

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
9. สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.821	.411	.449	.639
	ภายในกลุ่ม	149	136.134	.914		
	รวม	151	136.956			
10. เงินเดือนและ ผลประโยชน์ เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2	3.818	1.909	2.843	.061
	ภายในกลุ่ม	149	100.064	.672		
	รวม	151	103.882			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.161	1.580	3.572*	.031
	ภายในกลุ่ม	149	65.933	.443		
	รวม	151	69.093			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 16 พบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's) ส่วนด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความสำเร็จของงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่

(I) ประสบการณ์ ในการทำงาน	(J) ประสบการณ์ ในการทำงาน	Mean Difference (I-J)	Sig.
ด้านความสำเร็จของงาน			
ต่ำกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	-.17	.376
	11 - ปี ขึ้นไป	-.41*	.024
5-10 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	.17	.376
	11 - ปี ขึ้นไป	-.24	.359
11 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า 5 ปี	.41*	.024
	5 - 10 ปี	.24	.359

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 17 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ด้านความสำเร็จของงาน ประสบการณ์ในการทำงานที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ กลุ่มต่ำกว่า 5 ปี และ กลุ่ม 11 ปี ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่

(I) ประสบการณ์ ในการทำงาน	(J) ประสบการณ์ ในการทำงาน	Mean Difference (I-J)	Sig.
ด้านการยอมรับนับถือ			
ต่ำกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	-.27	.158
	11-ปี ขึ้นไป	-.68*	.000
5-10 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	.27	.158
	11-ปี ขึ้นไป	-.41	.095
11 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า 5 ปี	-.68*	.000
	5 - 10 ปี	.41	.095

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 18 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้
ด้านการยอมรับนับถือ ประสบการณ์ในการทำงานที่มีระดับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ กลุ่มต่ำกว่า 5 ปี และ กลุ่ม 11 ปี ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติ .05

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่

(I) ประสบการณ์ ในการทำงาน	(J) ประสบการณ์ ในการทำงาน	Mean Difference (I-J)	Sig.
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ต่ำกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	-.16	.676
	11 - ปี ขึ้นไป	-.61*	.022
5-10 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	.16	.676
	11 - ปี ขึ้นไป	-.45	.187
11 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า 5 ปี	.61*	.022
	5 - 10 ปี	.45	.187

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 19 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงานที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ กลุ่มต่ำกว่า 5 ปี และ กลุ่ม 11 ปี ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่

(I) ประสบการณ์ ในการทำงาน	(J) ประสบการณ์ ในการทำงาน	Mean Difference (I-J)	Sig.
ด้านความรับผิดชอบ			
ต่ำกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	-.24	.283
	11 - ปี ขึ้นไป	-.47*	.039
5-10 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	.24	.283
	11 - ปี ขึ้นไป	-.23	.535
11 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า 5 ปี	.47*	.039
	5 - 10 ปี	.23	.535

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 20 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ประสบการณ์ในการทำงานที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ กลุ่มต่ำกว่า 5 ปี และกลุ่ม 11 ปี ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา รวมความพึงพอใจรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่

(I) ประสบการณ์ ในการทำงาน	(J) ประสบการณ์ ในการทำงาน	Mean Difference (I-J)	Sig.
ความพึงพอใจโดยรวม			
ต่ำกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	-.12	.642
	11 - ปี ขึ้นไป	-.41*	.032
5-10 ปี	ต่ำกว่า 5 ปี	.12	.642
	11 - ปี ขึ้นไป	-.29	.249
11 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า 5 ปี	.41*	.032
	5 - 10 ปี	.29	.249

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 21 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ความพึงพอใจโดยรวม ประสบการณ์ในการทำงานที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ กลุ่มต่ำกว่า 5 ปี และกลุ่ม 11 ปี ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 22 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามชั้นเงินเดือน

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ความสำเร็จ ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.595	.532	1.273	.286
	ภายในกลุ่ม	148	61.800	.418		
	รวม	151	63.395			
2. การยอมรับ นับถือ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.280	2.093	3.736*	.013
	ภายในกลุ่ม	148	82.932	.560		
	รวม	151	89.213			
3. ความก้าวหน้า ในตำแหน่ง หน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3	5.022	1.674	1.848	.141
	ภายในกลุ่ม	148	134.057	.906		
	รวม	151	139.079			
4. ความ รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.342	.781	1.222	.304
	ภายในกลุ่ม	148	94.570	.639		
	รวม	151	96.912			
5. ลักษณะ ของงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.166	.389	.604	.613
	ภายในกลุ่ม	148	95.150	.643		
	รวม	151	96.316			
6. นโยบายและ การบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.208	1.069	1.431	.236
	ภายในกลุ่ม	148	110.617	.747		
	รวม	151	113.825			
7. การปกครอง บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	4.459	1.486	1.770	.155
	ภายในกลุ่ม	148	124.246	.840		
	รวม	151	128.705			
8. ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	3	2.023	.674	.924	.431
	ภายในกลุ่ม	148	107.984	.730		
	รวม	151	110.006			

ตาราง 22 (ต่อ)

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
9. สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.646	1.549	1.732	.163
	ภายในกลุ่ม	148	132.310	.894		
	รวม	151	136.956			
10. เงินเดือนและ ผลประโยชน์ เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	3	.272	.091	.129	.942
	ภายในกลุ่ม	148	103.610	.700		
	รวม	151	103.882			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.615	.205	.443	.723
	ภายในกลุ่ม	148	68.479	.463		
	รวม	151	69.093			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 22 พบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการยอมรับ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's)

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามชั้นเงินเดือน เป็นรายคู่

(I) ชั้นเงินเดือน	(J) ชั้นเงินเดือน	Mean Difference (I-J)	Sig.
ด้านการยอมรับนับถือ			
ต่ำกว่า 8,000 บาท	8,000 - 15,000 บาท	-.17	.682
	15,001 - 22,000 บาท	-.62*	.034
	22,001 บาท ขึ้นไป	-.68	.289
8,000 - 15,000 บาท	ต่ำกว่า 8,000 บาท	.17	.682
	15,001 - 22,000 บาท	-.45	.158
	22,001 บาท ขึ้นไป	-.52	.524
15,001 - 22,000 บาท	ต่ำกว่า 8,000 บาท	.62*	.034
	8,000 - 15,000 บาท	.45	.158
	22,001 บาท ขึ้นไป	-.07	.998
22,001 บาท ขึ้นไป	ต่ำกว่า 8,000 บาท	.68	.289
	8,000 - 15,000 บาท	.52	.524
	15,001 - 22,000 บาท	.07	.998

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 23 เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกัน ดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือ ชั้นเงินเดือนที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ กลุ่มต่ำกว่า 8,000 บาท และกลุ่ม 15,001 - 22,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 24 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล

รายการ	เล็ก		ใหญ่		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.75	.73	3.79	.59	-.345	.730
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.66	.74	3.52	.79	1.095	.275
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.58	.87	3.36	1.01	1.377	.171
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.57	.84	3.64	.78	-.506	.614
5. ด้านลักษณะของงาน	3.64	.73	3.58	.84	.430	.668
6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.60	.79	3.47	.92	.871	.385
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.82	.78	3.58	1.00	1.628	.106
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.90	.67	3.59	.94	2.323*	.022
9. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.79	.83	3.59	1.02	1.326	.187
10. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์	3.24	.68	3.31	.92	-.576	.565
รวม	3.65	.59	3.54	.73	1.025	.307

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 31 พบว่า จากตาราง 36 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ที่มีขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 25 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามการบริหารจัดการ

รายการ	ดี		ดีมาก		t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความสำเร็จของงาน	3.84	.56	3.72	.71	1.100	.273
2. ด้านการยอมรับนับถือ	3.69	.66	3.48	.84	1.680	.095
3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.58	.92	3.33	.98	1.616	.108
4. ด้านความรับผิดชอบ	3.69	.67	3.54	.90	1.166	.246
5. ด้านลักษณะของงาน	3.66	.72	3.56	.87	.819	.414
6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.62	.85	3.44	.88	1.262	.209
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.82	.94	3.55	.90	1.823	.070
8. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.79	.79	3.65	.91	.943	.347
9. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.68	.92	3.66	.98	.142	.887
10. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	3.28	.75	3.29	.90	-.035	.972
รวม	3.67	.60	3.52	.74	1.304	.194

จากตาราง 32 พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ที่มีการบริหารจัดการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของของบุคลากร
ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยการ
แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ดังตาราง 26

ตาราง 26 ค่าร้อยละของปัญหาในการปฏิบัติงานของของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1. การมอบหมายงานยังไม่ถูกต้องชัดเจน	7	20.59
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม	2	5.88
3. การควบคุมบังคับบัญชายังไม่เป็นระบบ	7	20.59
4. ขาดคุณธรรมในการปฏิบัติงาน	4	11.77
5. ไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3	8.82
6. มีงบประมาณไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน	3	8.82
7. พนักงานไม่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน	4	11.77
8. การปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเสี่ยงภัย	1	2.94
9. ความขัดแย้งของระเบียบกฎหมายทำให้ยากต่อการนำไป ปฏิบัติงาน	2	5.88
10. ขาดการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	2.94
รวม	34	100

จากตาราง 26 พบว่า บุคลากรได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน ดังนี้
ปัญหาที่บุคลากรให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การมอบหมายงานยังไม่ถูกต้องชัดเจนและ
การควบคุมบังคับบัญชายังไม่เป็นระบบ จำนวนเท่ากัน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.59 ปัญหาลำดับ
รองลงมา คือ ขาดคุณธรรมในการปฏิบัติงานและพนักงานไม่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน จำนวนเท่ากัน
4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.77 ปัญหาที่บุคลากรให้ความสำคัญลำดับถัดมา คือ ไม่มีความรู้
ความสามารถในการปฏิบัติงานจำนวนและมีงบประมาณไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน จำนวน
เท่ากัน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยสรุปผล อภิปรายผลและ
ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ
 - 6.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 6.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหาร
ส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับตำแหน่ง ประสบการณ์
ในการทำงาน ชั้นเงินเดือน ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล และการบริหารจัดการ
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด
นครราชสีมา ที่มีระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ชั้นเงินเดือน ขนาดขององค์การ
บริหารส่วนตำบล และการบริหารจัดการต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 21 แห่ง รวมจำนวนทั้งสิ้น 387 คน เลือกสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling Random) โดยให้แต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นกลุ่ม (Cluster) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 152 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่น 0.95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามไปจำนวน 152 ฉบับ ได้รับกลับคืน จำนวน 152 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำการวิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / FW (Statistical Package for the Social Science for Window)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สรุปผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจในระดับมาก
2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า

จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์แก่กุล

จำแนกตามขั้นเงินเดือน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จำแนกตามการบริหารจัดการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาที่บุคลากรให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การมอบหมายงานยังไม่ถูกต้องชัดเจนและการควบคุมบังคับบัญชายังไม่เป็นระบบ จำนวนเท่ากับ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.59 ปัญหาลำดับรองลงมาคือ ขาดคุณธรรมในการปฏิบัติงาน และพนักงานไม่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน จำนวนเท่ากับ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.77 ปัญหาที่บุคลากรให้ความสำคัญลำดับถัดมา คือ ไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีงบประมาณไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน จำนวนเท่ากับ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.82

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่พบมาอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีลักษณะเป็นสากลและทัดเทียมกับข้าราชการหน่วยงานอื่น จึงได้รับการยอมรับจากพนักงานส่วนตำบลส่วนใหญ่ และพนักงานส่วนตำบลเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติราชการเป็นอย่างดี จึงมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ ละมุลจิตต์ (2546, 69-75) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณ พันธุ์ประสิทธิ์กิจ (2548, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมร อ่อนรัชชา (2546, 68) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า พนักงานเทศบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จริญญา แก้วมณี (2545, 99) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ยกเว้น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะ

1.1 ด้านความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากการได้ใช้ความสามารถเฉพาะตนในการปฏิบัติงาน การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยดี ตลอดจนองค์การบริหารส่วนตำบลมีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และมิงบประมาณที่ใช้ในการทำงานที่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา อนุสกุล (2548, 49) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานเทศบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระวีวรรณ ปัญญาช่วย (2548, 79) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลสามัญ ระดับ 1-4 ในเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า พนักงานเทศบาลสามัญมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการยอมรับนับถือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่จึงมอบหมายงานได้ตรงตามตำแหน่งหน้าที่ และเป็นการมอบอำนาจในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้ตามความเหมาะสมด้วย การมีตำแหน่งและหน้าที่เฉพาะทำให้ได้การยอมรับตามลำดับสายการบังคับบัญชา นอกจากนี้ พนักงานส่วนตำบลยังเป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ที่หน่วยงานอื่น ได้ยอมรับและให้ความเชื่อถือในระดับหนึ่งอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนี ไตรพันธ์ (2550, 74) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดหนองคาย พบว่า พนักงานเทศบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับ นับถืออยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านความรับผิดชอบ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการบรรจุแต่งตั้งพนักงานส่วนตำบล เป็นระบบที่มีระเบียบแบบแผนเคร่งครัด จึงบรรจุแต่งตั้ง ได้ตรงตามคุณวุฒิการศึกษาและตรงตามตำแหน่งที่บุคคลสมัครสอบแข่งขันเพื่อเข้ารับราชการ การมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบจึงมีความเหมาะสมและถูกต้องตรงกันตามตำแหน่งที่ได้รับ การแต่งตั้ง โดยมีมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเป็นสิ่งระบุอำนาจหน้าที่ในตำแหน่งได้รับการแต่งตั้ง อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระวีวรรณ ปัญญาช่วย (2548, 80) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลสามัญ ระดับ 1-4 ในเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า พนักงานเทศบาลสามัญมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านลักษณะของงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานส่วนตำบลได้รับการมอบหมายงานตรงกับตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้ง ซึ่งมีมาตรฐาน กำหนดตำแหน่งเฉพาะ วุฒิการศึกษาเป็นข้อกำหนดคุณสมบัติของตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้ง พนักงานส่วนตำบลจึงสามารถใช้ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษามาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ งานที่ปฏิบัติจึงเป็นงานที่น่าสนใจและมีความท้าทายอยู่เสมอ การปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ เป็นการมอบอำนาจในปฏิบัติราชการให้แก่พนักงานส่วนตำบลโดยตรง อำนาจในการปฏิบัติ ราชการจึงส่งเสริมให้เกิดการตัดสินใจซึ่งก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ รัชนี ไตรพันธ์ (2550, 74) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย พบว่า พนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดหนองคาย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลรองจาก นายกองค้การบริหารส่วนตำบล เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายและแนวทางปฏิบัติราชการเป็นอย่างดี จึงสามารถประสานนโยบายและการบริหาร ระหว่างนักการเมือง (นายกองค้การบริหารส่วนตำบล) และพนักงานส่วนตำบลได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณ พันธุ์ประสิทธิ์กิจ (2548, บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบลยังมีจำนวนบุคลากรน้อย โครงสร้างการบริหารยังไม่มี ความซับซ้อน พนักงานส่วนตำบลทั้งตำแหน่งระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน พนักงานระดับปฏิบัติงานสามารถเข้าหาหรือการปฏิบัติงานกับผู้บริหารได้โดยตรง การดำเนินการบริหารจึงเป็นไปอย่างยุติธรรมกับทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ ละมูลจิตต์ (2546, 70) ที่พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก

1.7 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นใหม่ แต่มีภารกิจหน้าที่ที่ได้รับ การถ่ายโอนจากหน่วยงานต่าง ๆ ปริมาณมาก การปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบจึงต้องอาศัยการ ร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่าย พนักงานส่วนตำบลจึงต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติเพื่อสร้างความร่วมมือและการช่วยเหลือกันปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงเป็นไป ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา อนุสกุล (2548, 50) พบว่า พนักงาน เทศบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก

1.8 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถบริหารจัดการงบประมาณได้ด้วยตนเอง มีงบประมาณที่เพียงพอในการจัดสร้างอาคารสำนักงานให้มีความสะดวกสบายรวมถึงการปรับปรุง ภูมิทัศน์ในบริเวณสำนักงานให้ร่มรื่นน่าอยู่ สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานได้เป็นอย่างดี องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่จัดให้มีบำรุงรักษาทางน้ำทางบก ซึ่งอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยในการเดินทางให้กับผู้สัญจรไปมาทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ ละมูลจิตต์ (2546, 70) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

1.9 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานส่วนตำบลในระดับปฏิบัติมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งน้อยและ ลำช้าเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น เช่น การเปิดสอบเลื่อนระดับ จะเปิดสอบเฉพาะตำแหน่งระดับ ผู้บริหาร ส่วนเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติไม่มีการเปิดสอบเลื่อนระดับ การให้ทุนการศึกษายังมี ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ที่ไม่สามารถรองรับจำนวนบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล

ได้ทุกคน การสอบเปลี่ยนสายงาน จะเปิดสอบคัดเลือกได้เฉพาะพนักงานส่วนตำบลที่ได้รับทุนการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ตนสังกัดเท่านั้น ไม่เหมือนกับหน่วยงานอื่น เช่น เทศบาล ซึ่งเมื่อพนักงานเทศบาลมีวุฒิการศึกษาตรงกับคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง สามารถสอบคัดเลือกเพื่อเปลี่ยนสายงานได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรูญ แก้วมณี (2545, 96) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

1.10 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจโลกส่งผลให้ค่าครองชีพปรับตัวสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว แม้ว่าพนักงานส่วนตำบลจะได้รับเงินเดือนจากบัญชีอัตราเงินเดือนข้าราชการพลเรือน ซึ่งเป็นอัตราเงินเดือนที่เทียบเท่ากับข้าราชการพลเรือนทั่วไป แต่ก็ยังไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณ พันธุ์ประสิทธิกิจ (2548, บทคัดย่อ) ที่ทำการได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก แต่ละตำแหน่งมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน โดยพนักงานส่วนตำบลที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างานขึ้นไป ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับบริหาร มีอำนาจในการบริหารและสั่งการ มีผู้ใต้บังคับบัญชาคอยปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีอิสระในการตัดสินใจมากกว่า มีอัตราเงินเดือนที่สูงกว่า รวมทั้งได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า จึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานส่วนตำบลระดับปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ ละมูลจิตต์ (2546, 73) ที่พบว่า พนักงานส่วนตำบลจังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ สุทธิชัยพัฒน์ (2542, 75-76) ที่พบว่า พนักงานเทศบาลในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างานขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานเทศบาลที่มีตำแหน่งต่ำกว่าระดับหัวหน้างาน

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความรับผิดชอบ เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's) พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกับพนักงานส่วนตำบลที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไป ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนี ไตรพันธ์ (2550, บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานส่วนตำบลจังหวัดหนองคาย ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าสามารถนำประสบการณ์มาวางแผนในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

4. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามขั้นเงินเดือน พบว่า โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการยอมรับนับถือ เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's) พบว่า พนักงานส่วนตำบลที่มีขั้นเงินเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานส่วนตำบลที่มีขั้นเงินเดือน ตั้งแต่ 15,001-22,000 บาท ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานส่วนตำบลที่มีขั้นเงินเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เพิ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งเข้ารับราชการ ประสบการณ์ในการทำงานยังมีน้อย ผลการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจน จึงได้รับความเชื่อถือและยอมรับจากผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงานน้อยกว่ากลุ่มที่มีขั้นเงินเดือนตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท เป็นไปตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบิร์ก จากปัจจัยห้า (Hygiene Factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ หากไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อัตราความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระดับการได้รับการตอบสนอง (Herzberg and others, 1959, 71-79; อ้างถึงใน ไพโรจน์ ยอดสะเทิน, 2544, 15) ดังคำกล่าวของ ฮาร์เรลล์ (Harrell, 1972, 260-274; อ้างถึงใน พงศ์ ทรดาล, 2540, 45-49) ที่กล่าวว่า ระดับเงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนัก และระดับเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีพอีกด้วย ผู้ที่มีระดับเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีระดับเงินเดือนต่ำ

5. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามขนาดขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การมีจำนวนบุคลากรมาก ทำให้พนักงานส่วนตำบลมีความคิดเห็นที่ต่างกันมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย การขัดแย้งกันในการทำงานทำให้พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง ดังคำกล่าวของ ฮาร์เรลล์ (Harrell, 1972, 260-274; อ้างถึงใน พงศ์ ทรดาล, 2540, 45-49) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่แล้ว หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

6. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามการบริหารจัดการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน อันเนื่องมาจากอำเภอเมืองนครราชสีมาได้จัดประชุมประจำเดือนร่วมกันระหว่างนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานส่วนตำบลที่ดำรงตำแหน่งในระดับบริหาร ตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อกำหนดนโยบายและทิศทางการบริหารราชการร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมาก ยกเว้น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล มีข้อเสนอแนะที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแนวทางการบริหารงานองค์การบริหารงาน เพื่อให้พนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรจะพิจารณามีอยู่ด้วยกันหลายประการ เช่น การจัดการฝึกอบรม หรือจัดกิจกรรมที่ร่วมกันทำงานเป็นทีม เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทั้งฝ่ายผู้บริหาร

และพนักงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างแท้จริง ผู้บริหารควรยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพประสิทธิผล มีผลงานเป็นที่ประจักษ์ ผู้บริหารควรมีการมอบหมายงานให้พนักงาน รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญ หรือเปิดโอกาสให้พนักงานรับผิดชอบงานทั้งกระบวนการตั้งแต่ เริ่มต้นจนจบ เพื่อสร้างความท้าทายและความภาคภูมิใจในการทำงานให้กับพนักงาน ควรจัดสรร งบประมาณเพื่อปรับปรุงสำนักงานให้เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน เป็นต้น

2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนตำบลที่มีความสามารถ มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ได้รับการศึกษาสูงขึ้นเพื่อเพิ่มโอกาสความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่มากขึ้น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนให้ พนักงานส่วนตำบลที่ดำรงตำแหน่งในสายงานเริ่มต้นจาก ระดับ 1 หรือ ระดับ 2 แต่ยังไม่เคย ดำรงตำแหน่งที่เริ่มต้นจาก ระดับ 3 ซึ่งมีความสามารถและมีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ได้รับการ ศึกษาสูงขึ้น เพื่อให้มีคุณสมบัติครบถ้วนที่จะได้รับการคัดเลือกให้สอบเปลี่ยนสายงานไปดำรง ตำแหน่งในสายงานที่เริ่มต้นจาก ระดับ 3 ได้

3. ด้านเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล เนื่องจากการที่ประเทศไทยได้ประสบปัญหา วิกฤตทางด้านเศรษฐกิจที่ผ่านมา ซึ่งส่งผลให้ค่าครองชีพปรับตัวสูงขึ้น แต่อัตราเงินเดือนของ พนักงานส่วนตำบลยังอยู่ในระดับต่ำเมื่อเทียบกับรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานเอกชน ประกอบกับ วัฒนธรรมองค์กรที่ยึดถือกันว่า การปฏิบัติงานนอกเวลาราชการเป็นการปฏิบัติงานในความ รับผิดชอบของตำแหน่งหน้าที่ จึงไม่ต้องจ่ายเงินค่าล่วงเวลาให้แก่พนักงานส่วนตำบล พนักงาน ส่วนตำบลจึงมีความเดือดร้อนในเรื่องการใช้จ่าย ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบล จึงควร ปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องการจ่ายเงินค่าล่วงเวลาใหม่ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมตาม สภาพการณ์ปัจจุบันที่มีค่าครองชีพสูงขึ้น

4. องค์การบริหารส่วนตำบลควรศึกษาข้อมูลพื้นฐาน สภาพปัญหาปัจจุบัน ความ กิดเห็นของบุคลากร เพื่อนำไปประกอบการวางแผนการพัฒนาบุคลากร ให้ปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัย มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาวิจัยรูปแบบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้เกิดแนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้มี ประสิทธิภาพสูงสุด

2. ควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ จังหวัดหรือภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่ผลกระทบนั้นทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กลุ่มมาตรฐานงานบุคคล สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2551). รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณาการกำหนด มาตรการประเมิน ครั้งที่ 2/2550 เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2550. นครราชสีมา: สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา.
- กลุ่มมาตรฐานงานบุคคล สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2551). เอกสารวาระการประชุมคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดนครราชสีมา ครั้งที่ 2/2550 เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2551. นครราชสีมา: สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดนครราชสีมา.
- กองราชการส่วนตำบล กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2539) คู่มือพนักงานส่วนตำบล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง.
- กัลยา ทาร์กย์. (2545). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- โกวิท พวงงาม. (2543). การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมติใหม่ในอนาคต. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จรูญ แก้วมณี. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ร.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนัญชิตา ประโยชริต. (2547). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2541). เทคนิคการสร้างแรงจูงใจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2545). หลักการจัดการหลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.

- ถวัติ วงษ์ทอง. (2547). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตามความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลในเขตจังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). บุรีรัมย์: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- ถาวร พอสม. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 11*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (การบริหารการศึกษา). บุรีรัมย์: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- นนท์ณี เสถียรศักดิ์พงศ์. *หลักการบริหารเบื้องต้น*. (2549). ค้นเมื่อ 23 กรกฎาคม 2550, จาก <http://www.file:C:/Documents%20and%20Settings/User/Local%20Settings/Temporary%20Internet%20Files/Content.IE5/GHMVKD2B/256,1,หลักการบริหารเบื้องต้น>.
- นนท์ยา แสงเปล่งกลาง. (2549). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ บ.ธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เนตร์พัฒนา ขาววิราช. (2548). *การจัดการสมัยใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กเพรส.
- เนตร์พัฒนา ขาววิราช. (2549). *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์=LEADERSHIP AND STRATEGIC LEADER* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กเพรส.
- ปรเมษฐ์ สีหะวงศ์. (2539). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดศรีสะเกษ*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พงศ์ ทรดาล. (2540). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. ม.ป.ท.
- พนัส หันนาคินทร์. (2542). *หลักการบริหารโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พรรณี ประเสริฐวงษ์. (2540). *ประมุขศิลป์สำหรับนักธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. (2542, 17 พฤศจิกายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก.
- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546). (2546, 22 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 16 ตอนที่ 124 ก.

- พิทยา บวรวัฒนา. (2548). *รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ.1887-ค.ศ.1970)* (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพโรจน์ ยอดสะเท็น. (2544). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). บุรีรัมย์: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- มณี เหมทานนท์. (2544). *จิตวิทยาธุรกิจ*. บุรีรัมย์: โปรแกรมวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- ขงยุทธ เกษสาคร. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: SK Booknet.
- ระวีวรรณ ปัญญาช่วย. (2548). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลสามัญระดับ 1-4 ในเทศบาลนครจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ บข.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชณี ไตรพันธ์. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล ในจังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วรณารด แสงมณี. (2544). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์เจอร์นัล พับลิเคชั่น.
- วรารัตน์ เขียวโพธิ์. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2547). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: โพรเพซ.
- วิริญญ์บิทร วัฒนา (บก.). *มาสโลว์กับการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศิลป์สยามบรรณกิจและการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ, สุดา สุวรรณภิมย์, ขวลิต ประภวานนท์และสมศักดิ์ วานิชชาภรณ์. (2545ก). *ทฤษฎีองค์การ (ฉบับมาตรฐาน)*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- _____. (2545ข). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมชาติ โดรักษา. *หลักการและกระบวนการบริหารโรงพยาบาล*. (2550). ค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2550, <http://www.krokrokfa.lopburi2.net/no1-1.doc>.
- สมาน รังสิโยกฤษฎ์ และสุธี สุทธิสมบูรณ์. (2544). *หลักการบริหารเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 19). กรุงเทพฯ: กองสวัสดิการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2540). *จิตวิทยาการจัดองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บুদ্ধแบงก์.
- สุกัญญา อนุสกุล. (2548). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุนทร เสาวสิงห์. (2548). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). บุรีรัมย์: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์.
- สุพรรณ พันธุ์ประสิทธิ์กิจ. (2548). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย*. การค้นคว้าแบบอิสระ รศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงราย: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- อภิชาติ สุทธิชยาพิพัฒน์. (2542). *ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจการทำงานของพนักงานเทศบาลจังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (ไทยคดีศึกษา). นครศรีธรรมราช: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อมร อ่อนรัชชา. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- อรารุณ ละมุลจิตต์. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนครปฐม.
- อัญชญา ยาวงษ์. (2548). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ สำนักงานใหญ่*. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- อัศยาพร สุวรรณกัญ. (2541). *ความพึงพอใจของข้าราชการครูและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Ruben, A. (1983). *Job satisfaction in municipal government: The incentives model* [Abstract]. Retrieved November 2, 2007, from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=748964771&sid=2&Fmt=2&chentid=73531&RQT=309&Name=PQD>.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

ตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัย



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๓๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจรัส อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณคัมภีร์คนธ์ แก้วสุวรรณะ

ด้วย นายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี ผศ.ดร.อาลัย จันทร์พาศินย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการใน ขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ตะอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คို့ ๓๙๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๙๕๙



114

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๓๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์กระพัน ศรีงาน

ด้วย นายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี ผศ.ดร.อาทิตย์ จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการใน ขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๓๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณตันติพงษ์ เบบะเริง

ด้วย นายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี ผศ.ดร.อาทิตย์ จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ ในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการใน ขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๐๗

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๕ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลบ้านบัว

ด้วย นายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดย ผศ. ดร.อาทิตย์ จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมการศึกษาค้นคว้าในการนี้นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร ทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ตะอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๐๗

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๕ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ที่ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสวายจิก

ด้วย นายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดย ศศ. คร. อาลัย จันทร์พามิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมการศึกษาค้นคว้าในการนี้นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร ทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ตะฮองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คีย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๐๓

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๔ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

ข้าพชฌนัษรวัฒนั วิสุทธีคุณากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาลัย จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทีษบ ณะองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๐๓

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๔ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลจอหอ

ด้วยนายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาถัย จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ตะอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๐๓

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๔ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลตลาด

ด้วยนายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาทิตย์ จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๐๓

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๔ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย

ด้วยนายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาลัย จันทร์พานิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ทะองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๐๓

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๔ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลพะเนา

ด้วยนายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาทิตย์ จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ตะฮองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๐๓

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๔ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค้การบรหการส่วนค้บลหนองระเวียง

ค้วยนายธีระวัฒน้ วิตุทธิค้ณากร นักค้ษาาระค้บปริญาโท หลกสูครรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ค้างค้ษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรองค้การบรหการส่วนค้บลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี ค้ช้วยศาสตราจารย์ ดร.อาลัย จันทร้พาณิขย้ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักค้ษามีความประสงค้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแก่ค้ช้เกี่ยวข้องในการค้ษาวิทยค้งกล่าว จึง ขอความอนุเคราะห้อนุญาตใ้ นักค้ษาเข้เก็บข้อมูลในหน้วยงานของท่านค้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย้างอย้างค้ง ได้รับความอนุเคราะห้จากท่านและ ขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ค้ช้วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ค้อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๐๓

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๔ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบ้านโพธิ์

ด้วยนายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาลัย จันทร์พาณิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ ๙๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศษ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๐๓

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๑

๔ มีนาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปรุใหญ่

ด้วยนายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาลัย จันทร์พานิชย์ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและ ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ คอ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถามนี้จะนำไปเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีความสำคัญต่อการศึกษาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้ออย่างตรงไปตรงมา ตามข้อเท็จจริงเพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ณ ที่นี้ด้วย

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามที่ใช้สำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ 10 ด้าน
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี
 31-40 ปี 41 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ปวช./ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. ระดับตำแหน่ง ระดับหัวหน้างาน ระดับผู้ปฏิบัติงาน
5. ประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี
 11 ปี ขึ้นไป
6. ขึ้นเงินเดือน ต่ำกว่า 8,000 บาท 8,000-15,000 บาท
 15,001-22,000 บาท 22,001 บาทขึ้นไป
7. ขนาดขององค์กรบริหารส่วนตำบล ขนาดเล็ก ขนาดใหญ่
8. การบริหารจัดการ ดี ดีมาก

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์การบริหาร

ส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

ข้อที่	องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<u>ความสำเร็จของงาน</u>					
1	งานที่ท่านปฏิบัติประสบความสำเร็จตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมาย
2	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจาก การปฏิบัติงานได้จนประสบความสำเร็จ
3	ท่านมีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติงานประสบ ความสำเร็จ
4	ผลการปฏิบัติงานของท่านในแต่ละเรื่องมี คุณภาพอยู่เสมอ
	<u>การยอมรับนับถือ</u>					
5	ผู้บังคับบัญชายอมรับเชื่อถือในความรู้ ความสามารถของท่าน
6	ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะที่ท่านเสนอในที่ประชุม
7	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน ได้รับ การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
8	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็น อย่างดี
9	ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและชมเชย ต่อผลสำเร็จในงานของท่าน
	<u>ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่</u>					
10	งานในหน้าที่ทำให้ท่านมีโอกาสได้เลื่อน ตำแหน่งที่สูงขึ้น

ข้อที่	องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
11	ระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนหน่วยงานของท่าน มีความเป็นธรรม
12	ท่านได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับ ที่สูงขึ้น
13	ท่านได้รับการส่งเสริมสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชาในการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์
<u>ความรับผิดชอบ</u>						
14	ท่านรับผิดชอบงานที่ตรงกับความสนใจ และความถนัด
15	ปริมาณงานที่ท่านต้องรับผิดชอบ มีความเหมาะสม
16	ท่านได้รับมอบหมายให้มีอำนาจในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานเต็มที่
<u>ลักษณะของงาน</u>						
17	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน
18	ลักษณะงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้ท่านพัฒนา ศักยภาพได้อย่างเต็มที่
19	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ท้าทายและส่งเสริม ให้เกิดความคิดสร้างสรรค์
20	ลักษณะของงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ มีการแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน
<u>นโยบายและการบริหารงาน</u>						
21	นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน ของ อบต. ท่านมีความชัดเจน
22	นโยบายการบริหารงานของ อบต. ง่ายต่อ การนำไปปฏิบัติ

ข้อที่	องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
23	สายการบังคับบัญชามีความชัดเจน จัดได้ถูกต้อง เหมาะสม
24	การสั่งการและการมอบหมายงานของ ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน
25	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ตรวจตราการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ
การปกครองบังคับบัญชา						
26	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถ ในการบริหารงานเป็นอย่างดี
27	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม ในการปกครองบังคับบัญชา
28	ผู้บังคับบัญชาวางตัวน่าเลื่อมใส ศรัทธา เป็นกันเองและเข้าใจผู้อื่น
29	ท่านมีโอกาสได้พบและปรึกษาหารือกับ ผู้บังคับบัญชาได้อย่างสะดวก
30	ผู้บังคับบัญชาของท่านกล้าตัดสินใจแก้ไขปัญหา ด้วยตนเอง
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล						
31	สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับเจ้าหน้าที่ ของอบต. เป็นไปด้วยดี
32	ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน
33	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมืออย่างดี ในการทำงาน
34	อบต. มีบรรยากาศในการทำงานเป็นไป อย่างฉันทมิตร

ข้อที่	องค์ประกอบของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	<u>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</u>					
35	หน่วยงานของท่านมีอาคารสถานที่และ ห้องปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเพียงพอ
36	อบต. มีการจัดห้องทำงานอย่างเป็นสัดส่วน และเหมาะสม
37	อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความพร้อมและเพียงพอ
38	หน่วยงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมในการปฏิบัติงาน
39	การเดินทางไปปฏิบัติงานมีความสะดวก ปลอดภัย
	<u>เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ</u>					
40	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบ
41	เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอกับสภาพเศรษฐกิจ ในปัจจุบัน
42	อบต. มีการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน นอกเวลาราชการเหมาะสมกับช่วงเวลาที่ รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
43	การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการด้านต่าง ๆ มีความ สะดวกรวดเร็ว
44	การพิจารณาจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็น กรณีพิเศษ (โบนัส) มีความโปร่งใสและยุติธรรม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

ปัญหาอะไรเป็นปัญหาสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของท่าน (เรียงลำดับตามความสำคัญของปัญหา)

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

ธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร

นักศึกษาระดับปริญญาโท รมบ. รุ่น 4 สาขารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	N of		Variables
		Variance	Std Dev	
SCALE	144.13	884.395	29.739	50

Reliability Coefficients

N of Cases= 30.0 N of Items = 50

Alpha = 0.952

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Buriram Rajabhat University

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายธีระวัฒน์ วิสุทธิคุณากร
วันเดือนปีเกิด	23 พฤศจิกายน 2519
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 176 หมู่ 1 ตำบลบ้านบัว อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 31000 โทร 044-081083
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	พนักงานเทศบาลสามัญ สังกัดเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2538 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. 2542 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2551 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์