



ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกระบี่

Job satisfaction of employees of the Subdistrict Administrative Organization,
Krabi Province

โกวิท ทองมาก

Kovit Thongmak

โรงเรียนอนุบาลบางสะพานน้อย

Bang Saphan Noi Kindergarten

Email: vitthongmak@hotmail.com

Received May 30, 2017 & Revise April 27, 2017 & Accepted June 31, 2017

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดกระบี่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะของพนักงาน ปัจจัยสนับสนุนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกระบี่ 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะของพนักงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกระบี่ กลุ่มตัวอย่างเป็นคือ พนักงานจ้างซึ่งปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดกระบี่ จำนวน 340 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจัยสนับสนุนทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 2) พนักงานที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกระบี่ ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยสนับสนุนด้านสมรรถนะในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กับการบริหารทรัพยากรบุคคล ความก้าวหน้าในอาชีพ ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การปฏิบัติงาน, พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The objectives of this research on job satisfaction on the part of Subdistrict Administrative Organization (SAO) personnel in Krabi Province were to 1) study personal factors of personnel, supporting factors and job satisfaction of personnel 2) study job satisfaction of personnel based upon their personal factors. Samples included 340 personnel working for SAO in Krabi province. Questionnaire was used as a tool to collect the data. Statistics used in this study included frequency, percentage, mean, standard deviation.

Outcome of the study revealed that 1) the scores on job satisfaction of personnel at SAO office in Krabi province, overall, were moderate. These included job satisfaction on infrastructure , quality of life support, community rules and regulations, society, security, planning, investment in commerce and tourism, management and conservation of natural resource and environment , religion, arts, culture, traditions, local wisdom. Management and supporting of central government and SAO's activities were highly satisfactory. 2) personnel with different sex, age, working experience did differ in their job satisfaction while personnel with different education, position, monthly income did not differ in their job satisfaction at 0.05 level of significance. 3) job satisfaction of Krabi SAO's personnel was not correlated to working competency at 0.05 level of significance. Job satisfaction was correlated to human resource management with respect to career advancement but the relationship was low. On the other hand, job satisfaction was moderately correlated to bonding with one's organization. These are based upon 0.01 level of significance.

Keywords: Satisfaction, Performance, Subdistrict Administrative Organization Employees

บทนำ

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานและพัฒนาชนบทให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองได้ อย่างมีประสิทธิภาพทั้งยังเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง อันเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่น และประเทศชาติโดยรวม



เป็นที่ยอมรับกันว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตยของไทย เพราะประเทศไทยมีพื้นที่กว้างขวางยากที่รัฐบาลจะดูแลได้ทั่วถึง จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกระจายอำนาจ เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ กล่าวคือให้ท้องถิ่นมีส่วนแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง เพราะผู้ที่อยู่ในท้องถิ่นและผู้นำท้องถิ่นย่อมเข้าใจถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นดี การปกครองท้องถิ่นจึงมีผลทำให้คนในท้องถิ่นรู้จักปัญหาด้วยตนเอง รู้แนวทางที่จะพัฒนาและนำทรัพยากรมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลการพัฒนานั้นจะเกิดประโยชน์ต่อท้องถิ่นของตนเอง นอกจากนี้ยังเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีสิทธิ มีเสียงและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอันจะส่งผลให้เกิดความต้องการในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นเขตชนบทมีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองหรือที่เรียกกันว่าปกครองตนเอง ตามระบอบประชาธิปไตย

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำงานใกล้ชิดประชาชนในพื้นที่มากที่สุด ซึ่งหากต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นของประชาชนอย่างแท้จริง ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลต้องบริหารจัดการโดยให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางและวางแผนทางการพัฒนาตำบล กำกับดูแลตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลก็ย่อมที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของชุมชนระดับตำบลได้เป็นอย่างดี อันจะส่งผลให้ประชาชนในตำบลมีความรู้สึกเชื่อมั่น และศรัทธาต่อองค์การบริหารส่วนตำบล

การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ต้องดำเนินกิจการและภารกิจ ตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ อาทิเช่น พระราชบัญญัติระเบียบสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจต่างๆ ของส่วนกลางและส่วนภูมิภาคลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล ที่จะต้องเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพในการรองรับกับภารกิจต่างๆ ที่ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะถ่ายโอนมายังองค์การบริหารส่วนตำบล

การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล มีหลักเกณฑ์การแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้างและพนักงานจ้างอย่างชัดเจน ซึ่งต้องถือปฏิบัติกันอย่างเป็นระบบและมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ แต่ความเป็นจริงการปฏิบัติงานตามระบบราชการนั้นขาดยุทธศาสตร์การทำงานเชิงรุก ไม่คุ้มค่างับหน่วยงานที่มีความพร้อมแต่บุคลากรไม่ได้ทุ่มเท ให้เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ การได้รับการสนองปัจจัยจูงใจด้านต่างๆ ซึ่งจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงาน อย่างเต็มความรู้ความสามารถ มีความ



ผูกพันต่องาน และอุทิศแรงกายแรงใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงยิ่งขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้ (สุคนธ์รัตน์ เถาสุวรรณ, 2550)

การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีเจตนารมณ์มุ่งหมายให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และรับผิดชอบกิจกรรมภายในชุมชนของตนเองเป็นผลให้ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนบทบาทและภารกิจ รวมทั้งเตรียมความพร้อมและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับการกำหนดโครงสร้างของระบบการบริหารประเทศ ซึ่งต้องกระจายอำนาจในการบริหารจัดการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน ทั้งการโยกย้ายบุคลากร การถ่ายโอนภารกิจของรัฐบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการคาดหวังจากประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลค่อนข้างสูง จากสภาพการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อองค์การและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านภารกิจและงานที่เพิ่มขึ้นหลายเท่าตัว ความมั่นคงในอาชีพ ขวัญและกำลังใจของบุคลากร ซึ่งอาจมีผลทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถขององค์การ ต้องใช้เวลางบประมาณอีกมากในการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรใหม่ทดแทน ส่งผลกระทบต่อการทำงานและพัฒนาบุคลากรใหม่ทดแทน ส่งผลกระทบต่อการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานขององค์การ ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติจะเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะทำให้องค์การสามารถธำรงรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์การต่อไปได้

ดังนั้น การศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจเพราะจะทำให้องค์กรได้ทราบถึงปัญหาต่างๆ และระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลภายใต้นโยบายที่เปลี่ยนแปลงและภารกิจถ่ายโอนที่ได้ทยอยรับมอบหมายจากส่วนกลางมากขึ้น เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ได้รับความพึงพอใจตลอดจนปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรและเป็นเป้าหมายส่วนหนึ่งที่ให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแข่งขันกับส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจอื่นได้

การที่จะวิจัยถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลส่วนตำบลทั้งหมดเป็นสิ่งที่ทำให้ยาก เนื่องจากมีองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ 5,339 แห่ง ทั่วประเทศ ดังนั้นการวิจัยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด ผู้วิจัยเห็นว่ามีความจำเป็นต้องทำการวิจัยถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกระบี่ ซึ่งผลจากการวิจัยจะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบวิธีการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดกระบี่ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้



1. เพื่อศึกษาลักษณะของพนักงาน ปัจจัยสนับสนุนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดกระบี่

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะของพนักงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

การทบทวนวรรณกรรม และแนวคิด

ความหมาย แนวคิด และทฤษฎี ของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ โดยมีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ได้แก่ Gilmer.V.H., et al. (1970) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นผลจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและองค์ประกอบของงาน มีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความรู้สึกสำเร็จในงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ และการดำเนินชีวิตโดยทั่วไปของบุคคล

ความหมายของความพึงพอใจ

อัจฉราพร ศรีภุชญาพรรณ (2539) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของทัศนคติเป็นผลที่เกิดจากความรู้สึกพอใจและไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำ ซึ่งจะทราบได้ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่โดยการประเมินดูงานและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งผลในข้อนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้บรรลุของผู้ปฏิบัติงาน

Applewhite, P.B. (1966) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ความหมายกว้าง รวมถึงความพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมงานที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

French (1964) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึงการมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคม และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม

Strauss, G. and L. R. Sayles (1960) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงาน ต่อบุคลากรในหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบความรู้สึกเหล่านี้มีเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ



ซูซีฟ อ่อนโคกสูง (2511) ยังได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งหมายถึงความรู้สึก น้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอาจเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัสดุ สิ่งของสถานที่ โดยการที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ต้องมีประสบการณ์ในทางตรงหรือทางอ้อมต่อสิ่งนั้นมาก่อน สรุปได้ว่าเจตคติก็คือ ความพร้อมของจิตที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าใจซึ่งการตอบสนองดังกล่าวอาจเป็นไปในทางที่ชอบหรือไม่ชอบก็ได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความสุขของคนที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน ความพึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถมีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพของการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และได้เสนอแนวความคิดของ Mumford ในหนังสือจิตวิทยาบริหารงานบุคคลที่ได้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จากผลการวิจัยเป็น 5 กลุ่ม คือ

1.กลุ่มความต้องการด้านจิตวิทยา (The Psychological Need School) กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, Herzberg และ Likert โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และการยอมรับจากผู้อื่น

2.กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake, Mouton และ Fiedler

3.กลุ่มพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4.กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier and Gouldner

5.กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) มองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงานกลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทวิตอคของมหาวิทยาลัยลอนดอน จากแนวความคิดและความหมายต่างๆ ของผู้ที่ได้กล่าวอ้างถึง เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกเจตคติของบุคคลที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือกิจกรรม ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ หรือส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องในงานหรือ กิจกรรมนั้น ๆ

ทรัพยากรบุคคลถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารงาน ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรเป็นผลเนื่องมาจากคนซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง การบริหารงานบุคคลจึงเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญมากของงานด้านการบริหาร โดยเฉพาะการได้ทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและคงอยู่ได้

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียง คือ แนวความคิดของ Abraham Maslow (สมัยศ นาวิกการ 2522; อ้างอิงจาก Abraham Maslow. Motivation and Personality. 1970) เป็นทฤษฎีหนึ่งที่สนใจศึกษาถึงความต้องการของมนุษย์ และได้เสนอทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นขึ้นมา โดยมีสาระสำคัญ คือ มนุษย์



จะมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุดตราบดีที่ยังมีชีวิตอยู่และความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ โดยมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับต้นก่อน เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นมา ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะเป็นตัวผลักดันในมนุษย์กระทำในสิ่งต่างๆ เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ ขึ้นมา มาสโลว์ได้แยกลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่มนุษย์จะขาดไม่ได้ ได้แก่ ความต้องการด้านปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นนี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีพของมนุษย์ หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานจนเป็นที่พอใจแล้วมนุษย์จะมีความต้องการในลำดับสูงขึ้นอีก และจะเป็นสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ต่อไป

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัยทั้งร่างกายและความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ ความปลอดภัยจากสิ่งต่างๆ รอบด้าน ปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โจรผู้ร้าย ป้องกันให้ตนพ้นจากภัยอันตรายต่างๆ หรือถูกแย่งชิงทรัพย์สินของตนหรือต้องการให้ตนมีความมั่นคงในการทำงาน มีหลักประกันต่างๆ ในการทำงานหรือประกอบอาชีพ การมีบำเหน็จบำนาญมีเงินชดเชยในการเลี้ยงชีพ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) หมายถึง การต้องการที่เป็นลักษณะนามธรรมมากขึ้น ได้แก่ ความต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมทั้งสังคมหรือเป็นที่ยอมรับในสังคม เป็นส่วนหนึ่งของสังคม สามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้นไปด้วย

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่องนับถือยอมรับ (Esteem Needs) หมายถึง เป็นความต้องการที่จะมีเกียรติยศ ชื่อเสียง ได้รับการเคารพยกย่องในสังคมต้องการให้ผู้อื่นยอมรับนับถือว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความรู้ความสามารถ ความต้องการเช่นนี้มีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการทางสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังของตนเอง (Self Actualization Needs) หมายถึงความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสมหวังในชีวิตที่อยากทำ อยากเป็นสิ่งที่ตนหวังไว้ ฝันไว้ ได้ทำสิ่งที่ตนเองต้องการและมีความสุขกับสิ่งนั้น ถือว่าเป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ มนุษย์จะเกิดความต้องการถึงขั้นนี้ได้ก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองในลำดับ ต้นๆ มา

จากแนวคิดของมาสโลว์นี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อบ่งชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลที่ขึ้นอยู่กับความต้องการระดับต้นจนถึงระดับสูงสุดซึ่งเป็นไปอย่างต่อเนื่องจากขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 5 แต่แนวความคิดนี้ยังมีจุดอ่อนอยู่เพราะคนแต่ละคนอาจจะมีความต้องการไม่เป็นไปตามลำดับดังที่มาสโลว์เสนอไว้ และลำดับขั้นความสำคัญอาจจะเหลื่อมล้ำกันหรืออาจเปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาและสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป เช่น ช่วงภาวะสงครามการผลิตนั้นก็เป็นแนวคิดที่น่าสนใจในการอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับสิ่งแวดล้อมและเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นปัจจัยใจคนในองค์กร ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้



วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

พื้นที่ในการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 49 ตำบล จังหวัดกระบี่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างซึ่งปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดกระบี่ รวมทั้งสิ้น 2,253 คน (ที่มา : ประกาศ ก.อบต.จังหวัดกระบี่ ที่ กบ.0023.3/ว 13 ลว 27 มกราคม 2557)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน อบต. ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างซึ่งปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดกระบี่

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร และจากการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรจากสูตร Taro Yamane (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenient Sampling)

ตัวแปรในการวิจัยประกอบด้วย ลักษณะของข้าราชการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ ด้านสมรรถนะในการทำงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในมิติต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 7 มิติ ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น การบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานพบว่า พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 36-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับ 1-5 มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.19$) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านพบว่า



วารสารไตรศาสตร์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2560

ด้านโครงสร้างพื้นฐานพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.17, 4.22, 4.22, 4.22, 4.17, 4.13$ และ 4.17 ตามลำดับ) ปัจจัยสนับสนุน ประกอบด้วย ด้านสมรรถนะในการทำงาน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.17, 4.21, 4.20$ และ 4.20 ตามลำดับ)

ผลวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างลักษณะพนักงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดกระบี่ พบว่า พนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดกระบี่ที่มีระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดกระบี่ พบว่า ปัจจัยสนับสนุนด้านสมรรถนะในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ ในระดับต่ำ ($r=.249$) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ ในระดับต่ำ ($r=.377$) และปัจจัยสนับสนุนด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ ในระดับปานกลาง ($r=.542$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างลักษณะของพนักงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดกระบี่ พบว่า พนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ที่มีเพศ อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดกระบี่ที่มีระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการโดยเฉพาะองค์ประกอบด้านลักษณะของพนักงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของHarrell



วารสารไตรศาสตร์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2560

(1964) อ้างถึงใน มัจฉรี โอสถานนท์, 2539) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมี ปัจจัยด้านบุคคลหรือ คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ประสบการณ์จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ เพศ แม้ว่าการวิจัยหลายเล่มจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมประสบการณ์ในการทำงานนานด้วยแต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วยระยะเวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่คุณคนอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย ส่วนการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าง่ายหรือเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลนั้น ด้านเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสภาพทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดกระบี่ พบว่า ปัจจัยสนับสนุนด้านสมรรถนะในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ ในระดับต่ำ ($r=.249$) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ ในระดับต่ำ ($r=.377$) และปัจจัยสนับสนุนด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ ในระดับปานกลาง ($r=.542$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ด้านสมรรถนะในการทำงานเป็นเรื่องของบุคคลที่มีศักยภาพในการทำงาน ตามแนวคิดของเกาน้ำแข็ง กล่าวไว้โดย ชัย สมितिไกร(2550 : 29) ที่ว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ (Skill) สำหรับ ส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่า



นั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญหาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาคั้งนี้ที่มีผลการศึกษาว่า สมรรถนะในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Mitrani, Dalziel และ Fitt (1992) กล่าว ถึงสมรรถนะว่าเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือ ผลการปฏิบัติงานในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของ Spencer และ Spencer (1993) ที่ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ Spencer และ Spencer (1993)

ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ ในระดับต่ำ ($r=.249$) ซึ่งคนเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งของการจัดการ เพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างขององค์การ หากไม่มีคนหรือมีคนไม่มีคุณภาพ การจัดการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การย่อมดำเนินไปได้โดยยากยิ่ง การจะได้คนดีมีคุณภาพเข้ามาทำงานย่อมขึ้นอยู่กับการจัดการงานบุคคลที่ดี การจัดการงานบุคคล หรือการบริหารบุคคล ทั้งนี้เมื่อได้บุคคลมาทำงานแล้ว ผู้บริหารมีหน้าที่ต้องบำรุงรักษาบุคคลให้อยู่กับองค์การนานที่สุด และตลอดเวลาที่อยู่ก็ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด การบำรุงรักษาบุคคลต้องอาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิด ที่สำคัญอาทจะเป็นวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของ ควรมอบให้ในโอกาสอันเหมาะสม พร้อมทั้งสรรเสริญถึงคุณความดีไปด้วย ที่ใช้กันมาก ได้แก่ การเพิ่มเงินเดือน เป็นกรณีพิเศษ เงินโบนัส เบี้ยขยัน เป็นต้น สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส ให้โอกาสมีชื่อเสียง มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น ได้ตำแหน่งสูงขึ้น มีโอกาสก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยสนับสนุนด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดกระบี่ ในระดับปานกลาง ($r=.542$) แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของวิล จีระพรพาณิชย์ (2545) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของความมั่นคงอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์การซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันกันอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกมาในรูปของความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติให้องค์การ มีความเชื่อมั่นอย่างแนบแน่น และการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ และแนวคิดของซัยรัตน์ สุรศักดิ์นิธิกุล (2544) ที่ให้การสนับสนุนว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำ



ประโยชน์ให้เกิดแก่ องค์การเป็น ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ และมีความซื่อสัตย์ ทัศนคติที่ดี ตลอดจนยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าขององค์การ และสอดคล้องกับแนวคิดของสตีลเลอร์และพอร์เตอร์ (1991) ที่กล่าวไว้ว่า ความผูกพันขององค์การเป็นความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับวัตถุประสงค์ขององค์การมีค่านิยมเช่นเดียวกับสมาชิกองค์การคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินภารกิจขององค์การ ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะยินดีที่จะอุทิศร่างกายแรงใจเพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการปรับปรุงสมรรถนะของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และพร้อมที่จะให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. องค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน จัดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เหมาะสมกับการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อกับขอรับบริการ และควรจัดทำแผนการพัฒนาศูนย์บริการอย่างชัดเจน เสมอภาคและจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนาศูนย์บริการให้มีศักยภาพในการทำงานยิ่งขึ้น และสร้างความผูกพันต่อองค์กร และรักษาทรัพยากรที่มีค่าไว้กับองค์กร

เอกสารอ้างอิง

กัลยา รุ่งเรือง. (2545). ความพอใจในการทำงานตามทฤษฎีการค้ำจุนและการจูงใจของอาจารย์
อาชีพศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนอรรณพวิทยัพณิชยการ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
(การบริหารทั่วไป): มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิระประภา อัครบวร. (2549). สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพมหานคร: ก.พลพิมพ์ (1996).

ชูชัย สมितिไกร. (2550). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีรพงศ์ แก่นอินทร์. (2556). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
<http://www.lampang.doae.go.th/pdf/pmqa.pdf>. 21 สิงหาคม 2556

บรรยงค์ โตจินดา. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: รวมสาสน์.

ปัทมาวรรณ ชูสาย. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์การของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติจังหวัดสกลนคร. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์.
(ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://fartmang.csc.ku.ac.th/kmmgnt/kmmgnt008_05.Doc.

วารสารไตรศาสตร์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2560



วัฒนา พัฒนพงศ์ . (2547). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตภาคบริการ** .กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์เน้นสำหรับงานวิจัย**. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดกระบี่. (2556). **กรอบอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลจังหวัดกระบี่**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.krabilocal.go.th/2010>.
21 สิงหาคม 2556.

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2556). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอบต.** . (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.suksamran.go.th/know.htm>.
21 สิงหาคม 2556)

องค์การบริหารส่วนตำบลปยูด. (2556). **บทบาทหน้าที่ของ อบต..** (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.pujud.go.th/main/content.php?page=content&category=27&id=61>.
25 สิงหาคม 2556

อาจารย์ นาดศุภรังษี. (2540). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานโรงแรม**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,2540.

Arthur,M.B., Khapova, S.N., & Wilderom, C.P.M. (2005). **Career succession boundary less career.**

French, Wendell. (1964). **The Personnel Management Process** : Human Resource Administration. Boston : Houghton.

Gilmer, V. Haller B. et al. (1966) .**Industrial Psychology** . New York : McGraw-Hill.