

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานของประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้ เข้าใจระบบการเมือง และสามารถเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลทั้งด้านงบประมาณ กำลังคน และเวลาดำเนินงาน ทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นได้โดยตรง ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น ดังนั้นในประเทศที่มีการปกครองระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง จะกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่น มีบทบาทในการกำหนดอนาคตของชุมชนด้วยตนเอง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 เป็นรัฐธรรมนูญที่เน้นการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อการปฏิรูปการเมืองของประเทศโดยมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ถึง 10 มาตรา เช่น มาตรา 78 “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” มาตรา 282 กำหนดว่า “ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น” มาตรา 284 ซึ่งมีความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นบัญญัติว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง การจัดการศึกษา และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ”

นับตั้งแต่ปีพุทธศักราช 2506 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้โอนงานการจัดการศึกษาในเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลให้ท้องถิ่นคือ เทศบาลเป็นผู้ดำเนินการ โดยมอบให้กระทรวงศึกษาธิการรับผิดชอบทางวิชาการ และกระทรวงมหาดไทยรับผิดชอบด้านธุรการ ในทางปฏิบัติกระทรวงศึกษาธิการจะเป็นผู้ดำเนินการออกพระราชบัญญัติประถมศึกษาระเบียบเกี่ยวกับการจัดเด็กในเกณฑ์การศึกษาภาคบังคับเข้าเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา

ระเบียบเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน หลักสูตร สื่อ และการประเมินผล ส่วนกระทรวงมหาดไทยจัดดำเนินการในด้านพัฒนาบุคลากร การสนับสนุน งบประมาณ เป็นต้น ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้กรมการปกครอง ในฐานะที่ต้องรับผิดชอบการปกครองท้องถิ่น เป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ และกรมการปกครองได้จัดตั้งหน่วยงานสำหรับดำเนินการในเรื่องการจัดการศึกษาของเทศบาลเรียกชื่อว่า "สำนักบริหารการศึกษาลocal ส่วนท้องถิ่น"

การจัดการศึกษาลocal ส่วนท้องถิ่นของเทศบาลและเมืองพัทยา ซึ่งมีสำนักบริหารการศึกษาลocal ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยจัดดำเนินการสนับสนุนให้แต่ละเทศบาลจัดการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีคุณธรรม ภายใต้คำขวัญที่ว่า "วินัยดี มีวิชา กีฬาเด่น เป็นโรงเรียนของชุมชน" เป็นคำขวัญที่ให้ไว้ในระดับโรงเรียนสังกัดเทศบาล และเมืองพัทยา "เด็กเล็กเบิกบาน วิชาการก้าวหน้าเยาวชนพัฒนา ปวงประชาร่วมใจ" เป็นคำขวัญที่ให้ไว้กับเทศบาลและเมืองพัทยา "มีวินัย ใฝ่วิชา ร่วมใจพัฒนา สร้างศรัทธามวลชน" เป็นคำขวัญที่ให้ไว้กับบุคลากร (กรมการปกครอง 2538 : 112) การบริหารการศึกษารวมของโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยาให้บรรลุเป้าหมายภายใต้คำขวัญดังกล่าวขึ้นอยู่กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องคือผู้บริหาร และพนักงานครูเทศบาล โดยเฉพาะพนักงานครูเทศบาลให้มีความพึงพอใจให้ปฏิบัติงานสำเร็จรวดเร็วตามกำหนดเวลา มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และได้รับผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกของบุคคลในองค์การที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและบรรยากาศของหน่วยงาน การที่จะเกิดความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่อยู่ในองค์การนั้นๆ ถ้าองค์การใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจมาก บุคคลที่อยู่ในองค์การนั้นๆ ย่อมเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก เพราะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น เป็นการสร้างส่วนประกอบเพื่อเป็นการโน้มน้าวจิตใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันอยู่กับงาน อยากปฏิบัติงาน ทุ่มความสามารถเพื่องาน มีความเต็มใจที่จะใช้พลังในการปฏิบัติงานให้องค์การประสบความสำเร็จ ครูในโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยามีฐานะเป็นพนักงานครูเทศบาล โดยรับค่าตอบแทนจากเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ และถือปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (เทียม อรรถวิเศษ, 2521 : 429) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับครูที่สังกัดกระทรวงศึกษาธิการที่มีฐานะเป็นข้าราชการครูแล้ว ครูสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยามีฐานะศักดิ์ศรีด้อยกว่าครูสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีตัวแทนครูเป็นคณะกรรมการในการบริหารสามารถดำรงตำแหน่งสูงสุดถึงปลัดกระทรวงหรืออธิบดี แต่พนักงานครูเทศบาลดำรงตำแหน่งสูงสุดเพียงหัวหน้ากอง ผู้อำนวยการกองการศึกษา หรือผู้อำนวยการสำนักการศึกษา อำนาจ

เบ็ดเสร็จอยู่ที่นายกเทศมนตรีเพียงคนเดียว ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล (สงวน ชินวงศ์, 2533 : 2)

ในการประชุมสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา ของศึกษานิเทศก์เทศบาลในเขตการศึกษา 3 ได้สรุปปัญหาการจัดการศึกษาโรงเรียนเทศบาล ในเขตการศึกษา 3 ไว้ว่า เป็นปัญหาเกี่ยวกับครูผู้สอนซึ่งขาดเทคนิคและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน และปัญหาเกี่ยวกับเรื่องกระบวนการและวิธีสอนที่ไม่ปรับปรุงหรือประยุกต์ ให้ทันสมัยของพนักงานครูเทศบาล (สำนักบริหารการศึกษาท้องถิ่น, 2539 : 44)

พนักงานครูเทศบาลนครนครศรีธรรมราชส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานไม่เต็มความรู้ความสามารถ สังกัดได้จากข้อมูลการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา ของโรงเรียนสังกัดเทศบาลและ เมืองพัทยา ปีการศึกษา 2541 และปีการศึกษา 2542 ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยเฉพาะข้อมูลด้านบุคลากรพบว่าการพัฒนาบุคลากรครูยังไม่ค่อยมีและไม่ได้ทำอย่างต่อเนื่อง ต้องมีการปรับปรุงระบบการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนระดับ การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง โดยให้พิจารณาตามหลักคุณธรรม จากความรับผิดชอบในหน้าที่ ครูขาดขวัญกำลังใจในการทำงานและขาดเอกสารระเบียบหนังสือสั่งการที่ ให้ความรู้ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานของครู เป็นเหตุให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน และจากผลการประเมิน ภายในด้านประมวลผลมิติบรรยากาศของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช เป็นการชี้ให้เห็นว่าพนักงานครูเทศบาลไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของสมพงษ์ จิตระดับ (2538 : 3) ที่พบว่ามียุติภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ทำให้ครูทำงานไม่เต็มที่ สถานภาพและรายได้ตกต่ำไม่เพียงพอ ถูกทอดทิ้งละเลยจากผู้บริหาร ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการโยกย้ายสถานที่ทำงานและการพิจารณาความดีความชอบ ปัญหาดังกล่าวเป็นสภาพที่พนักงานครูเทศบาลกำลังประสบอยู่ รวมทั้งปัญหาคุณภาพทางการศึกษา ของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งเห็นได้จากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในระดับ ชั้นต่างๆ ส่วนใหญ่สูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยไม่มากนัก ทั้งๆ ที่ทรัพยากรอย่างอื่นที่สนับสนุนในการจัดการศึกษามีอย่างเพียงพอ

ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จึงมีความเห็นว่าปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา ความคาดหวังของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชนโดยเฉพาะขวัญกำลังใจและความพึงพอใจของบุคลากรของโรงเรียน ผู้บริหารโรงเรียนตระหนักในความสำคัญของบุคลากรด้วยความ เชื่อที่ว่า "คนเป็นหัวใจของความสำเร็จทั้งปวง" จึงจำเป็นต้องหาวิธีการโน้มน้าวจิต

ใจของผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานให้เกิดกำลังใจและพลังศรัทธาสاميةคิในการทำงาน เพื่อให้ได้ทั้งงานและน้ำใจ การบริหารงานบุคคลจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและยุ่งยากที่สุดเพราะตามหลักการทั่วไปในการบริหารนั้นแม้ว่าจะมีงบประมาณให้อย่างเพียงพอ มีการจัดองค์การและการบริหารงานที่ดีมีวัตถุประสงค์และอุปกรณ์ต่างๆอย่างพร้อมมูลเพียงใดก็ตามถ้าผู้ปฏิบัติไม่มีคุณภาพด้อยความสามารถก็จะมีผลให้การดำเนินงานขององค์การล้มเหลวโดยสิ้นเชิง ในทางตรงกันข้ามถ้าคนในองค์การมีคุณภาพมีความสามารถแม้ว่าปัจจัยอื่น ๆ จะไม่เพียงพอคนก็ยังสามารถผลักดันให้การดำเนินงานไปด้วยดี (กิริพล วัฒนประดิษฐ์ 2525 : 69) การบริหารจึงเป็นศาสตร์ (Science) ที่ต้องอาศัยหลักวิชาและต้องนำหลักวิชานั้นมาดำเนินการปฏิบัติอย่างเป็นศิลป์ (Art) ผสมผสานกันให้ได้ผลตามจุดหมายโดยเฉพาะการใช้คนให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลนั้นยังไม่เป็นการเพียงพอ หากแต่จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานบังเกิดความพึงพอใจและมีความสุขกับผลสำเร็จของงานที่ปฏิบัติงานด้วย เหตุนี้ผู้บริหารจึงต้องพยายามศึกษา และใช้ความรู้ความสามารถและศิลปะต่างๆ ด้าน เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้ทั้งงานและน้ำใจพร้อมกัน การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการทำงานจะทำให้แต่ละคนมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานรวมถึงความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย

ปัจจัยที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้แก่การที่บุคคลได้ทำงานที่ตนเองพึงพอใจ บุคคลจะรู้สึกพึงใจในงานที่ทำก็ต่อเมื่องานที่ทำนั้นได้ให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุทางจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขา (Yoder and others 1958 : 6) ปัญหาการบริหารงานโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครศรีธรรมราช เกิดจากหลายๆ ด้าน หากสามารถทำให้บุคลากรมีความร่วมมือร่วมใจมีขวัญกำลังใจในการทำงานเพื่อที่จะสามารถเปลี่ยนปัญหาให้เป็นโอกาสของผู้บริหาร ผู้บริหารจึงมีหน้าที่สร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้แก่ผู้ร่วมงาน ถ้าครูมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเป็นคนรักงานและศรัทธาในอาชีพของตน มีความกระตือรือร้นในการทำงานไม่ทิ้งงานและหน้าที่การสอน งานได้ผลดีมีประสิทธิภาพสูง สอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (two – factor theory) ของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg ,1959 : 113 - 115) ซึ่งได้ศึกษาพบว่าคนเราต้องการความสุขจากการปฏิบัติงานมีอยู่สองปัจจัย คือ ปัจจัยกระตุ้น (motivation factors) มีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) มีองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ เงินเดือน นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วม

งานและผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงานและการปกครองบังคับบัญชา จากแนวคิดของทฤษฎีนี้สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล สังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราชถือว่ามีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการศึกษาของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช และโดยที่ยังไม่มีใครมีการศึกษาเรื่องนี้มาก่อนจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ภายใต้องค์ประกอบตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัลด์ เบอร์ก โดยมุ่งหวังที่จะนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาหน่วยงาน วางแผนการบริหารงานด้านบุคลากรและเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างขวัญของพนักงานครูเทศบาล ให้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล สังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล สังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ที่มีสถานภาพต่างกัน ดังต่อไปนี้
  - 2.1 ระหว่างพนักงานครูเทศบาลที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งสายการบริหาร กับสายครูปฏิบัติการ
  - 2.2 ระหว่างพนักงานครูเทศบาลเพศชายกับเพศหญิง
  - 2.3 ระหว่างพนักงานครูเทศบาลที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี อายุ 35 ปีถึง 45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป
  - 2.4 ระหว่างพนักงานครูเทศบาลที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี กับประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป
  - 2.5 ระหว่างพนักงานครูเทศบาลตำแหน่งระดับ 1 - 3 ระดับ 4 - 5 และระดับ 6 ขึ้นไป

## สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานครูเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งสายการบริหาร กับสายครูปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานครูเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานครูเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี อายุ 35 ปีถึง 45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงานครูเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปีกับประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงานครูเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ที่มีตำแหน่งระดับ 1 - 3 ระดับ 4 - 5 และระดับ 6 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล สังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตามแนวทฤษฎีสองปัจจัย (two factor theory) ของเฮอริชเบอร์ก โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานครูเทศบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2545 จำนวน 333 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2545) ซึ่งมีทั้งหมด 9 โรงเรียน

### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่พนักงานครูเทศบาล สังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2545 จำนวน 185 คน ซึ่งผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับฉลากตามเกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน

### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

#### 3.1 ตัวแปรต้น

##### 3.1.1 ตำแหน่งหน้าที่ แปรค่าออกเป็น

3.1.1.1 สายบริหาร

3.1.1.2 สายครูปฏิบัติกร

##### 3.1.2 เพศ แปรค่าออกเป็น

3.1.2.1 เพศชาย

3.1.2.2 เพศหญิง

##### 3.1.3 อายุ แปรค่าออกเป็น

3.1.1.1 ต่ำกว่า 35 ปี

3.1.1.2 35 ปีถึง 45 ปี

3.1.1.3 46 ปีขึ้นไป

##### 3.1.4 ประสบการณ์ แปรค่าออกเป็น

3.1.4.1 ต่ำกว่า 10 ปี

3.1.4.2 10 ปีขึ้นไป

##### 3.1.5 ตำแหน่งระดับ แปรค่าออกเป็น

3.1.5.1 ระดับ 1-3

3.1.5.2 ระดับ 4-5

3.1.5.3 ระดับ 6 ขึ้นไป

#### 3.2 ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล

สังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราชในด้านต่อไปนี้

3.2.1 ความสำเร็จของงาน

3.2.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

3.2.3 ลักษณะของงาน

3.2.4 ความรับผิดชอบ

3.2.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

3.2.6 เงินเดือน

3.2.7 นโยบายและการบริหาร

3.2.8 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3.2.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.2.10 การปกครองบังคับบัญชา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมและได้รับการตอบสนองของความต้องการในปัจจุบันต่างๆ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียนเกิดกำลังใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริซเบิร์ก (Herzberg) ในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำให้งานที่รับผิดชอบได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จเป็นสำคัญ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การได้รับความไว้วางใจ การได้รับความเชื่อถือ การยอมรับเป็นพวกพ้อง การได้รับการสนับสนุนหรือได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเมื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

1.3 ความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระหน้าที่และความผูกพัน ที่ผู้ดำรงตำแหน่งหรือผู้ได้รับมอบหมายต้องปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

1.4 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นรวมทั้งการมีโอกาสได้เข้ารับการอบรมดูงาน ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมและได้วุฒิสูงขึ้น

1.5 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานโดยใช้ศาสตร์และศิลป์ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจใน อันที่จะให้การปฏิบัติงานบังเกิดผลตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพที่เอื้ออำนวยต่อความสะดวกสบายและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

1.7 เงินเดือน หมายถึง เงินค่าจ้างที่ได้รับเป็นประจำเดือนรวมทั้งเงินตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล ค่าช่วยเหลือบุตร ตลอดจนเงินสวัสดิการประเภทต่างๆ



1.8 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่พนักงานครูได้รับการมอบหมายให้ทำตรงกับความรู้ความสามารถ น่าสนใจท้าทายให้อยากทำมีความยากง่ายเป็นลักษณะงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนสำเร็จโดยไม่เกิดเบื่อหน่าย

1.9 นโยบายและการบริหาร หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และการกระจายงานให้รับผิดชอบตามความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน มีวิธีการดำเนินงานที่บุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจ และยึดหลักการบริหารงานที่ถูกต้องมีเหตุผล

1.10 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนครูในโรงเรียนและผู้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดความพอใจทั้งสองฝ่าย

2. ผู้บริหาร หมายถึง นายกเทศมนตรีและบุคคลที่ดำรงตำแหน่ง อาจารย์ใหญ่ ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการหรือผู้ที่รักษาการในตำแหน่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การบังคับบัญชา การกำหนดนโยบาย การให้การสนับสนุนช่วยเหลือ มีความยุติธรรมและเป็นผู้ที่ผู้บังคับบัญชาให้ความเชื่อมั่นและการยอมรับนับถือ

3. พนักงานครูเทศบาล หมายถึง พนักงานครูเทศบาลซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นครูผู้สอนในสถานศึกษาของโรงเรียนเทศบาล

4. โรงเรียนเทศบาล หมายถึง สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับอนุบาลศึกษา ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา สังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

5. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไปโดยราษฎรเหล่านั้นอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อ 1 ตารางกิโลเมตร มีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ และมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

### ประโยชน์ของการวิจัย

1. การศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล อยู่ในระดับใดและพนักงานครูที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2. ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล สังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

2.1 ระดับโรงเรียน ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารโรงเรียนเทศบาล สังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช นำไปปรับปรุงการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

2.2 ระดับเทศบาล เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสำนักการศึกษาและต้นสังกัดสามารถใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุง ส่งเสริมด้านปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลต่อไป

3. เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารการศึกษาของเทศบาลในการกำหนดนโยบายและการวางแผนการบริหารงานบุคคลของพนักงานครูเทศบาล

4. เป็นข้อมูลสำหรับเทศบาลนำไปอบรมประชุมชี้แจง ทำความเข้าใจกับพนักงานครูเทศบาล