

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าการใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ จำเป็นต้องมีการจัดการที่ดี ทุกวันนี้องค์การต่างเผชิญกับสถานการณ์ที่ยุ่งยากสลับซับซ้อน มีผลทำให้การทำงานดำเนินไปได้ด้วยความลำบาก ดังนั้นการบริหารที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะคอยชี้นำและกำกับให้องค์การต่างๆ ทำงานโดยมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่างๆ และสังคมได้

องค์การหรือหน่วยงานทั้งทางราชการและเอกชน จะเจริญก้าวหน้าและดำเนินกิจการไปได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้นั้น จำเป็นต้องประกอบด้วยปัจจัยหลายอย่าง คนถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและล้ำค่าที่สุดขององค์การ เพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดผลสำเร็จให้กับองค์การนั่นเอง ดังนั้นควรคำนึงว่าทุกสิ่งในองค์การย่อมสำเร็จได้จากคนทำงานนั่นเอง ฉะนั้นคนทำงานเหล่านี้จะต้องได้รับการพิจารณาว่า เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอันดับแรก

ด้วยเหตุนี้เอง จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับคนในองค์การ เพราะคนเรามีชีวิตจิตใจเป็นสิ่งสำคัญ ดังคำกล่าวที่ว่า "คนมิใช่สิ่งของ" (Man is not a thing) จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญ เรื่องขวัญและกำลังใจของคนทำงาน จะปฏิบัติต่อคนงานเหมือนเครื่องจักรไม่ได้ รางวัลทางจิตใจมีผลต่อการจูงใจในการทำงานไม่น้อยไปกว่ารางวัลทางวัตถุ

Keith Davis (1952) ได้กล่าวว่ายิ่งสังคมเจริญขึ้นเท่าใด ยิ่งมีความจำเป็นที่จะต้องสนใจ หรือให้ความสำคัญแก่ความสัมพันธ์ระหว่างวิชาการสมัยใหม่และมนุษย์ เพราะความสัมพันธ์ดังกล่าวย่อมเป็นกุญแจสำคัญของการมีระบบที่มีประสิทธิผล ปัญหาที่มีอยู่มากมายในสังคมนั้นย่อมผลักดันให้มนุษย์มีความคิดเห็นแตกต่างกัน หันหลังให้กัน ไม่รวม

มือกัน ต่างคนต่างจะเอาชนะซึ่งดีจึงเด่นกัน การเข้าใจในหลักมนุษยสัมพันธ์ จึงย่อมจะเป็นทางหนึ่ง ซึ่งอาจจะช่วยได้มากในการแก้ปัญหาความขัดแย้งเหล่านั้น

จึงเป็นที่น่าพิจารณาว่า องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของคนในองค์การได้ดีเพียงไร ทำอย่างไรจึงจะ使人มีความพึงพอใจในงาน ทำงานเต็มที่ตามความสามารถให้เกิดผลดีต่อองค์การ เพื่อผลิตผลโดยส่วนรวมในองค์การนั้นๆจะได้เพิ่มขึ้น แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงาน พฤติกรรมต่างๆของมนุษย์เราเกิดจากแรงจูงใจ ที่ทำให้เกิดความต้องการ และแสดงการกระทำออกมา ดังนั้นแรงจูงใจจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนโดยตรง โดยทั่วไปมนุษย์มิได้ทำงานเต็มความสามารถที่มีอยู่ การที่มนุษย์จะทำงานได้เต็มความสามารถหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าเขาเต็มใจที่จะทำแค่ไหน ถ้ามีเครื่องล่อใจหรือสิ่งจูงใจที่ตรงกับความต้องการของเขา สิ่งจูงใจนั้นจะเป็นแรงกระตุ้นที่จะผลักดันให้เขาสนใจ เอาใจใส่ในงานทำมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้องค์การที่มีการสนองความต้องการของคนในองค์การ จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล จะทำให้คนมีความสุขในการทำงาน มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงานบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานสูง ส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ส่วนใหญ่มักแสดงออกมาในรูปของการขาดงานบ่อยหรือลาออกจากงาน ด้วยความรู้สึกที่ว่า การถอนตัวออกจากสถานที่ทำงาน ทำให้พวกเขาสามารถหลีกเลี่ยงสภาพการทำงานที่ไม่น่าพอใจได้ การขาดงานและการออกจากงานเหล่านี้จะสร้างความยุ่งยากต่อการดำเนินงานตามปกติ และองค์การจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกคน รวมไปถึงต้องเพิ่มการฝึกอบรมคนด้วย

ดังนั้นความไม่พึงพอใจอาจทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง นอกจากนี้ก็อาจส่งผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมได้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีปัญหาสุขภาพด้านร่างกาย และจิตใจอันสืบเนื่องมาจากงาน ย่อมทำให้ต้องเพิ่มภาระแก่สังคมในด้านการบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุข การลาออกจากงานจะทำให้เกิดภาวะการไม่มีงานทำ และเป็นการไม่ได้ใช้ทรัพยากรในสังคมให้เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ยังพบว่าการ

ขาดความพึงพอใจในงานยังมีผลกระทบต่อบทบาท ในการดำเนินชีวิตและครอบครัวของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่ไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดปัญหาทางสังคมต่างๆ

สถานการณ์ในปัจจุบัน กระแสของประชาธิปไตยเป็นประเด็นที่กำลังได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยต่างก็ให้ความสำคัญ เรื่องการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ได้มีนโยบายปรับปรุงฐานะของสภาตำบลให้เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถบริหารการพัฒนาตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคล่องตัว และมีทรัพยากรเพื่อการบริหารอย่างเพียงพอ ที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาในตำบลได้อย่างเป็นรูปธรรม จากนโยบายดังกล่าว จึงมีประกาศพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลทำให้เกิดองค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆทั่วประเทศ นับเป็นกฎหมายสำคัญที่สะท้อนความมุ่งมั่นของรัฐ ในการกระจายอำนาจลงสู่หน่วยการปกครองระดับรากฐานของประเทศ โดยมุ่งหวังจะให้ เป็นองค์การที่สนองประชาธิปไตยแก่ประชาชน เพราะองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยการปกครองที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

หลังจากที่องค์การบริหารส่วนตำบลบริหารงานมาได้ช่วงระยะเวลาหนึ่ง แม้ว่าในภาพรวมเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถบริหารการพัฒนาไปได้ แต่จากการศึกษาพบว่าอบต.ยังมีข้อจำกัดอีกหลายประการทั้งทางด้านการจัดโครงสร้าง และระบบงาน ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารการคลังและงบประมาณ และด้านการบริหารพัสดุ

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นข้าราชการประจำ คอยช่วยเหลือและสนับสนุนให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในการบริหารจัดการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง บทบาทของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีความสำคัญยิ่งทั้งในด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงาน และการประสานงานในท้องถิ่น เพราะการทำงานในชุมชน จำเป็นต้องมีการประสานงานทั้งในส่วนของผู้ใช้อำนาจในระดับภูมิภาค และผู้ใช้อำนาจในระดับท้องถิ่น อีกทั้งยังต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มองค์กรต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกตำบล เพราะฉะนั้นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องเป็นทั้งนักคิด นักประสาน นักมนุษยสัมพันธ์ และนักปฏิบัติอีกด้วย จึงไม่น่าประหลาดใจเลยว่าปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องเผชิญกับแรงบีบคั้นทั้งจากส่วนบนและส่วนล่าง ทั้งภายในและภายนอกขององค์การบริหารส่วนตำบล

การที่ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเสมือนคนกลางที่คอยประสานงานทั้งส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย แต่เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรใหม่ที่เพิ่งจัดตั้งขึ้น การทำงานในช่วงแรกยังชุลคุชลัก มีปัญหาพอสมควร ทั้งข้าราชการประจำและข้าราชการการเมือง โดยเฉพาะการปฏิบัติงานกับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีข้อจำกัดในเรื่องความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายและการบริหาร ทำให้การประสานความเข้าใจเป็นไปด้วยความยากลำบาก การขาดความรู้ ความเข้าใจในการบริหาร ไม่รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง ก้าวก่ายในสายบังคับบัญชา ทำให้เกิดปัญหากับพนักงาน เป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขตลอด ทำให้งานเป็นไปด้วยความล่าช้า ในองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการแข่งขันทางการเมืองสูง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมักได้รับความกดดันจากแรงบีบของหลายฝ่าย จนต้องโอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่น ทำให้คนที่มีความตั้งใจ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และจริงจังกับการทำงานซึ่งมีอุดมการณ์เปี่ยมล้นด้วยความมุ่งมั่นและพลังสร้างสรรค์เกิดความรู้สึกท้อแท้ เบื่อหน่าย และคิดอยากจะทำลายงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าเสียดายเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้จากรายงานของคณะกรรมการการปกครองวุฒิสภา ที่ทำการประเมินประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตามขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านสมรรถนะทางการคลังพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่(องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนตั้งแต่ 12 ล้านบาทขึ้นไป) และขนาดกลาง (องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนตั้งแต่ 3 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 12 ล้านบาท) มีความสามารถในการบริหารงานในการหารายได้เพียงพอที่จะใช้จ่ายประจำและพัฒนาตำบล ตลอดจนการจัดสรรงบประมาณโดยใช้แผนพัฒนาตำบล 5 ปีและแผนพัฒนาตำบลประจำปีเป็นหลัก ขณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก (องค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 3 ล้านบาท) มีประสิทธิภาพไม่เพียงพอที่จะบริหารงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลได้ กล่าวคือมีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนไม่เพียงพอที่จะใช้จ่ายประจำ แม้ว่าการใช้จ่ายงบประมาณจะจัดสรรให้เป็นไปตามแผนพัฒนาตำบลประจำปีและ 5 ปีก็ตาม องค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดสรรงบประมาณ จึงพยายามแบ่งให้ทุกหมู่

บ้านเป็นจำนวนเท่าๆกัน ปัญหานี้มักเกิดขึ้นกับองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการแข่งขันทางการเมืองสูงหรือในพื้นที่ที่ราษฎรแตกต่างเชื้อชาติ ภาษา ศาสนา และวัฒนธรรม ดังนั้นจึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ มักเป็นที่ดึงดูดและน่าสนใจแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ทั่วไป ที่มุ่งจะมาปฏิบัติงาน จึงมีพนักงานส่วนใหญ่ที่รับโอนมาจากหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าส่วนโยธา หัวหน้าส่วนการคลัง ฯลฯ

สภาพดังกล่าวได้ก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวคือ เมื่อพนักงานส่วนตำบลปฏิบัติงานเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้ว จากที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลชั้นต่ำสุด ก็จะขอย้ายไปปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในชั้นที่สูงกว่า ทั้งให้เกิดปัญหาขาดแคลนบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลในชั้นที่งบประมาณน้อย จากการโอนย้ายระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกันเอง และกับหน่วยการปกครองอื่น โดยมุ่งหวังที่จะให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฐานที่เข้ามาทำงานแล้วโอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่นที่เจริญกว่า ทำให้ผลเสียต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ดังผลปรากฏในเรื่องบุคลากรมีประเด็นที่เป็นข้อสังเกตที่สำคัญประการหนึ่ง เกี่ยวกับความต้องการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆ ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 3-5 ไม่ค่อยมีผู้ใดประสงค์จะไปทำงาน และองค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งยังหาคนที่จะไปเป็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไม่ได้ นอกจากนี้ขวัญกำลังใจของบุคลากรบางรายไม่มีความมั่นใจว่างานในองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีความก้าวหน้ามั่นคงหรือไม่ บางรายมาสมัครเข้าทำงานในลักษณะทดลองงานเป็นทางผ่านเพื่อไปหางานอื่นที่ดีกว่า ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงตัวผู้ปฏิบัติงานบ่อย ความชำนาญในการทำงานของบุคลากรจึงไม่ต่อเนื่อง ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ติดขัด มีอุปสรรค ล้าช้าตามไปด้วย (คณะกรรมการการปกครองวุฒิสภา, 2540 : 42-77)

การศึกษาครั้งนี้ต้องการทราบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอบต. และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอบต. เพราะความพึงพอใจในงานจะทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบพอใจในการปฏิบัติงาน และจะปฏิบัติด้วยความขยันขันแข็ง งานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติมากขึ้น ตั้งใจ

ทำงานด้วยความกระตือรือร้น ตรงกันข้ามหากไม่มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานจะเสื่อมลงงานดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะลดต่ำลงและเฉื่อยชา มีผลต่อการขาดงาน และการลาออกจากงาน การทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานจะช่วยให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถใช้เป็นแนวทางในการธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์การต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. ปลัดอบต. ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานของตน
2. ปัจจัยธำรงรักษา ทำให้ปลัดอบต.เกิดความพึงพอใจในงาน
3. ปัจจัยจูงใจ ทำให้ปลัดอบต.เกิดความพึงพอใจในงาน
4. การแข่งขันทางการเมืองในท้องถิ่นมีผลต่อความพึงพอใจในงาน
5. รูปแบบของผู้นำท้องถิ่นมีผลต่อความพึงพอใจในงาน
6. ลักษณะความสัมพันธ์ของผู้บริหารและพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน
7. บรรยากาศในที่ทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนหรือปรับปรุงการบริหารงานบุคคล โดยการนำปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน มาเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีความตั้งใจ พยายามทุ่มเทกำลังในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

2.เสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการรักษานุเคราะห์ให้คงอยู่กับองค์การบริหารส่วนตำบล

3.พัฒนาความร่วมมือของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลให้มุ่งปฏิบัติงาน อันเป็นการช่วยเพิ่มผลผลิตทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุผลตามเป้าหมายขององค์การ

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 166 คน

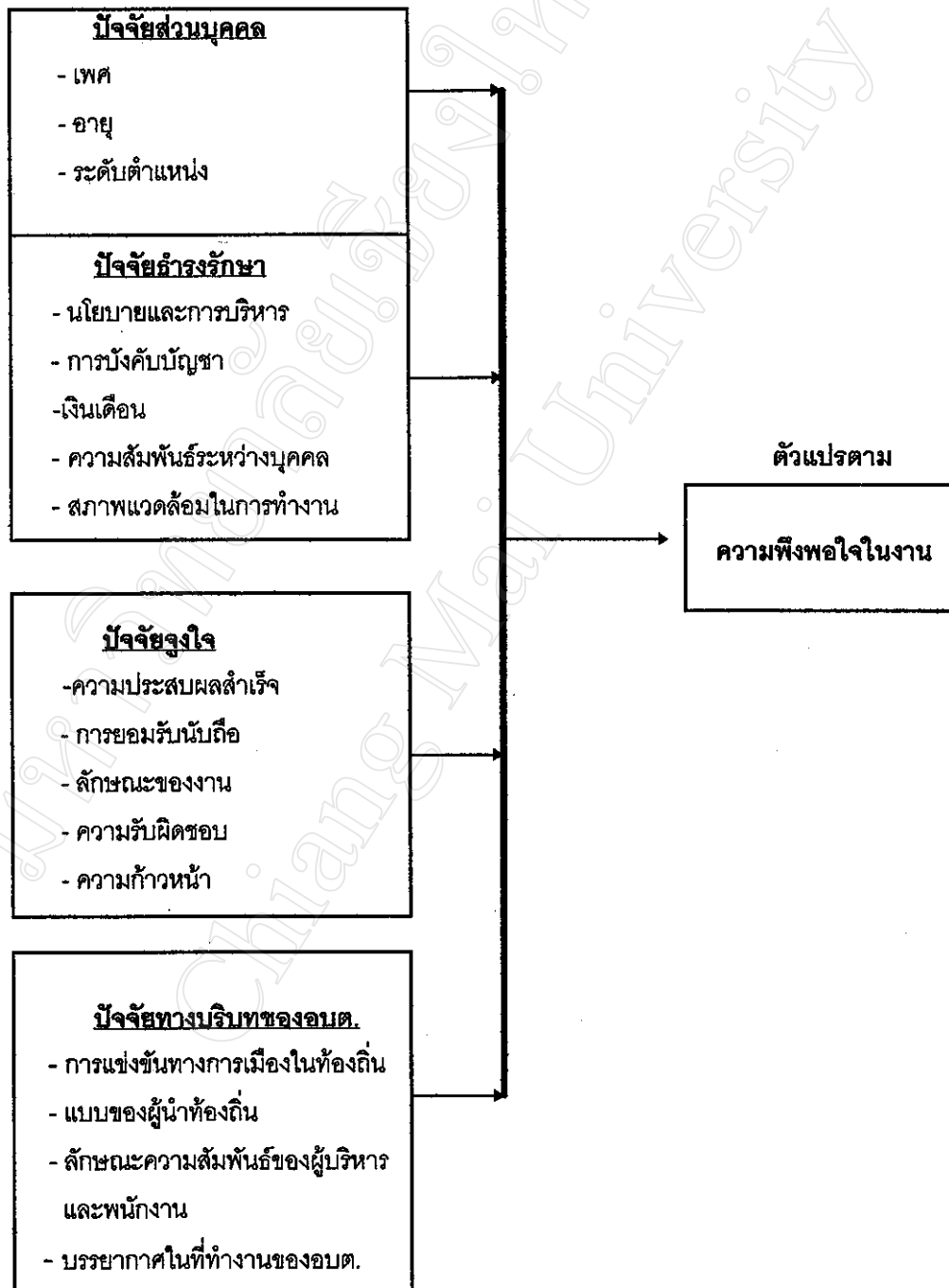
1.6 ประชากรของการวิจัย

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมดจำนวน 166 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับคืนมาเป็นจำนวน 137 คน

1.7 กรอบแนวความคิด

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



1.8 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารบทความที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล

2. การศึกษาภาคสนาม (Field Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม, ความพึงพอใจในงาน, ปัจจัยธำรงรักษา, ปัจจัยตัวจูงใจ โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 166 คน

1.9 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยแบ่งระยะห่างของคำตอบออกเป็น 5 ช่วงคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แบบสอบถามเป็นแบบคำถามแบบปิด (closed - End Questions) แบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยธำรงรักษา และปัจจัยจูงใจ

เกณฑ์การให้คะแนน โดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า มีเกณฑ์ให้คะแนนแบบสอบถามดังนี้

รายการ	น้ำหนักคะแนน		ช่วงคะแนน ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
	คำถามเชิง บอกเล่า	คำถามเชิง ปฏิเสธ		
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1	4.51 - 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
เห็นด้วย	4	2	3.51 - 4.50	พึงพอใจมาก
ปานกลาง	3	3	2.51 - 3.50	พึงพอใจปานกลาง
ไม่เห็นด้วย	2	4	1.51 - 2.50	พึงพอใจน้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5	1.00 - 1.50	พึงพอใจน้อยที่สุด

1.10 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ไคสแควร์ (Chi - Square)

1.11 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความชื่นชอบความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติอยู่ของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ปัจจัยอำนาจรักษา หมายถึง กลุ่มปัจจัยที่บำรุงขวัญของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร, การบังคับบัญชา, เงินเดือน,

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล,
สภาพแวดล้อมการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ	หมายถึง	กลุ่มปัจจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจ และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความประสบผลสำเร็จ, การยอมรับ, ลักษณะของงาน, ความรับผิดชอบ, ความก้าวหน้า
-------------	---------	--

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	หมายถึง	พนักงานส่วนตำบลในตำแหน่งหัวหน้า ฝ่ายประจำในองค์การบริหารส่วนตำบล
---------------------------	---------	---