

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

เทศบาลนครเชียงใหม่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญมาก โดยมีบทบาทอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงต่อการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในท้องถิ่น โดยดำเนินการจัดให้บริการด้าน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิต พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในท้องถิ่น การสังคมสงเคราะห์ การบำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค ส่งเสริมเสรีภาพของประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 นั้น (เทศบาลนครเชียงใหม่,2545)

เทศบาลนครเชียงใหม่ จัดเป็นองค์กรขนาดใหญ่ โดยมีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนวังสิงห์คำ ตำบลช้างม่อย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 40.18 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 14 ตำบล และในด้านการบริหารงาน ได้แบ่งโครงสร้างออกเป็น 13 ส่วน ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานช่าง กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานคลัง สำนักงานการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักงานการศึกษา กองสวัสดิการและสังคม หน่วยงานตรวจสอบภายใน สถานธนานุบาล และแขวง 4 แขวง ซึ่งได้แก่ แขวงนครพิงค์ แขวงกาวิละ แขวงเมืองราย และแขวงศรีวิชัย (เทศบาลนครเชียงใหม่,2544)

ทรัพยากรในการบริหารที่สำคัญขององค์กรโดยทั่วไป มี 4 ประการ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ และการจัดการ ซึ่งเราถือว่า “คน” เป็นปัจจัยทางการบริหารและเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เพราะถ้าขาดคนที่มีคุณภาพแล้ว ทรัพยากรอย่างอื่นก็ไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพได้ เนื่องจากบุคลากรในแต่ละองค์กรจะทำหน้าที่เป็นจักรกลที่สำคัญที่เข้ามาช่วยดำเนินการเพื่อให้ภารกิจต่าง ๆ สามารถเป็นไปอย่างบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลนครเชียงใหม่เป็นองค์กรหนึ่งซึ่งต้องรับผิดชอบโดยตรงต่อความเจริญก้าวหน้าและความผาสุกของประชาชนในท้องถิ่น หากการบริหารการจัดการภายในองค์กรไม่ประสบความสำเร็จเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เกิดปัญหาความ ขัดแย้ง แยกแยกกัน ขาดความร่วมมือ

ร่วมใจกันยอมทำให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรขาดประสิทธิภาพ ล้มเหลว ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลสามัญระดับ 1 ถึง ระดับ 4 ในเทศบาลนครเชียงใหม่ ซึ่งเป็นระดับปฏิบัติการ มีความใกล้ชิดในการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขกับการทำงาน มีขวัญและกำลังใจที่ดี ย่อมส่งผลให้การทำงานด้านการบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริหารงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดระบบการจูงใจในการทำงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลสามัญระดับ 1 - 4 ในเทศบาลนครเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลสามัญระดับ 1 - 4 ในเทศบาลนครเชียงใหม่
2. ผลจากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการบริหารงานเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ดีต่อไป

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แสดงออกโดยผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับ ลักษณะและขอบเขตของงาน ความรับผิดชอบ การพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การบังคับบัญชาของหัวหน้างาน สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ในการทำงาน ค่าตอบแทนสวัสดิการและความมั่นคง นโยบายและการบริหารงานขององค์กร

**พนักงานเทศบาลสามัญ ระดับ 1 - 4** หมายถึง พนักงานซึ่งเป็นระดับผู้ปฏิบัติงาน ของเทศบาลนครเชียงใหม่ ปฏิบัติหน้าที่โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือน ที่ตั้งไว้ของทางเทศบาลในอัตราสามัญ ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน