

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดให้เทศบาลในประเทศไทยมีทั้งหมด 3 ประเภท อันได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งเทศบาลแต่ละประเภทก็มีลักษณะและองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไป เทศบาลนครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดใหญ่ที่มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไปและมีรายได้พอเพียงต่อการให้บริการสาธารณะตามหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้ สำหรับเทศบาลเมืองเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง และเทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การบริหารงานของเทศบาลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) ฝ่ายนิติบัญญัติหรือสภาเทศบาล และ (2) ฝ่ายบริหารหรือคณะเทศมนตรี ซึ่งการบริหารงานเทศบาลของจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วยเทศบาลนคร จำนวน 1 แห่ง เทศบาลเมือง จำนวน 3 แห่ง และเทศบาลตำบล จำนวน 15 แห่ง รวมทั้งสิ้น 19 แห่ง มีบุคลากรซึ่ง ได้แก่ พนักงานเทศบาล รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่และให้บริการงานด้านต่างๆ ซึ่งพนักงานเทศบาลเหล่านี้หากปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การดำเนินภารกิจใดๆ นั้น จุดมุ่งหมายสำคัญ คือ ความต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรพื้นฐานของการบริหาร คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ (Material) และวิธีการจัดการ (Management) ในบรรดาปัจจัย 4 ประการดังกล่าว คนนับว่ามีความสำคัญยิ่ง เพราะมนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีค่ายิ่งขององค์กร เป็นผู้สร้างสรรค์สิ่งทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิต หรือการบริการ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร โดยทั่วไปมนุษย์แต่ละคนมีลักษณะหลากหลายแตกต่างกันในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ซึ่งจะประกอบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ในองค์การบริหาร หมายความว่า การดำเนินการให้มนุษย์สามารถสร้างสรรค์งานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยคุณภาพทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งในอดีตมุมมองที่ผู้บริหารมองมนุษย์ที่

ปฏิบัติงานองค์กรเป็นเพียงสิ่งของ วัสดุหรือเครื่องจักร ที่ช่วยให้งานในองค์กรประสบผลสำเร็จ แต่สำหรับมุมมองในปัจจุบันนั้นมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นมีคุณค่าที่องค์กรต้องซำรงรักษา ให้มีความสุขและจิตที่ดี โดยผู้บริหารยุคใหม่เชื่อว่าบุคคลในองค์กรล้วนมีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่องค์กรจะต้องค้นหา เพื่อนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์ต่อองค์กร นอกจากนี้การทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กรและได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนสมาชิก ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการหาวิถีวิธีในการบริหารจัดการกับทรัพยากรมนุษย์ หรือการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

แรงจูงใจ คือ แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง ต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานซึ่งสิ่งสนองเหล่านี้จะประกอบไปด้วยปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัย นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน (ชนิดวีร์สรณ์ ตรีวิทย์ภูมิ, ค้นคืนวันที่ 2 เมษายน 2555 จาก <http://www.ismed.or.th/SME/src/upload/knowledge/11812014524667b42c5124e.pdf>) แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งประกอบที่สำคัญที่ทำให้การทำงานมีความสุขซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ผลักดันให้งานสำเร็จ แรงจูงใจของเราจะเกิดจากปฏิกิริยาพื้นฐานส่วนลึกของจิตใจภายใน (Subconscious) หรือที่เรียกว่า จิตใต้สำนึกนั่นเอง ซึ่งจิตใต้สำนึกนี้บุคคลย่อมมีแรงจูงใจเพื่อประสบผลสำเร็จด้วยกันทุกคน อีกทั้งการทำให้คนเรามีแรงจูงใจในการทำงานจะทำให้เขาเหล่านั้นตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยไม่รู้ตัวว่าตนเองถูกบีบบังคับให้ทำงานและพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจเมื่อเป็นเช่นนั้นจะทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพและงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว ดังนั้นการศึกษาแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กรจึงมีประโยชน์ช่วยให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดลักษณะแรงจูงใจของบุคคล เข้าใจผลของแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรม และช่วยในการจัดสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงานไปในแนวทางที่ส่งเสริมให้บุคคลมีแรงจูงใจที่พึงปรารถนา อันจะเป็นที่มาของการพัฒนาขวัญกำลังใจในการทำงาน และช่วยเสริมสร้างความรักความพอใจในงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร อุทิศตนในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รักษาผลประโยชน์ร่วมกันขององค์กร (สมใจ ลักษณะ, 2549: 63) กอปรกับการที่ภาครัฐหันมาให้ความสำคัญดูแลเรื่องคุณภาพชีวิต การจัดสรรสวัสดิการของข้าราชการ นอกจากข้าราชการจะได้รับเงินเดือนเป็นค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน มีเกียรติเป็นความภาคภูมิใจต่อวงศ์ตระกูลแล้ว ราชการยังให้สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินหลายประการ แก่ข้าราชการ

และครอบครัว (บิดา มารดา คู่สมรส และบุตร) เพื่อเป็นการจูงใจให้อยากเข้ารับราชการ ตลอดจนสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติราชการ โดยให้ได้รับสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลตลอดเวลา ตั้งแต่เข้ารับราชการ พ้นจากราชการและเสียชีวิต เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานซึ่งการกระทำในรูปแบบต่างๆ นี้ก็ถือเป็นการสร้างแรงจูงใจอีกทางหนึ่ง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ในจังหวัดนครปฐม เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ในจังหวัดนครปฐม และเพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามประเภทเทศบาล ตลอดจนศึกษาถึงข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม
- 2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐมจำแนกตามประเภทเทศบาล
- 2.4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น Frederick Herzberg Abraham H. Maslow และ Gary John มาบูรณาการให้เหมาะสมและสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม แบ่งขอบเขตออกเป็น ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านพื้นที่ และขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม ซึ่งได้แก่ ปัจจัยจูงใจ แบ่งเป็น ลักษณะงาน ความก้าวหน้า ความยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความสำเร็จในงาน และปัจจัยสุขวิทยา แบ่งเป็น เงินเดือน/ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน และนโยบายและการบริหาร

ตลอดจนศึกษาถึงแรงจูงในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ ความพยายาม ความมุ่งมั่น การมีทิศทาง และการมีเป้าหมาย

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม รวม 19 แห่ง จำนวนพนักงาน 813 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแทนพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม จำนวน 268 คน จำนวนจากสูตรการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม รวมทั้งสิ้น 19 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลนคร จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครนครปฐม เทศบาลเมือง จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองสามพราน เทศบาลเมืองไร่จิง เทศบาลเมืองกระทุ่มล้ม และเทศบาลตำบล จำนวน 15 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลดอนยายหอม เทศบาลตำบลโพรงมะเดื่อ เทศบาลตำบลธรรมศาลา เทศบาลตำบลกำแพงแสน เทศบาลตำบลนครชัยศรี เทศบาลตำบลห้วยพลู เทศบาลตำบลสามงาม เทศบาลตำบลกระทุ่ม เทศบาลตำบลบางหลวง เทศบาลตำบลบางเลน เทศบาลตำบลลำพญา เทศบาลตำบลอ้อมใหญ่ เทศบาลตำบลศาลายา เทศบาลตำบลบางระทิก และเทศบาลตำบลคลองโยง

4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาการศึกษา การศึกษาครั้งนี้มีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – เดือนกรกฎาคม 2555 เป็นเวลา 2 เดือน รวมระยะเวลาตลอดการศึกษาทั้งสิ้น 8 เดือน

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ไว้ดังนี้

7.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละคนอัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุราชการ

7.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และอายุราชการ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า ความยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความสำเร็จในงาน และปัจจัยสุขวิทยา ได้แก่ เงินเดือน/ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน และนโยบายและการบริหาร

7.3 พนักงานเทศบาล หมายถึง ข้าราชการประจำที่ปฏิบัติงานประจำ ณ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครปฐม โดยได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนจากหน่วยงานที่สังกัด

7.4 เทศบาลในจังหวัดนครปฐม หมายถึง หน่วยงานของราชการองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาลนครปฐม เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ในจังหวัดนครปฐม

7.5 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานปัจจัยเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า ความยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และความสำเร็จในงาน

7.5.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ด้วงานหรือภาระงานที่ปฏิบัติเป็นบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน หรือจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ตำแหน่งและหน้าที่รับผิดชอบ

7.5.2 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่พนักงานเทศบาลได้รับโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน และมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

7.5.3 ความยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานเทศบาลได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นในสังคม รวมถึงการได้รับยกย่องชมเชย การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น

7.5.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ภารกิจ หน้าที่ หรือข้อผูกพันที่ต้องแสดงออกในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตาม ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายการบริหาร

7.5.5 ความสำเร็จในงาน หมายถึง การที่พนักงานเทศบาลสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสมบูรณ์และบรรลุตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนรวมถึงการแก้ปัญหาต่างๆ ได้ผลสำเร็จทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เชื่อมั่นในตนเอง และมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไป

7.6 ปัจจัยสุขวิทยา หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ เงินเดือน/ผลตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน นโยบาย และการบริหาร

7.6.1 เงินเดือน/ผลตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนและสวัสดิการที่พนักงานเทศบาลได้รับจากหน่วยงานที่ตนสังกัด เพื่อนำมาใช้ในการดำรงชีพ โดยมีความพอเพียงและเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ค่าพาหนะ และค่าเบี่ยงเบนในการเดินทาง

7.6.2 ความสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง การติดต่อทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดี สามารถทำงานร่วมกันได้ดี มีความเข้าใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

7.6.3 ความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่พนักงานเทศบาลมีความรู้สึกต่อความมั่นคงในการทำงานในองค์การตลอดอายุการทำงาน รวมทั้งลักษณะงานที่ไม่เสี่ยงอันตรายจนเกินไป มีจิตสำนึกร่วมในการพัฒนาความเจริญ

7.6.4 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น บรรยากาศ แสง ความสะอาดของสถานที่ รวมไปถึงอุปกรณ์ต่างๆ ในการทำงานมีความเหมาะสมพอเพียงและพร้อมที่จะใช้ได้อย่างตลอดเวลา

7.6.5 นโยบายและการบริหาร หมายถึง แนวทางหรือแผนงานของเทศบาลนั้นๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อเป็นแบบแผนในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

7.7 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกระตุ้นหรือเป็นองค์ประกอบของแรงจูงใจอันส่งผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐม

7.7.1 ความพยายาม หมายถึง ความอดุสาหะในงานของบุคคล ซึ่งย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละลักษณะงาน

7.7.2 ความมุ่งมั่น หมายถึง การไม่ย่อท้อในการทำงาน

7.7.3 การมีทิศทาง หมายถึง การมีความพยายามและความมุ่งมั่นเป็นลักษณะเชิงปริมาณในการทำงานของบุคคล เพราะอาจจะประเมินได้ด้วยตัวเลข

7.7.4 **การมีเป้าหมาย** หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจ คือ พฤติกรรมในทิศทางที่มุ่งสู่เป้าหมาย

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 สามารถนำข้อเสนอแนะมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดนครปฐมได้ตรงกับเป้าหมายและความต้องการของพนักงานเทศบาล

6.2 สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนางานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

