

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารงานในและ การดำเนินกิจการงานต่าง ๆ จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรบริหาร (Administrative Resource) ที่สำคัญ ได้แก่ เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) การบริหารจัดการ (Management) และคน (Man) ทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในทรัพยากรทั้งสี่คือ “ทรัพยากรบุคคล” เพราะถึงแม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบที่ดี ราคาถูก มีการผลิตที่ทันสมัยเพียงใดแต่ถ้าองค์กรขาดบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและทัศนคติที่ไม่เหมาะสมกับการทำงานก็อาจส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรในระยะยาวไม่ประสบความสำเร็จ (เสนาะ ดิยาว, 2537) ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจในการปรับปรุงนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และเหตุผลที่ต้องดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดของ ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2537) ดังนี้

1. มนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ซึ่งก็มีความเชื่อมโยงเป็นธรรมดา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องพยายามยืดเวลาความมีคุณค่าออกไปให้นานเท่าที่นาน กล่าวคือ ในแง่ขององค์กรแล้วย่อมต้องการรักษากำลังแรงงาน (Work Force) ที่มีส่วนสำคัญในการผลิตผลงานให้มีคุณภาพสูงในระดับที่พึงปรารถนาอยู่เสมอ
2. มนุษย์มีชีวิตจิตใจ ปรารถนาการดูแลเอาใจใส่เพราะกำลังใจเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดพลังงานในการทำงานอันเป็นส่วนผลักดันให้เกิดผลงานมากยิ่งขึ้นได้
3. มนุษย์มีพลังความสามารถทางกายจำกัด อันเป็นเรื่องของธรรมชาติ ถ้าร่างกายอ่อนแอเจ็บไข้ได้ป่วยบ่อย ๆ คงจะหากำลังใจ กำลังปัญญาที่จะทำงานให้เกิดผลได้ลำบาก ร่างกายคนเราจึงควรจะต้องแข็งแรงและพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่อยู่เสมอ
4. มนุษย์เป็นผู้มีปัญหาและความสามารถ ส่วนหนึ่งเป็นส่วนที่ติดมากับตัว อีกส่วนหนึ่งเป็นส่วนที่พัฒนาให้เกิดขึ้นได้ และยังสามารถพัฒนาให้เกิดเป็นทักษะในรูปแบบต่าง ๆ ได้อีกด้วย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรทั้งสิ้น ยิ่งองค์กรใดสามารถดึงเอาความสามารถเฉพาะตัวของทรัพยากรมนุษย์ออกมาได้มากที่สุด พร้อมกับรู้จักผสมผสานความสามารถเฉพาะตัวเหล่านั้นให้เข้ากันได้ระหว่างสมาชิกองค์กรด้วยกัน โดยประสานเข้ากับความต้องการขององค์กรอีกต่อหนึ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายรวมขององค์กรด้วยแล้ว ย่อมเชื่อได้ว่าองค์กรนั้นจะได้รับประโยชน์เหลือคณานับ

จากแนวคิดดังกล่าวผู้บริหารควรเห็นความสำคัญของพนักงานในองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญมากในองค์กร ดังนั้นการศึกษาเรื่องคนในองค์กรจึงต้องศึกษาพฤติกรรมของคนทั้งบุคคลและกลุ่มบุคคล ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานทางด้านจิตวิทยาสังคม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้ยังต้องศึกษาในแง่ของปริมาณงานและคุณภาพของงาน บุคลากรมีความเหมาะสมกับปริมาณของงานหรือไม่รวมทั้งปัญหาที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบันว่ามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างไร และควรมองมนุษย์อย่างมีค่าที่สามารถสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างมหาศาลต่อองค์กร จึงจำเป็นต้องศึกษาเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกไร้พรมแดนยุคปัจจุบัน

พนักงานส่วนท้องถิ่นคือ กลุ่มข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งมีหน้าที่คือการพัฒนาท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งแต่ละแห่งจะมีหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้นตามขนาดพื้นที่ และจำนวนประชากรในพื้นที่นั้น ๆ พนักงานส่วนท้องถิ่นจึงเป็นผู้มีบทบาทอย่างมากในการนำนโยบายจากภาครัฐมาดำเนินการเพื่อพัฒนาท้องถิ่น จึงควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานกับสมาชิกของหน่วยงาน โดยเฉพาะในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใช้เป็นตัววัด (Indicator) ที่ดีตัวหนึ่งของการมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ของหน่วยงาน เนื่องจากสมาชิกของหน่วยงานที่มีสิ่งสูงใจในการทำงานมักจะมีผลอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับหน่วยงานต่อไป เพื่อทำงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ให้สำเร็จลุล่วงจนสามารถบรรลุถึงเป้าหมายของหน่วยงานซึ่งตนมีความเลื่อมใสศรัทธาหรือกล่าวในทางกลับกันคือ หากสมาชิกในหน่วยงานรู้สึกว่าคุณค่าที่ไม่ได้รับการดูแลที่ดีพอ รู้สึกไม่มีคุณค่าในหน่วยงานของตน สภาพในการทำงานไม่ดี สวัสดิการและค่าตอบแทนในการทำงานไม่ดีพอ ก็จะมีความรู้สึกเบื่อหน่ายต่อหน่วยงานและสถานที่ทำงาน จะทำงานโดยไม่มีความกระตือรือร้นและจะลาออกจากหน่วยงานไปในที่สุด หรือถ้าไม่ลาออกจากหน่วยงานและเลือกที่จะอยู่ในหน่วยงานต่อไปผลเสียก็จะบังเกิดขึ้นต่อหน่วยงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยเฉพาะการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพของพนักงานย่อมก่อให้เกิดผลเสียหายแก่องค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ว่ามีปัจจัยด้านใดบ้างที่จะมีผลต่อการปฏิบัติงานเพื่อนำไปเป็นแนวทางป้องกันและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและพอใจในงาน เพื่อเป็นแนวทางการบริหารงานในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง ประสบการณ์การในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอโป่งน้ำร้อน ได้แก่ ปัจจัยด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี จำนวน 242 คน ตามบัญชีรายชื่อพนักงาน ณ วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2554 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2554

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในปิงบประมาณ พ.ศ. 2554 (1 ตุลาคม พ.ศ. 2553 - 30 กันยายน พ.ศ. 2554)

นิยามศัพท์เฉพาะ

การปฏิบัติงาน ในที่นี้หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่มุ่งกระทำให้สำเร็จและเกิดผล งานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

พนักงานส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง พนักงานเทศบาล พนักงานส่วนตำบล ในอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ตามบัญชีรายชื่อพนักงาน ณ วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2554 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2554

ลูกจ้างประจำ ในที่นี้หมายถึง ลูกจ้างประจำของเทศบาลและขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ตามบัญชีรายชื่อพนักงาน ณ วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2554 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2554

พนักงานจ้างตามภารกิจ ในที่นี้หมายถึง พนักงานจ้างของเทศบาล พนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ปฏิบัติงานลักษณะส่งเสริมหรือสนับสนุนการทำงานของพนักงานเทศบาล พนักงานส่วนตำบล หรือปฏิบัติงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะบุคคลมีระยะเวลาจ้าง 4 ปี ตามบัญชีรายชื่อพนักงาน ณ วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2554 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2554

พนักงานจ้างทั่วไป ในที่นี้หมายถึง พนักงานจ้างของเทศบาล พนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ปฏิบัติงานลักษณะเป็นการใช้แรงงานทั่วไปซึ่งไม่ต้องใช้ความรู้หรือทักษะเฉพาะด้านในการปฏิบัติงานและมีระยะเวลาการจ้างในช่วงสั้น ๆ ไม่เกิน 1 ปี ตามบัญชีรายชื่อพนักงาน ณ วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2554 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2554

ปัจจัย ในที่นี้หมายถึงปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะทำให้คนไม่พอใจในงานที่ทำ หากว่าปัจจัยเหล่านี้ไม่มีอยู่ในงาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงานเพิ่มเติมเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตามแนวคิดของ Herzberg (1968, pp. 53 - 62 อ้างถึงใน มณี หัสชู, 2549) ประกอบด้วย

1. ค่าตอบแทน หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน
2. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
3. สภาพภาพทางการทำงาน หมายถึง ลักษณะของสถานะที่เป็นองค์ประกอบให้บุคคลเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องาน
4. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายในการบริหารงานในองค์กร การมอบหมายงาน และการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย
5. สภาพการทำงาน หมายถึง รายได้ประจำและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ รวมไปถึงผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เช่น สวัสดิการต่าง ๆ
6. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความต้องการและความพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การมีโอกาที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น และการพิจารณาความดีความชอบ
7. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้มีอำนาจในการสั่งการและบังคับบัญชาตามลำดับชั้นในสายงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนท้องถิ่นในอำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้รับเสนอให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางในการดูแลรักษาทรัพยากรบุคคล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University