

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาสำคัญขององค์กรประการหนึ่ง คือ ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น ผู้บริหารไม่ควรที่จะละเลยความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานเพราะผู้ปฏิบัติงานถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญ มีคุณค่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะผลักดันภารกิจทั้งหลายขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรที่จะสร้างขวัญกำลังใจเพื่อเป็นการกระตุ้นหรือจูงใจให้กับคนในองค์กร การที่องค์กรใดจะบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องปฏิบัติภารกิจ หน้าที่ของการบริหารงานให้ครอบคลุมทุกขั้นตอน ตั้งแต่ก่อนการจัดคนเข้าทำงาน ขณะปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร และที่สำคัญ องค์กรต้องบำรุงรักษาบุคลากร ซึ่งจะต้องกระทำเป็นกระบวนการต่อเนื่องสัมพันธ์กัน แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมากอย่างหนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ถ้าองค์กรใดบุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงเสมอ ก็จะมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง มีความอดทน มีปัญหาขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานน้อยมาก และไม่คิดหนีงาน ซึ่งการบริหารบุคลากรจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงความบริสุทธิ์ยุติธรรมความเสมอภาค เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคลากรในองค์กรตั้งใจทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยไม่รู้สึกลัวตนเอง ถูกบีบบังคับให้ทำงานและพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ จึงทำให้งานที่ออกมามีคุณภาพ และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว

ดังนั้น แรงจูงใจจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร หากมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ย่อมจะมีผลต่อความสำเร็จของงานและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรในองค์กรใดขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติแล้ว จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงานคุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน การลาออกจากงาน นอกจากนี้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

เทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ได้รับการจัดตั้งเป็นเทศบาลขนาดเล็ก ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2552 มีพื้นที่ในความรับผิดชอบ 86.5 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 9 หมู่บ้าน มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในองค์กร ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ซึ่งการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้าง

ทั่วไป รวมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 29 คน เทศบาลตำบลฉนวน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “การคมนาคม สะดวก เศรษฐกิจดี แหล่งน้ำเพียงพอ ไม่มีโรคภัย มีความรู้ทันสมัย สิ่งแวดล้อมไม่เป็นพิษ” และได้วางแนวทางการพัฒนาไว้ 8 ด้าน คือ 1) การคมนาคมทั้งทางบก และทางน้ำ มีความสะดวกรวดเร็ว 2) ประชาชนมีอาชีพและมีรายได้พอเพียง 3) ประชาชนมีน้ำอุปโภค บริโภค และน้ำเพื่อการเกษตร ที่เพียงพอ 4) ประชาชนมีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง ไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ และโรคติดต่อ 5) ช่องทางในการรับรู้ข่าวสารที่ทันสมัยของประชาชนเพิ่มขึ้น 6) สิ่งแวดล้อมไม่เป็นพิษ 7) ประชาชนอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีและมรดกธรรมจริยธรรมเพิ่มมากขึ้น 8) ประชาชนได้รับการบริการอย่างทั่วถึง

บุคลากรเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี จึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการพัฒนาให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผลที่ได้รับจากการศึกษา คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ ผู้บริหาร ตลอดจนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี ที่จะได้ทราบถึงระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่จะนำไปใช้ประกอบการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล และพัฒนาสภาพของบุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี จากทฤษฎีแรงงูใจ เฮอรัชเบิร์ก, เบอ์นาร์ด์ และซาเยเดอร์แมน (Herzberg, Bernard, & Snyderman, 1959) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยงูใจ และปัจจัยคำจุน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกปัจจัยที่เหมาะสม และมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉนวน อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี มาใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เฮิร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al., 1959)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉะบับ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉะบับ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้
3. สามารถนำผลการวิจัย เสนอเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการ และพัฒนาในการบริหารงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉะบับ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลฉะบับ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกตัวแปรเพื่อทำการศึกษาให้เหมาะสมกับองค์กร ตามลักษณะ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในเทศบาลตำบลฉะบับ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ประยุกต์กรอบแนวคิดการศึกษาจากทฤษฎีแรงจูงใจ เฮอร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al., 1959) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้เลือกปัจจัยที่เหมาะสมกับสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.1 ปัจจัยจูงใจ

2.1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล

2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

2.1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

2.1.4 ความรับผิดชอบ

2.1.5 ความก้าวหน้า

2.2 ปัจจัยค้ำจุน

2.2.1 เงินเดือน

2.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

2.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

2.2.4 สถานะของอาชีพ

2.2.5 นโยบายและการบริหารงาน

2.2.6 สภาพการทำงาน

2.2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว

2.2.8 ความมั่นคงในการทำงาน

2.2.9 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรในการวิจัย คือ บุคลากร จำนวน 29 คน โดยทำการสำรวจบุคลากรทั้งหมด (ข้อมูลประวัติพนักงานเทศบาลตำบลม่อน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เดือนธันวาคม พ.ศ. 2555)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาตามกรอบอัตรากำลัง 3 ปี ของ เทศบาลตำบลม่อน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ปี (พ.ศ. 2555-2557)

นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือการกระทำที่บุคคลจะทำงานให้เสร็จ โดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นที่กำหนดแนวทางเฉพาะใช้ในการบริหาร โดยผู้บริหารจะจูงใจเจ้าหน้าที่ทำงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานประจำ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลม่อน อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

เทศบาลตำบล หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อวัตถุประสงค์ในอันที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจการต่าง ๆ ในการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหา

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อดึงดูดใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น

ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้ อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการ
ดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University