

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เพราะการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ในอดีตผู้บริหารมองบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเปรียบเสมือนเครื่องจักร และเชื่อว่าปัจจัยที่ทำให้มนุษย์พึงพอใจ คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจหรือเงินเพียงอย่างเดียว ทำให้ฐานะทางสังคมที่มีผลอันเกิดจากการทำงานของมนุษย์ไม่ได้ยอมรับเท่าที่ควร ต่อมาผู้บริหารได้หันมาให้ความสำคัญกับความรู้สึกรักของมนุษย์มากขึ้น จุดประสงค์เพื่อให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจในการทำงานมากขึ้น อันจะเป็นผล ทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ประกอบกับผู้บริหารและบุคลากรในระดับต่าง ๆ ร่วมกันเป็นกลุ่มอยู่ในหน่วยงานย่อยและบุคคลทั้งหมดในหน่วยงานย่อยทุกหน่วย รวมเป็นคณะบุคคลในองค์กร ซึ่งโดยหลักการดำเนินงานที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์นั้นจะต้องเกิดจากความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความเต็มใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึง คือ แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงานนับว่ามีความสำคัญ เพราะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่ควรประพฤติปฏิบัติ อันจะนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ในขณะเดียวกัน แรงจูงใจดังกล่าวก็จะเบี่ยงเบนบุคคลจากพฤติกรรม ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จที่พึงปรารถนา (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2546)

เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองจันทบุรี โดยครอบคลุมพื้นที่ 2 ตำบล คือ ตำบลตลาด และตำบลวัดใหม่ มีพื้นที่ 10.25 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วยชุมชนย่อย จำนวน 12 ชุมชน มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในองค์กร ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานคลัง กองช่าง สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานศึกษา กองช่างสุขาภิบาล และกองสวัสดิการสังคม มีกิจกรรมการดำเนินงานตามกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามภารกิจและหน้าที่ของเทศบาลเมือง ในการปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองจันทบุรี บุคลากรประกอบด้วย พนักงานเทศบาลสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างทั่วไป พนักงานจ้างตามภารกิจ รวมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ทั้งสิ้น 636 คน ภารกิจของเทศบาลเมืองจันทบุรีมีหลายด้าน ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความหลากหลายประเภทหลากหลายตำแหน่ง และมีความรับผิดชอบแตกต่างกันไปในการให้บริการประชาชน เช่น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรับเรื่องร้องทุกข์ การรับชำระภาษี การให้บริการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การให้การสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส การพัฒนา

ชุมชน ตลอดจนการฝึกพัฒนาอาชีพให้แก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้น เทศบาลเมืองจันทบุรีจึงมีความจำเป็นต้องมีการบริหารงานบุคคล เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ การบริหารงานบุคคลควรเน้นในเรื่องของการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นแรงส่งเสริมและขวัญกำลังใจของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์การที่วางไว้ ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี และผลที่ได้รับจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรีทุกฝ่าย ตลอดจนประชาชนผู้มารับบริการและสามารถนำไปใช้ปรับปรุงการบริหารงานบุคคลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรีต่อไป (เทศบาลเมืองจันทบุรี, 2555)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอายุงาน

สมมติฐานการวิจัย

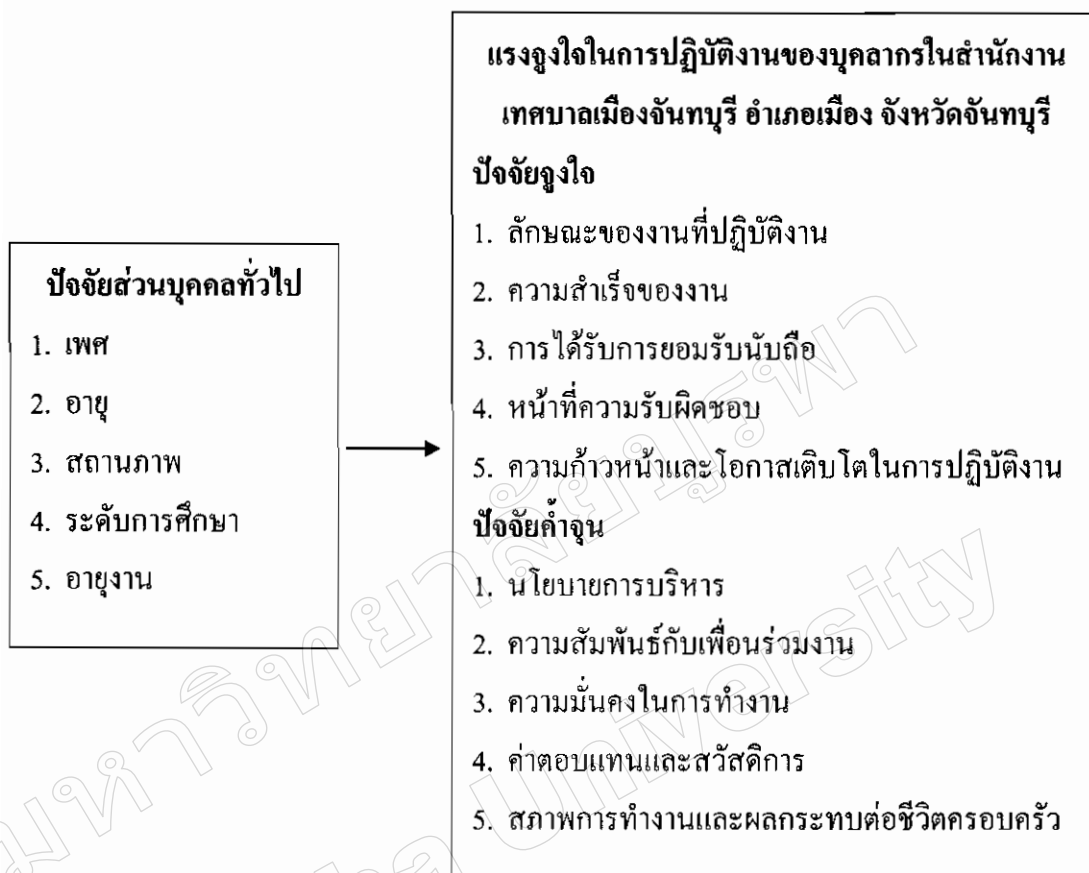
1. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. บุคลากรที่มีอายุงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Motivation Higiene Theory) Herzberg (1959 อ้างถึงใน พรทิพย์ สุตริยะ, 2550, หน้า 5) โดยในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเฉพาะปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมาใช้ในการศึกษา ดังภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบผลการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาและอายุงาน
3. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับเสนอต่อผู้บริหารของเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางประกอบการวางแผนในการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเทศบาลเมือง จันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการคัดเลือกตัวแปรเพื่อทำการศึกษาให้เหมาะสมกับองค์การ ตามลักษณะและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาได้ประยุกต์กรอบแนวคิดการศึกษาจากทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน พรทิพย์ สุติยะ, 2550, หน้า 5) โดยจำแนกตามปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานซึ่งผู้ศึกษาได้เลือกปัจจัยที่เหมาะสมกับสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ศึกษาวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของบุคลากร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน

2. ปัจจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติงาน ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ หน้าที่ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและโอกาสเติบโตในการปฏิบัติงาน นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสภาพการทำงานและผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเทศบาลสามัญทั้งชายและหญิง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 120 คน (แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2556-2558)) (เทศบาลเมืองจันทบุรี, 2555)

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ครั้งนี้

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยในช่วงเดือน มกราคม พ.ศ. 2556 ถึงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2556 รวมระยะเวลาประมาณ 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แรงจูงใจ หมายถึง พลังกระตุ้น หรือสิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ หรือความปรารถนาให้สามารถสนับสนุนการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ พลังอาจมีได้ทั้งจากภายในและภายนอกตัวบุคคล
2. การปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ทั้งการบริหาร การวางแผน การจัดการ การอำนวยความสะดวกและด้านอื่น ๆ
3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง พลัง หรือ สิ่งเร้าที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกตัวบุคคลที่ทำให้เกิดพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เป็นตัวกำหนดรูปแบบ ทิศทาง ความรุนแรง และระยะเวลาของการแสดงพฤติกรรม
4. บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานประจำ ได้แก่ พนักงานเทศบาลสามัญทั้งชายและหญิง ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลเมืองจันทบุรีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
5. ปึงจัยจูงใจ หมายถึง ตัวกระตุ้นในการทำงาน เป็นปึงจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปึงจัยภายใน เป็นกลุ่มปึงจัยที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นจูงใจ และทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากไม่ได้จัดให้มีขึ้นก็ไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน
6. ปึงจัยค้ำจุน หมายถึง ปึงจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจหรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ปึงจัยบำรุงรักษาเป็นปึงจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถจูงใจได้ คือ ช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพอใจได้
7. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ มีปริมาณมากหรือน้อย ยากหรือง่าย ซึ่งอาจจะทำลายความสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พัฒนาทักษะประสบการณ์และอาจจะตรงกับวิชาชีพที่เรียนมาหรือไม่ก็ได้
8. การสัมฤทธิ์ผล คือ การที่บุคลากรมีความรู้สึกว่าเขาได้ทำงานสำเร็จ
9. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และปลอบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ
10. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้ อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใด ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือมักจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

11. ความก้าวหน้าและโอกาสเจริญเติบโตในการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะและความชำนาญในงาน

12. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง แนวทางการดำเนินงานที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อให้ยึดถือปฏิบัติงานการบริหารงาน เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด แนวทางการปฏิบัติ

13. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความร่วมมือ ช่วยเหลือในการทำงาน และรับผิดชอบในงานร่วมกันของบุคลากรในองค์การ การรับฟังความคิดเห็น การให้ความสนทนมนเป็นกันเอง ไว้วางใจซึ่งกันและกัน

14. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

15. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน และผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากเทศบาลเมืองจันทบุรี

16. สภาพการทำงานและผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ขนาดของสถานที่ทำงาน แสง สี เสียง สภาพแวดล้อม และอุปกรณ์ที่สนับสนุนเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน