

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจัยพื้นฐานสำคัญของการบริหารองค์การประกอบด้วยคน (Man) เงิน (Money) วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ (Material) และการจัดการ (Management) ทฤษฎากรบุคคลนับว่าสำคัญยิ่งสำหรับองค์การ เนื่องจากเป็นผู้ที่ใช้เงิน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและการบริหารองค์การ เมื่อบุคลากรในองค์การมีความสำคัญเช่นนี้แล้ว จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์การนั้นๆ จะต้องธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพสูงสุดครบถ้วนเท่านั้น ขวัญกำลังใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อองค์การต่างๆ เพราะการที่จะให้บุคคลมีความสนใจที่จะทำงานในองค์การนั้น องค์การที่เกี่ยวข้องจะต้องมีวิธีการเพื่อให้ได้คนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ และการที่ให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงานมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานมีความรับผิดชอบ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขวัญกำลังใจตลอดจนปัจจัยต่างๆ ซึ่งนำไปสู่ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (ส่วน โรสณา โตะนิเต. 2550 : 1)

ขวัญกำลังใจเป็นเรื่องสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะขวัญกำลังใจของบุคลากรในองค์การ เป็นการสะท้อนถึงเจตคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน หน่วยงานและหัวหน้างาน การที่บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรและฝ่ายบริหาร (ปรีชา พร วงศ์อนุตร โรจน์. 2541 : 148) การได้รับค่าตอบแทนและตำแหน่งหน้าที่ตามที่มุ่งหวังไว้สามารถทำงานตามความต้องการ การขาดงานเป็นการแสดงถึงบุคลากรในองค์การมีขวัญกำลังใจในการทำงานต่ำ อาจเกิดจากความไม่พึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ การบริหารงาน หรือนโยบายของหน่วยงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความต้องการเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการทำงานและมีผลต่อผลผลิตขององค์การประกอบกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกในรูปของความรู้สึกต่องานดังกล่าว เรียกว่า “ขวัญ”

การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความจำเป็นต้องเสริมสร้างขวัญกำลังใจของบุคลากรในองค์การ เพราะขวัญกำลังใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด คนที่มีความรู้ความสามารถดี แต่หากขวัญกำลังใจไม่ดี ก็ไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นจึงเป็นความจำเป็นที่ผู้บังคับบัญชา จะต้องสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นแก่

ผู้ได้บังคับบัญชา ทั้งเป็นรายบุคคลและกลุ่มบุคคล (พนัส หันนาคินทร์. 2543 : 166) ทั้งนี้เพื่อจะได้แน่ใจว่า การปกครองบังคับบัญชาจะเป็นไปอย่างราบรื่น ผลงานที่ทำออกมาอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย ลดการสูญเสียที่เกิดจากความเลินเล่อในการปฏิบัติงาน บรรยากาศของความเป็นมิตรจะเกิดขึ้นต่อองค์การนั้น ก่อให้เกิดความพอใจที่จะส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จด้วยดี เป็นที่พอใจด้วยกันทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การทำงานมีประสิทธิภาพส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย และสามารถแข่งขันกับองค์การอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542 จำนวน 9 แห่ง โดยมีอำนาจหน้าที่ในเรื่องต่าง ๆ เช่น รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้มีและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำ รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรมฯลฯ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีพนักงานเทศบาลเพื่อปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ และมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร จากภาระงานที่มองเห็นจึงได้ทราบว่าการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่หนัก ซึ่งการทำงานต้องการขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะได้รับจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานก็ตามร่วมถึงประชาชนภายในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงกฎ ระเบียบ ข้อบังคับอยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานบางคนมีความรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร ส่งผลให้การทำงานเกิดการล่าช้า ไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกทั้งมีปัจจัยที่สำคัญทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จในเรื่องของลักษณะของงานที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สภาพการทำงาน ผลประโยชน์ คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อัตราค่าจ้าง ทรัพยากรและงบประมาณความก้าวหน้า สวัสดิการและประโยชน์ที่ถือฤตลอดจนปัจจัยทางด้านสถานะแวดล้อมอื่น ๆ ส่งผลให้การทำงานของพนักงานยังไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร (ท้องถิ่นอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. 2554) จากสภาพการดังกล่าวข้างต้น จากความสำคัญดังกล่าวจะเห็นได้ว่าขวัญกำลังใจถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคลากร เพิ่มระดับขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีประโยชน์ต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ อายุ และเทศบาลที่สังกัด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมุติฐานการวิจัย

1. พนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และเทศบาลที่สังกัด มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ซึ่งสังเคราะห์มาจาก เดวิส. Davis. 1962 ; อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547 : 138 -139), กิลล์เมอร์ (Gillmer. 1987 : 380 – 384), กิลล์ฟอร์ด แอนด์ เกรย์ (Guilford & Gray. 1970 : 280 - 283 ; อ้างถึงในบัญชา สมบุญ. 2547 : 17 - 18), มัวร์ แอนด์ เบิร์น (Moore & Burns. 1965 : 72 อ้างถึงในบัญชา สมบุญ. 2547 : 16 – 17), ฟลิปโป (Flippo. 1975 : 122 อ้างถึงในบัญชา สมบุญ. 2547 : 16), ณัฐพล จันทร์ไชย. 2526 : 11 – 12 ; อ้างถึงในบัญชา สมบุญ. 2547 : 18 - 19) และชูศักดิ์ เจนประโคน. 2543 : 81.

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากร ที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 9 แห่ง รวมทั้งสิ้น 127 คน (สำนักงานท้องถิ่นอำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. 2554 : 2)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิธีการหากกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการสัมภาษณ์ จำนวน 22 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานะภาพของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ อายุ และเทศบาลที่สังกัด

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน

3.2.2 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

3.2.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน

3.2.4 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

สำหรับพื้นที่ในการสำรวจข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ เป็นพื้นที่ของเทศบาลตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 9 แห่ง

5. ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะของจิตใจหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมและแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความร่วมมือกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ องค์ประกอบของขวัญกำลังใจในการทำงาน

หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งที่ทำให้เกิดขวัญกำลังใจ ในการทำงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารภายในองค์กร ที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ได้รับการยอมรับนับถือ ในความสามารถและผลงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคลากรในหน่วยงานมีสัมพันธ์ ภาพอันดี ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานยกย่องและมีความเชื่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดี ในการประพฤติปฏิบัติตนเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อถือและศรัทธา เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน บุคลากรในหน่วยงานเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ไว้วางใจกัน ผู้บังคับบัญชาดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาโดยใช้หลัก ประชาธิปไตย ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษา แนะนำ และคอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน เป็นระยะ

2. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาพของจิตใจหรือความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ได้ปฏิบัติงานตามที่ตนเองมีความถนัด การปฏิบัติงานเหมาะสม กับความรู้ความสามารถ มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร การดำเนินการตามนโยบายเป็นไปตามวัตถุประสงค์ การรับการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สม่่าเสมอ งานที่ปฏิบัติ มักจะประสบความสำเร็จเป็นส่วนใหญ่ และเป็นที่น่าภาคภูมิใจ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ศึกษาต่อ หรือเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ และทักษะในการทำงาน หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอ ทันสมัย และสถานที่ปฏิบัติงานมีความกว้างขวางเพียงพอ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง สภาพของจิตใจหรือความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ งานที่ปฏิบัติ มีความมั่นคง มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และถือ ว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติและภูมิใจ โอกาสความก้าวหน้าของพนักงานเท่าเทียมกับข้าราชการประเภท อื่น การพิจารณาความดีความชอบ และการเลื่อนระดับมีระบบอุปถัมภ์ (ระบบพรรคพวก) ตำแหน่ง ที่ท่านครองอยู่สามารถเลื่อนระดับได้สูงขึ้น การกำหนดตำแหน่ง เพื่อรองรับความก้าวหน้าในสาย งานของพนักงานในแผนอัตรากำลัง 3 ปี และมีความเสมอภาค ในการพิจารณาแต่งตั้ง โอน (ย้าย)

4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง สภาพของจิตใจหรือความรู้สึกที่มีต่อการ ปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ในรูปแบบของเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ และผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติในปัจจุบัน ผู้บริหารมีความเอื้ออาทรต่อความเป็นอยู่ ของพนักงาน หน่วยงานมีเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ (โบนัส) ประจำปีแก่

ผู้ปฏิบัติงานให้ทุนศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท มีการส่งเสริมสุขภาพพนักงาน เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี กิจกรรมนันทนาการ และกายบริหาร เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้รถยนต์ของสำนักงานในการเดินทางไปติดต่อราชการ การปฏิบัติงานนอกเวลา ได้รับเงินค่าตอบแทนที่เหมาะสม หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานเทศบาลได้ทัศนศึกษาดูงานเป็นประจำทุกปี การเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรค่าเช่าที่พัก มีความเหมาะสมและรวดเร็ว และการสนับสนุนให้พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์ หลักสูตรการทดสอบภาษาอังกฤษ และหลักสูตรความรู้ และทักษะเฉพาะของงานในแต่ละตำแหน่ง

เทศบาลที่สังกัด หมายถึง พนักงานเทศบาลสามัญ ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบล โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของเทศบาลตำบลนั้น

พนักงานเทศบาลตำบล หมายถึง พนักงานเทศบาลสามัญ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนของเทศบาลตำบล

เทศบาลตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลมีรายได้พอควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัติเทศบาล (มาตรา 10 แก้ไขโดยพระราชบัญญัติเทศบาล ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาที่ได้ สามารถเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารท้องถิ่นในการใช้เป็นแนวทางการบริหาร งานบุคลากร เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไขและเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานเทศบาลในเขตพื้นที่อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ผลการศึกษจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรภายในองค์กรในบริบทของเทศบาลตำบล