

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการบริหารจัดการองค์การเป็นสิ่งจำเป็นของผู้บริหาร และเป็นผลไปสู่การแข่งขันที่รุนแรงทำให้เกิดการพัฒนาผู้บริหารทั้ง ๓ ระดับด้วยกัน คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น ไม่เพียงแต่ผู้บริหารเท่านั้นที่เป็นผู้ทำให้องค์การอยู่รอดได้ แต่ที่สำคัญที่สุดคือพนักงานหรือบุคคลภายในองค์การเอง ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงบทบาทการบริหารจัดการองค์การ ได้แก่ การวางแผน เป็นกระบวนการการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การจัดองค์การ เป็นกระบวนการจัดปัจจัยทรัพยากรต่างๆ การนำหรือสั่งการ เป็นกระบวนการมอบหมายสั่งการ และการควบคุม เป็นกระบวนการติดตามตรวจสอบ กำกับดูแลและนำการแก้ไข ให้บุคลากรปฏิบัติกิจกรรมหรือต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพที่พึงปรารถนา^๑

ดังนั้นการบริหารจัดการจึงเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์เพื่อให้ผู้บริหารทำความเข้าใจและนำมาประยุกต์ใช้กับบุคลากรภายในองค์การเพื่อเกิดการสร้างงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในองค์การแบ่งออกเป็น ๒ ระดับคือ ประสิทธิภาพของบุคคล คือลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใดๆ หรือกิจกรรมใดๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่มีวัตถุประสงค์ไว้ และประสิทธิผลขององค์การ เน้นไปที่ผลรวมขององค์การ จะเห็นได้ว่า บุคลากรหรือบุคคลเป็นผู้สร้างผลผลิตให้เกิดขึ้นในองค์การ ดังนั้นผู้บริหารต้องให้ความสนใจและใส่ใจเกี่ยวกับบุคลากรเป็นสำคัญ โดยหลักทางการบริหารได้เน้นให้ผู้บริหารศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรเป็นสำคัญ โดยนำหลักทางพฤติกรรมมาสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น หรือเรียกว่า การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร เพื่อประโยชน์ต่อบุคลากรและองค์การเอง

ในส่วนของการบริหารงานในองค์การนั้นการที่บุคคลจะยินยอมทำงานที่ได้รับมอบหมายก็เนื่องจากบุคคลนั้นมีความยินดีและพอใจในการที่จะได้รับมอบหมายหรือที่ปฏิบัติ ซึ่งความพอใจในการทำงานที่จะช่วยให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุดและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะบุคคลนั้นจะปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียรยิ่งขึ้นให้เวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้นและตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น อุตสาหะวิริยะ ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ในทางตรงข้ามหากบุคคลไม่มีความพอใจในงานที่ปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานจะหมดไป การปฏิบัติงานจะเฉื่อยชาลงทุกที และทำให้ประสิทธิภาพของงานด้อยลงในที่สุด^๒

^๑พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : โอ เอส พรี้น ตรัง เฮ้าส์, ๒๕๕๒), หน้า ๓๑.

^๒วิญญู อังคนารักษ์, ทฤษฎีการปกครองท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๑), หน้า ๒๗.

ความสามารถของผู้บริหารที่จะใช้แรงจูงใจที่เหมาะสมเพื่อเป็นสิ่งจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา มีความมุ่งมั่น และพร้อมจะทุ่มเทการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การเป็นแนวคิดที่อยู่ภายใต้ปรัชญาการมองโลกในแง่ดี เป็นแนวคิดที่มองว่ามนุษย์ทุกคนมีศักยภาพมีความสามารถภายในตนเองทุกคน ขึ้นอยู่กับว่าผู้บริหารจะสามารถค้นหากระตุ้นและสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงและพัฒนาความสามารถตรงตามศักยภาพที่พนักงานมีอยู่มากน้อยเพียงไร

ในลักษณะเดียวกัน การปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานใดก็ตามพนักงาน อาครสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และสิ่งแวดล้อมที่เป็นบุคคลประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งบุคคลในองค์การนี้เองที่มีส่วนในการสร้างกฎเกณฑ์สร้างวัฒนธรรม ความเชื่อ และแนวทางการปฏิบัติในการอยู่ร่วมกัน ซึ่งรวมเรียกว่าวัฒนธรรมองค์การ โดยการปฏิบัติงานในองค์การนั้นบุคคลที่มีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานก็คือ หัวหน้างาน ผู้บริหาร รูปแบบการบริหารงาน หรือพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหาร ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างมาก ผู้บริหารที่มีรูปแบบการบริหารงานโดยใช้อำนาจเผด็จการก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน แตกต่างจากผู้บริหารที่ใช้วิธีการบริหารงานแบบประชาธิปไตย^๓

การสร้างขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่ต้องนำเข้ามาเป็นหลักในการบริหารจัดการภายในองค์การ การสร้างขวัญและกำลังใจมีหลายรูปแบบด้วยกัน เช่น เงิน (Money) เป็นสิ่งกระตุ้นที่สำคัญอยู่ในรูปของเงินเดือนหรือค่าจ้าง เงินมีแนวโน้มจะมีความสำคัญต่อบุคคลมากขึ้น สำหรับบุคคลที่มีครอบครัวเงินเป็นสิ่งที่ใช้ให้บรรลุมาตรฐานการครองชีพ การมีส่วนร่วม (Participation) จะช่วยให้บุคคลมีความรู้และเข้าใจปัญหาและผลงาน การมีส่วนร่วมย่อมหมายถึงการยอมรับและการผูกพัน ทำให้บุคคลรู้สึกถึงความสำเร็จ คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) การออกแบบงาน การพัฒนางานและการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนการจัดระบบในการทำงานจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานในองค์การตลอดไป^๔

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด โดยพิจารณาจากความครอบคลุมของพื้นที่ของประเทศไทย ซึ่งระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้กำหนดบทบาทหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีหน้าที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในแทบทุกด้าน จึงถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในฐานะผู้ขับเคลื่อนภารกิจการให้บริการประชาชน ที่จะต้องปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวม เป็นเจตนารมณ์สูงสุดในการบริหารราชการแผ่นดิน

เทศบาลเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยอาศัยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๑๐ พ.ศ. ๒๕๔๕) ตามแนวคิดเรื่องกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง ซึ่งเป็นรูปแบบการปกครองที่นำอำนาจทางการเมืองและการบริหารจากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่น การบริหารงานของเทศบาล แบ่งหน้าที่เป็น ๒ ส่วน แต่ยังคงเกี่ยวข้องกับประสานซึ่งกันและกัน

^๓เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, การปฏิรูประบบราชการภายใต้กระแสการจัดการภาครัฐใหม่และข้อพิพาท, (กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์, ๒๕๕๔), หน้า ๑๒.

^๔ประหยัด หงส์ทองคำ, การปกครองท้องถิ่น, (กรุงเทพมหานคร : ดอกหญ้า, ๒๕๕๓), หน้า ๔๕.

อยากยากไม่ได้ นั่นคือ งานกำหนดนโยบาย ซึ่งถือเป็นหน้าที่สำคัญของฝ่ายการเมืองและงานปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งถือเป็นหน้าที่สำคัญของฝ่ายประจำที่เป็นพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง แต่ทั้งนี้ต้องไม่ลืมว่าการบริหารงานเทศบาล เป็นเรื่องดำเนินการในระบบราชการเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนเป็นหลัก มิใช่การแสวงหากำไร

เทศบาลเมืองชุมแสงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบุคลากรจำนวน ๒๘๓ คน ประกอบด้วย พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และจ้างเหมาบริการ^๕ เทศบาลเมืองชุมแสงเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจอิสระในการบริหารงาน มีรายได้และงบประมาณเป็นของตนเอง นอกจากนี้ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีหน่วยงานในความรับผิดชอบเป็นจำนวนมาก เพื่อให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชุมแสง อันเป็นส่วนหนึ่งของการอำนวยความสะดวกและการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ทำให้ต้องมีบุคลากรรับผิดชอบภาระหน้าที่งานตามสายงานที่แตกต่างกันไป และด้วยภาระงานที่มีความแตกต่างกันทำให้พนักงานเทศบาลเมืองชุมแสงมีความเหนื่อยล้า เกิดความเบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้น และความรับผิดชอบในการทำงาน โดยเฉพาะงานพิเศษนอกเหนือจากหน้าที่รับผิดชอบ

จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ ได้มีการปรับปรุงการบริหารของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความรวดเร็ว โปร่งใส สนองตอบต่อความต้องการของประชาชนและภาคเอกชน ในปัจจุบันจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการทำงานในการให้บริการ ดังนั้น หน่วยงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการทำงานในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจและความสะดวก โดยการปรับปรุงวิธีการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง ซึ่งคณะของเทศบาลเมืองชุมแสงได้มีนโยบายที่จะให้บุคลากรของเทศบาลเห็นความสำคัญที่จะพัฒนาประสิทธิภาพของการบริการอย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชน อีกทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความร่วมมือในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างค่านิยมและความร่วมมือที่จะผลักดันให้มีการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติราชการที่จะเอื้อประโยชน์ต่อประชาชน ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญ ประกอบกับยุคสังคมประชาธิปไตยที่ประชาชนควรได้รับทราบขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลอย่างชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาประสิทธิภาพการบริการประชาชนของพนักงานเทศบาลทุกหน่วยงาน

ความสำคัญของปัจจัยหลักในการบริหารงานของทุกองค์กร คือ “บุคลากร” การตัดสินใจองค์กรใดเป็นเลิศ องค์กรใดที่มีประสิทธิภาพก็ย่อมขึ้นอยู่กับว่าองค์กรนั้นมีบุคลากรในองค์กรประเภทใด มีขีดความสามารถ และสมรรถนะแค่ไหน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของคนหรือบุคลากรซึ่งทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร ในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ของ

^๕ กองวิชาการ สำนักงานปลัด, ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองชุมแสง, (นครสวรรค์ : เทศบาลเมืองชุมแสง, ๒๕๕๗), (อัดสำเนา).

เทศบาลเมืองชุมแสง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูล ไปเป็นแนวทาง ประกอบการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้าง กระบวนการบริหารงานของเทศบาลต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

๑.๓.๓ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ มีอะไรบ้าง

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสงจังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยผู้วิจัยสังเคราะห์ตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริกเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's dual factor theory)^๖ และเฮิร์ซเบิร์ก บาร์นาร์ด และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman)^๗ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ความสำเร็จของงาน ๒) การได้รับการยอมรับนับถือ ๓) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ๔) ความรับผิดชอบ ๕) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) นโยบายและการบริหารงาน ๒) วิธีการปกครองบังคับบัญชา ๓) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ๔) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ๕) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

^๖วันชัย มีชาติ, การบริหารองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๕๑.

^๗Herzberg, F., Barnard, M. and Snyderman, B, *The Motivation to Work*, (New York : John Wiley, 1959), p 25.

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยผู้วิจัยสังเคราะห์ตามทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริกเฮิร์ชเบอร์ก (Herzberg’s dual factor theory)^๙ และเฮิร์ชเบิร์ก บาร์นาร์ด และซินเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman)^๙ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) ความสำเร็จของงาน ๒) การได้รับการยอมรับนับถือ ๓) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ๔) ความรับผิดชอบ ๕) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) นโยบายและการบริหารงาน ๒) วิธีการปกครองบังคับบัญชา ๓) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ๔) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ๕) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ขอบเขตด้านประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๒๘๓ คน^{๑๐}

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๙ คน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษา ในเขตเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือน กันยายน พ.ศ.๒๕๕๘ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๙ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๕. สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

^๙วันชัย มีชาติ, การบริหารองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๕๑.

^๙Herzberg, F., Barnard, M. and Snyderman, B, *The Motivation to Work*, p 25.

^{๑๐}กองวิชาการ, ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลเมืองชุมแสง, (นครสวรรค์ : เทศบาลเมืองชุมแสง, ๒๕๕๗), (อัดสำเนา).

๑.๕.๒ พนักงานที่มีระดับอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๓ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๔ พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๕ พนักงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้อธิบายคำศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์” ไว้ดังนี้

๑.๖.๑ **แรงจูงใจ** หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีแรงกระตุ้น ด้วยวิธีการ หรือสิ่งเร้าที่ชักนำจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานของเทศบาลเมืองชุมแสงจังหวัดนครสวรรค์

๑.๖.๒ **แรงจูงใจการปฏิบัติงาน** หมายถึง แรงขับเคลื่อนของแต่ละบุคคล ซึ่งสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในที่ทำงานหรือการกระทำที่บุคคลจะทำงานให้สำเร็จ โดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของบุคคลอื่นที่กำหนดแนวทางเฉพาะใช้ในการบริหาร โดยผู้บังคับบัญชาจะจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจมี ๕ ด้าน ได้แก่

๑) **ความสำเร็จของงาน** หมายถึง ความสำเร็จ ความสมหวังจากการปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาและดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายของราชการและของตนเอง

๒) **การยอมรับนับถือ** หมายถึง การที่บุคลากรขององค์กรได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจ รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีต่อการปฏิบัติงานจนเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

๓) **ความก้าวหน้าของตำแหน่งหน้าที่** หมายถึง การได้รับส่งเสริมสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนี้ยังรวมถึงการพิจารณาความดีความชอบเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

๔) **ความรับผิดชอบ** หมายถึง ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือตามกฎหมายกำหนดว่าได้รับมอบอำนาจในการพิจารณาสั่งการอย่างเต็มที่และการปฏิบัติงานนั้นๆ มีอิสรเสรีภาพในการตัดสินใจ

๕) **ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติสอดคล้องกับความรู้ความสามารถงานสร้างสรรค์เป็นประโยชน์ไม่น่าเบื่อหน่าย งานที่ท้าทาย จูงใจให้ปฏิบัติงานจนเกิดสัมฤทธิ์ผลและมีความเป็นอิสระในการทำงาน

ปัจจัยคำจน มี ๕ ด้าน ได้แก่

๑) นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การควบคุมดูแลเอาใจใส่ การติดตามสั่งการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒) การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

๓) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

๔) สภาพแวดล้อม หมายถึง บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

๕) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานรวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ

๑.๖.๓ พนักงานเทศบาล หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ คือ พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และพนักงานจ้างเหมาบริการ

๑.๖.๔ เทศบาลเมือง หมายถึง เทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบระดับปัจจัยที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๒ ทำให้ทราบว่าผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๔ ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์ และเทศบาลที่อื่นต่อไป