

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการ เช่น ปัญหาอัตรากำลังของข้าราชการที่ถูกจำกัดลดน้อยลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบราชการ การใช้ระบบประกันคุณภาพ และผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้สวัสดิการและผลตอบแทน ที่ได้รับน้อยลง ปัญหาดังกล่าวนี้ หากไม่เร่งแก้ไขอย่างถูกต้อง จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามที่ต้องการ อาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาอันจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างไรก็ตาม ปัญหาทั้งหลายไม่ว่าจะยุ่งยากมากน้อยเพียงใด สามารถแก้ไขให้สำเร็จลงได้ด้วยทรัพยากรบุคคล ที่มีศักยภาพ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จทั้งต่อตนเองและองค์กร ดังนั้น องค์กรสมัยใหม่ที่มีความพร้อมจึงจะมุ่งพัฒนาหน่วยงาน และทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกัน โดยกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง องค์กรประกอบของการบริหารขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญที่สุด คือ บุคลากร นับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการทำงาน หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร ได้แก่ ความต้องการ ทางใจ กำลังใจ และความพึงพอใจเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน (สมคิด บางโม. 2545 : 41) และองค์กรสามารถสร้างความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจในการปฏิบัติงาน ทัศนคติ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติเมื่องานนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ จึงทำให้เกิดความต้องการปฏิบัติงาน และเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน

สำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ในองค์กร จึงมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย ดังนั้น หากองค์กรใดบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็อาจจะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง และเป็นผลเสียต่อองค์กร ทำให้งานเกิดความเสียหาย และ ทำให้ เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นสิ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรนั้น ๆ ดังนั้น

ถ้าหากหน่วยงานใด เห็นความสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงาน ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกระดือรือร้นในการทำงานนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 142)

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่โดยตรงในการบริหารกิจการท้องถิ่น และจัดให้การบริการต่าง ๆ ทั้งทางด้าน โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมแก่ราษฎรในท้องถิ่น นอกจากนี้เทศบาลตำบลยังทำหน้าที่เป็นเวทีประชาธิปไตย เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น ได้ใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองในการมีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่นของตน รวมทั้งตรวจสอบการทำงานของเทศบาลตำบล และในปัจจุบันเทศบาลตำบลได้รับการถ่ายโอนภารกิจตามแผนชั้นตอนกระจายอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มขึ้น ดังนั้น การทำงานของเทศบาลตำบล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และให้เป็นไปตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาและภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การกำหนดภารกิจและทิศทางในการพัฒนาของเทศบาลตำบลนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาตนเองตามทิศทาง และบทบาทที่เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพและทรัพยากรที่มีอยู่ตลอดจนคำนึงถึงขีดความสามารถในการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ทั้งในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนเพื่อการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลให้พัฒนายิ่งขึ้น และการที่จะให้การปฏิบัติงานตามภารกิจต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือบรรลุเป้าหมายนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินภารกิจให้สอดคล้องกับภารกิจ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้านด้วยบุคลากร ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการของเทศบาลตำบลดำเนินไปอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นที่จะต้องดำเนินการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน ว่าพนักงานมีความคิดเห็นอย่างไรต่อปัจจัยในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทาง พัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลให้มีประสิทธิภาพต่อไป

จากภารกิจและบทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ผู้ศึกษาในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในเทศบาลตำบลในจังหวัดอ่างทอง ต้องการที่จะทำการศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในจังหวัดอ่างทอง เพื่อหาแนวทางที่จะนำไปปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการทำงาน และการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของ

ประชาชน ให้เป็นที่พึงพอใจมากที่สุด อันจะนำไปสู่การพัฒนาของเทศบาลตำบลในเขตจังหวัด อ่างทองให้มีความเจริญก้าวหน้าประสบผลสำเร็จและเกิดประโยชน์ ต่อประเทศชาติโดยรวมต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยต้องการศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง ดังนี้

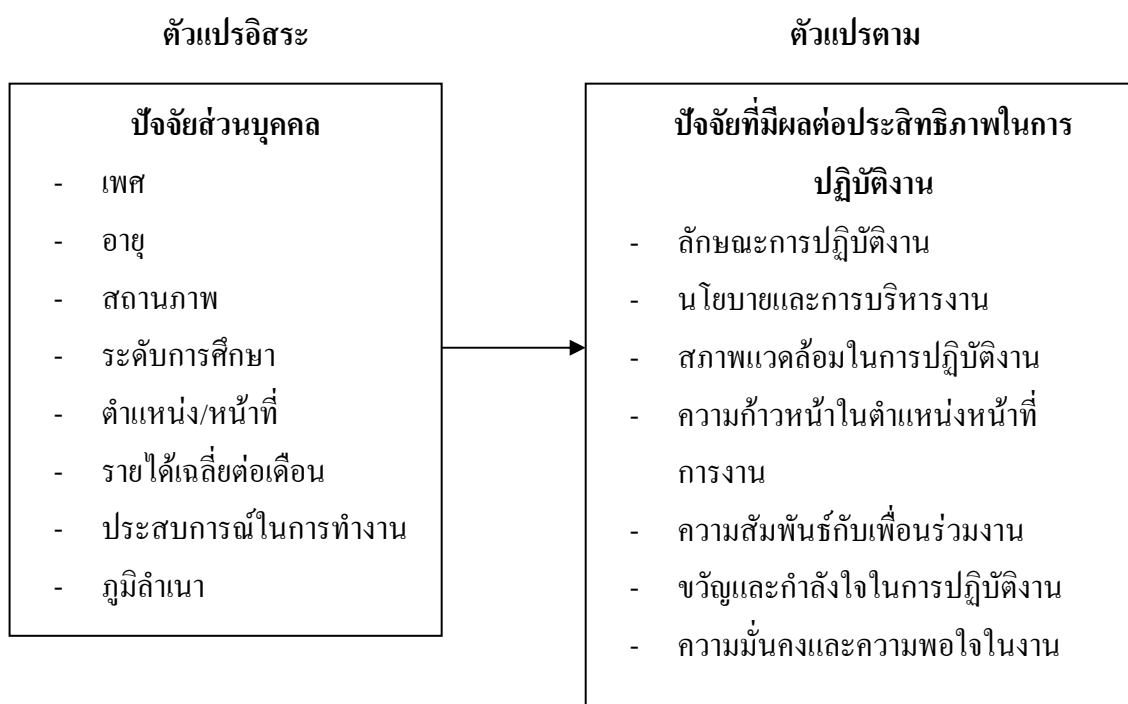
1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง/หน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ภูมิฐานะ ส่วนตัวแปรตามคือปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความพอใจในงาน
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานเทศบาลตำบลโดยได้กลุ่มตัวอย่างจากเทศบาลตำบลสามโก้ จำนวน 78 ราย และพนักงานเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง จำนวน 52 รายรวมเป็น 130 ราย
3. สถานที่ในการวิจัย คือ เทศบาลตำบลในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลสามโก้ ตำบลสามโก้ อำเภอสามโก้ จังหวัดอ่างทองและเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง ตำบลศาลเจ้าโรงทอง อำเภอกวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยใช้วิธีเลือกตัวแทนเทศบาลตำบลในจังหวัดอ่างทองจำนวน 2 แห่ง จากจำนวนเทศบาลตำบลจำนวน 9 แห่งเนื่องจากเทศบาลตำบลสามโก้

อำเภอสามโก้ จังหวัดอ่างทอง เป็นเทศบาลที่ผู้วิจัยปฏิบัติราชการอยู่ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ซึ่งทั้ง 2 เทศบาลมีลักษณะเป็นเทศบาลที่มีขนาดขนาดกลาง คือมีจำนวนประชากร รายได้ และโครงสร้างอัตรากำลังขนาดเดียวกัน ประกอบกับมีพื้นที่ติดต่อกัน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย 4 เดือน คือ เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนพฤษภาคมพ.ศ. 2551

#### กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษา ความหมายของประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แนวคิดประสิทธิภาพ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริสเบอร์ค และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งได้กำหนดเป็นกรอบการศึกษาไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**พนักงาน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ หรือผู้ปฏิบัติงานหรือทำงานในเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลเจ้าโรงทอง จังหวัดอ่างทอง ซึ่งแบ่งพนักงานออกเป็น 3 ประเภท คือ พนักงานเทศบาล พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป

**เทศบาลตำบลในจังหวัดอ่างทอง** หมายถึง ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ในจังหวัดอ่างทอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขนาด คือเทศบาลขนาดเล็ก เทศบาลขนาดกลาง เทศบาลขนาดใหญ่ ตามจำนวนประชากร รายได้ และโครงสร้างอัตรากำลังของแต่ละแห่ง

**ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ** หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มคนในองค์กรในที่นี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาล ที่แสดงออกในรูปพฤติกรรมต่าง ๆ ต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การทำงานสำเร็จ ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความพอใจในงาน

**ลักษณะการปฏิบัติงาน** หมายถึง ปัจจัยที่มีต่อความรู้สึกรวมของพนักงานในการปฏิบัติงานด้านความท้าทายและกระตุ้นในการปฏิบัติงาน ความชอบและสนุกกับงานที่ทำ หน้าที่การงานตรงกับความรู้ความสามารถ ขั้นตอนในการทำงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน ภาระงานที่รับผิดชอบอยู่ไม่มากจนเกินความสามารถ การมีคู่มือปฏิบัติงาน และคำสั่งที่ช่วยให้ปฏิบัติงาน ได้สะดวกและง่ายขึ้นทำให้งานเกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง

**นโยบายและการบริหารงาน** หมายถึง หลักและวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางในการดำเนินการโดยกำหนดเป็นนโยบายในการบริหารงาน ได้แก่ มีการประชุมชี้แจงนโยบายให้ทุกคนได้ทราบอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงาน มีการกระจายงานให้เหมาะสมตรงตามตำแหน่ง มีการจัดระบบงาน การทำงานเป็นทีม การจัดระบบข้อมูลข่าวสาร และการพัฒนาบุคลากร

**สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สภาพภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงานเทศบาล ได้แก่ ความพร้อมทางอุปกรณ์เครื่องใช้ มีปริมาณและคุณภาพเพียงพอต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อยสวยงามและสะดวกสบายต่อการทำงาน ความสะดวกในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยไว้อย่างเหมาะสม เป็นประโยชน์ต่อทุกคน

**ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน** หมายถึง โอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาดูงานและฝึกอบรม การได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การสนับสนุนให้เลื่อนขั้นเงินเดือนได้ตามความรู้ความสามารถ และเป็นธรรมเนียมงานที่ได้รับมอบหมายมีส่วนทำให้ได้รับความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การ

**ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง ความสัมพันธ์กันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างร่วมมือที่ดีในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ใช้เหตุผลในการทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือและร่วมมือกันในการทำงาน ผู้ร่วมงานร่วมกันแสดงความคิดเห็นและช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

**ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลา ความเหมาะสมของเงินเดือนที่ได้รับกับปริมาณงาน ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

**ความมั่นคงและความพอใจในงาน** หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ได้แก่ งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคง ไม่ถูกโยกย้ายโดยไม่สามารถปฏิเสธได้ มีความภูมิใจในหน่วยงานและตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ

### **สมมติฐานการวิจัย**

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล และความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง
2. ผลการวิจัยสามารถนำเสนอเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลสามโก้ และเทศบาลตำบลศาลเจ้าโรงทอง เพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน และการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เป็นที่พึงพอใจมากที่สุด

