

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
3. แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล
5. บริบทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

##### 1. ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจ

คำว่าแรงจูงใจ (Motivation) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Movere ซึ่งมีความหมายว่าการเคลื่อนไหว (Move) เป็นเรื่องของความรู้สึกไม่หยุดนิ่ง ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ (สร้อยตระกูล (เทียนนท์) อรรถมานะ. 2545 : 38)

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 40) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ชุดของทัศนคติที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่ใช้ปฏิบัติตอบสนองต่อกรณีต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่มืออยู่ภายในมีแรงผลักดันและมีทิศทางที่ใช้กับพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

พนัส หันนาคินทร์ (2542 : 130-131) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเต็มใจทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือจุดประสงค์ขององค์การมาตรการต่างๆ เหล่านี้เป็นการกระตุ้นเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือจัดระบบขององค์การให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย

ธรวารรณ พลหาย (2543 : 8) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจไว้ว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้บุคคลมีความต้องการในการปฏิบัติงาน ทุ่มเท ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างสุดความสามารถ

แมคเคลิลแลนด (McClelland. 1985 : 590) ใ้คำนิยามของแรงจูงใจว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งสำหรับจุดมุ่งหมายขั้นพื้นฐานตามแรงกระตุ้นตามธรรมชาติ ซึ่งจะเกี่ยวกับพลังงานการเปลี่ยนแปลงและการเลือกแสดงพฤติกรรม

สมยศ นาวิการ (2543 : 28-291) ใ้ความหมายว่า แรงจูงใจคือพลังที่ริเริ่ม กำกับ และค้ำจุนพฤติกรรมและการกระทำส่วนบุคคลและเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ใ้ความมุ่งหมายหรือทิศทางแก่พฤติกรรม นอกจากนี้ โคกลาวถึงคุณลักษณะพื้นฐาน ของแรงจูงใจ 3 ประการ คือความพยายาม ความไม่หยุดยั้ง และทิศทาง

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544 : 254) ได้ใ้ความเห็นว่ แรงจูงใจ คือภาวะหรือองค์ประกอบที่กระตุ้นใ้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาอย่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อไปสู่อุณหภูมิที่ตนเองต้องการหรือผู้ทำการชักจูงกำหนด

สุรางค โควตระกูล (2545 : 153) กลาวว่ แรงจูงใจหมายถึงองค์ประกอบที่กระตุ้นใ้เกิดพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายจากการใ้ความหมายของแรงจูงใจหลากหลาย

จากที่มีผู้ใ้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลายอย่าง สามารถสรุปได้ว่ ปัจจัยหรือสิ่งกระตุ้นใ้บุคคลได้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาแล้วสามารถทำใ้งานบรรลุเป้าหมายขององค์การได้

## 2. ประเภทของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งใ้สำเร็จน้อยลงด้วยเหตุนี้ผู้มีสนใจศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้มาก มีผู้จำแนกไว้หลายแบบดังนี้

หลุย จำปาเทศ (2535 : 98-102) ได้สรุป ถึงวิธีการสร้างแรงจูงใจในองค์การ 2 แบบ ได้แก่

1. การสร้างแรงจูงใจในแบบอิงเกณฑ์ ได้แก่ การสร้างแรงจูงใจที่ใ้วางเกณฑ์ไว้ก่อนแล้วว่ถ้าปฏิบัติตามจะใ้รางวัล(ประเภทบวก) หรือถ้าไม่ปฏิบัติตามจะใ้รับโทษ (ประเภทลบ) หลักการในการใ้รางวัลอย่างมีประสิทธิภาพมีดังนี้

- 1.1 เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของผู้รับ
- 1.2 เป็นสิ่งที่ไม่ยากและไม่ง่ายเกินไป
- 1.3 ควรตอบสนองทันที

2. การจูงใจแบบไม่อิงเกณฑ์ หมายถึง การสร้างแรงจูงใจที่ไม่ได้อิงเกณฑ์ไว้ก่อนมี 2 ประเภท คือ

2.1 ประเภทบวก ได้แก่ ชมเชยต่อหน้าผู้อื่น เยี่ยมเยียนยามป่วยไข้ ให้รางวัลไม่บอกล่วงหน้า

2.2 ประเภทลบ ได้แก่ วางตัวเฉยไม่สนใจ ไม่มอบงานสำคัญให้ทำ แสดงสีหน้าไม่พอใจ เมื่อผิดพลาด ไม่สิทธิพิเศษเมื่อเดือดร้อน

วิจิตร วรุตบางกูร (2535 : 130) ได้สรุปว่า ความสำเร็จของหัวหน้างานไม่ได้อยู่ที่การบังคับบัญชา หรือการมีความรู้ในงานที่ทำเท่านั้น ยังมีปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความรักใคร่นับถือของผู้ใต้บังคับบัญชา ความจงรักภักดี ความเชื่อถือศรัทธา และการให้ความร่วมมือของผู้ใต้บังคับบัญชาผู้บริหารที่ดีต้องมีความสามารถในการบริหารงานบุคคล ให้ได้ทั้งงานและน้ำใจคน เพื่อให้คนในองค์กรร่วมมือกันปฏิบัติงาน เกิดความรักความศรัทธา เสียสละเพื่องานทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจกำลังความคิด และสติปัญญา หาทางปรับปรุงให้งานที่ตนปฏิบัติและรับผิดชอบเจริญก้าวหน้าขึ้น

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2548 : 63-64) ได้จำแนกการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การสร้างแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาพของบุคคลที่มีความต้องการและอย่างแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมาด้วยเหตุผลและความชอบส่วนตัว และยินดีในงานของตน จุดหมาย คือ อยากทำกิจกรรมนั้น ๆ เอง ไม่มีใครบังคับหรือมีของล่อ เช่น ความอยากรู้อยากเห็น ความสนใจ ความรัก ความอบอุ่น ความเห็นอกเห็นใจ ความสงสาร ความศรัทธา ความซาบซึ้ง แรงจูงใจภายในเป็นแรงขับ (Drive)

2. การสร้างแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาพของบุคคลที่ได้รับแรงจูงใจกระตุ้น แรงจูงใจภายนอกทำให้เห็นจุดหมายและทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลทั่ว ๆ ไป เช่น ตื่นนอนเพื่อดูหนังสัปดาห์ละครั้งเพื่อแลกกับค่าใช้จ่ายในสัปดาห์เพิ่มขึ้นการไปซื้อรถตรงเวลาเพราะครูสั่งไว้ แรงจูงใจภายนอกอาจเป็นจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ให้ดำเนินจุดหมาย อาจเป็นสิ่งของ รางวัล ความสำเร็จก็ได้ เช่น การสอบได้ การชมเชย การเลื่อนขั้น รางวัลที่เป็นสิ่งของ การแสดงความรัก ให้เกียรติ ให้สิทธิพิเศษ เป็นต้น ในทางตรงกันข้าม คือ การสอบ

สรุปได้ว่า แรงจูงใจมี 2 ประเภท คือ แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก ซึ่งแรงจูงใจจะเกิดขึ้นได้นั้นขึ้นอยู่กับเทคนิคการจูงใจของผู้บริหารว่าจะตรงกับความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือไม่

### 3. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 80-82) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจโดยให้ข้อเสนอแนะว่าความต้องการของมนุษย์เป็นชุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจเขาเชื่อว่าพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเกิดจากความต้องการของมนุษย์และมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ซึ่งความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของมนุษย์อีกต่อไปความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นต่ำไปหาสูงตามลำดับขั้นของความสำคัญเมื่อความต้องการในลำดับขั้นต่ำไปหาสูงตามลำดับขั้นของความสำคัญเมื่อความต้องการในลำดับขั้นต่ำได้รับการตอบสนองด้วยมนุษย์ก็จะมีความต้องการในลำดับขั้นไปตามลำดับมาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิตเป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย หากพนักงานมีรายได้จากการปฏิบัติงานเพียงพอก็จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ โดยมีอาหารและที่พักอาศัย เขาก็จะมีกำลังที่จะทำงานต่อไปและการมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เช่น ความสะอาด ความสว่าง การระบายอากาศที่ดี การบริการสุขภาพ เป็นการสนองความต้องการในลำดับนี้ไว้

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองอย่างไม่ขาดแคลนแล้ว หมายถึง ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจกอันตรายทั้งทางกายและจิตใจ ความมั่นคงในงาน ในชีวิต และสุขภาพ การสนองความต้องการนี้ต่อพนักงานทำได้หลายอย่าง เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ การระเบียบข้อบังคับที่ยุติธรรม การให้มีสภาพแรงงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้วคนเราต้องการความรัก มิตรภาพ ความใกล้ชิดผูกพัน ต้องการเพื่อน การมีโอกาสเข้าสมาคม สังสรรค์กับผู้อื่น ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการทางสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงเด่น มีความภูมิใจและสร้างการนับถือตนเอง ชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตัวเอง แลเกียรติยศ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูง งานที่ท้าทาย ได้รับ

การยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ เป็นต้น

5. ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการจะเติมเต็มศักยภาพของตนเอง ต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ยิ่งใหญ่ที่สุดของตัวเอง ความเจริญก้าวหน้า การพัฒนาทักษะความสามารถให้ถึงขีดสุด ยอด มีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและการคิดสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพและการทำงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า มาสโลว์แบ่งความต้องการเหล่านี้ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกเป็นความต้องการที่เกิดจากความขาดแคลน (Deficiency needs) เป็นความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย กลุ่มที่สองเป็นความต้องการก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง (Growth needs) ได้แก่ความต้องการทางสังคม เกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต จัดเป็นความต้องการระดับสูงและอธิบายว่า ความต้องการระดับต่ำจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ส่วนความต้องการระดับสูงจะได้รับการสนองตอบจากปัจจัยภายในตัวบุคคล

#### 4. ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (ClatonElderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ได้รับปรับปรุงลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์ เสียใหม่ เหลือความต้องการเพียงสามระดับ คือ

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือ ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยในชีวิต เปรียบได้กับความต้องการระดับต่อของมาสโลว์ ... ย่อโดย E

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือ ความต้องการต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตรงกับความต้องการทางสังคมตามแนวคิดของมาสโลว์... ย่อโดย R

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่ แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ เปรียบได้กับความต้องการชื่อเสียงและการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิตตามแนวคิดของมาสโลว์ ย่อโดย G

สรุปได้ว่าจากความแตกต่างสองประการระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ คือ ประการแรก มาสโลว์ยืนยันว่า บุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่ง จนกว่าจะได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ถ้าความต้องการระดับนั้นยังคงไม่ได้รับการตอบสนองต่อไปบุคคลจะเกิดความคับข้องใจแล้วจะถดถอยลงมาให้ความสนใจในความความต้องการระดับต่ำกว่าอีกครั้งหนึ่ง ประการที่สอง ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกันหรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูง (E) พร้อมกับความต้องการทางสังคม (R) และความต้องการ โอกาสและอิสระในการคิดตัดสินใจ (G)

### 5. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation-Hygiene Theory) ของ เฮิร์ซเบิร์ก คือ ปัจจัยแรกเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยที่สองเป็นปัจจัยที่ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน มีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่หากพนักงานได้รับการตอบสนองแล้ว จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานและเป็นผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่คนทำงานจะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน หากไม่ได้รับการตอบสนอง แต่เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ไม่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร เทคนิคและการควบคุมงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์ภายในกับผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมของการทำงาน

อัตราความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของทั้งสองปัจจัยจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การได้รับการตอบสนองและเป็นไปตามลำดับ ในการแก้ปัญหาเรื่องนี้ เฮิร์ซเบิร์ก ได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการปรับปรุงงาน (Job enrichment) เพื่อให้คุณค่าของงานสูงขึ้นและให้มีปัจจัยจูงใจเพิ่มขึ้นในตัวงาน ทำให้งานมีความหมายมากขึ้น มีความสำเร็จมากขึ้น มีการยอมรับ มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้ามากขึ้น และมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างมาก มีแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก เกี่ยวกับการใช้แรงจูงใจในการทำงาน ดังตารางที่ 1

### ตารางที่ 1 แรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยค้ำจุน
<p>สิ่งที่ทำให้พอใจ สิ่งทีกระตุ้นให้ทำงานและยกระดับงาน งานที่ทำ</p> <p>องค์ประกอบที่จูงใจให้ทำงาน มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ลักษณะของงานที่ทำ</li> <li>2. ความสำเร็จในการทำงาน</li> <li>3. การยอมรับนับถือ</li> <li>4. ความก้าวหน้าในการทำงาน</li> <li>5. ความรับผิดชอบ</li> </ol>	<p>สิ่งที่ทำให้ไม่พอใจ สิ่งที่รักษาและป้องกันงานที่ทำ สถานที่ทำงานองค์ประกอบที่ค้ำจุน</p> <p>ความรู้สึที่มีต่อหน่วยงาน</p> <p>มีดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร</li> <li>2. วิธีการปกครองบังคับบัญชา</li> <li>3. เงินเดือนและสวัสดิการ</li> <li>4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</li> <li>5. สภาพแวดล้อมของการทำงาน</li> </ol>

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวที่ทำให้ไม่พอใจนั้นเกี่ยวพันกับที่ทำงานมากกว่างานที่ทำ ดังนั้น จึงเป็นมูลเหตุจูงใจหรือตัวหนูงำลังเพียงส่วนย่อยต่อคนส่วนใหญ่ตัวที่ทำให้ไม่พอใจนั้นจะมองข้ามเสียไม่ได้ เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ความพอใจเกิดขึ้น และที่เรียกว่าองค์ประกอบค้ำจุน เพราะเป็นการรักษาและป้องกันไม่ให้เกิดความวุ่นวายในการทำงาน เงินเดือน การนิเทศงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ค่าตอบแทน ชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลเป็นองค์ประกอบค้ำจุน เป็นการสนองความต้องการที่ป้องกันมิให้ระดับการทำงานลดลง แต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการทำงานสูงขึ้น ตัวที่ทำให้พอใจ ความสำเร็จในงานที่ทำ การยกย่องชมเชยในผลงานที่ทำและอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบค้ำจุนให้แก่สมาชิกจะต้องระลึกว่า สิ่งนี้มีใจเครื่องกระตุ้นให้เขายกระดับการทำงานให้สูงขึ้น ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้หน่วยงานวุ่นวาย คนที่ขาดองค์ประกอบทางแรงจูงใจยังทำงานตามปกติ แต่จะไปหาความสุขภายนอกหน่วยงาน เช่น จากครอบครัว งานอดิเรก การกีฬา เป็นต้น ผู้ที่เน้นองค์ประกอบค้ำจุนมักจะเอางานหลักมาเป็นอาชีพรองหรือเป็นเครื่องมือเพื่อจะให้ได้อย่างอื่น

ดังนั้น เฮอรัชเบอร์ก ได้ให้ความคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานว่าคนที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีปัจจัยเป็นตัวกระตุ้น ให้เกิดความพอใจที่จะทำงาน ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ มี 5 ประการ ได้แก่

1. ความสำเร็จในงานที่ทำ (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลงานสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้มาขอคำปรึกษา จากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลทั่วไป การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้ถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนระดับขึ้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมและดูงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้ จะเป็นตัวกระตุ้นที่จะทำให้คนอยากที่จะทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุข

เฮอร์ชเบอร์ก อธิบายปัจจัยที่จะทำให้คนไม่พอใจที่จะทำงาน เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นสาเหตุอันเกิดจากสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงาน มี 9 ประเภท ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขึ้นของเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะจากการปฏิบัติงาน

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation superior, subordinate, peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นปฏิกริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี



4. สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

5. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technica) หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการปกครอง ไม่มีอคติ ยุติธรรมรวมทั้งสามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

6. นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

7. สภาพและเงื่อนไขในการทำงาน (Working condittons) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการสอน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อม อื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Porsonal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัวทำให้เขาไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

9. ความมั่นคงในงาน (Job secueity) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นมีหลายด้าน ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อาจสรุปตามแนวคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 71-79) เป็นแรงจูงใจ 10 ด้าน ด้วยกัน คือ

#### ปัจจัยกระตุ้น

1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
2. การยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงานที่ทำ
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

#### ปัจจัยค้ำจุน

6. เงินเดือน
7. นโยบายและการบริหาร
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร
9. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

## 10. การปกครองบังคับบัญชา

### แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

#### 1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นรูปแบบการปกครองที่ได้กำหนดให้ส่วนท้องถิ่นได้มีการดำเนินการบริหารตามเจตนารมณ์ของคนในท้องถิ่น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2532 : 140) ได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ส่วนการปกครองของประเทศหรือรัฐซึ่งมีหน้าที่ที่สำคัญรับผิดชอบในการดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับประชาชนในท้องที่หรือในขอบเขตแห่งใดแห่งหนึ่ง โดยเฉพาะ และเป็นหน้าที่สมควรที่จะมอบเรื่องดังกล่าวให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นเป็นผู้บริหาร โดยมีฐานะเป็นรองจากการบริหารของรัฐบาลในส่วนกลาง

ทวี พันธุวาสิฎฐ์ (2537 : 108) ได้อธิบายความหมายการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองตนเองของชุมชนที่มีองค์การเกิดขึ้น ทำหน้าที่ในพื้นที่ที่กำหนด มีอำนาจในการบริหารงานมีอำนาจในการวินิจฉัยตัดสินใจและมีสภาของท้องถิ่นเป็นองค์กรที่สำคัญ

วิญญู อังคนารักษ์ (2519 : 4 ; อ้างถึงใน สถาบันดำรงราชานุภาพ และกรมการปกครอง. 2540 : 14) ให้ความหมายไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปแบบลักษณะการกระจายอำนาจบางอย่าง ซึ่งรัฐมอบหมายให้ท้องถิ่นทำเอง เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีโอกาสปกครองและบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ให้ดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชน โดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารพอสมควร

พรชัย เทพปัญญา (2541 : 1) ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ อำนาจหน้าที่ที่จะกำหนด และการบริหารกิจการภายในเขตพื้นที่ที่กำหนด และอาณาเขตของพื้นที่ที่อยู่นี้อยู่ภายในประเทศ และมีขนาดเล็กกว่าประเทศ และได้อธิบายเพิ่มเติมว่าการปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารทางการเมืองของหน่วยย่อยทางพื้นที่ และประชาชนของประเทศซึ่งมีขนาดเล็กที่สุด