

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหน่วยงานราชการเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในประเทศแบ่งเป็นกระทรวง กรม กองต่าง ๆ ซึ่งควบคุมโดยรัฐ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นข้าราชการ เจ้าหน้าที่งานราชการ ลูกจ้าง ซึ่งได้ค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน เงินประจำตำแหน่งซึ่งเป็นเงินที่ได้จากการเก็บภาษีอากรจากประชาชนและจากมุมมองความคิดของประชาชนส่วนใหญ่ในปัจจุบันเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐยังไม่สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มที่ องค์กรภาครัฐจึงไม่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลเทียบเท่าเอกชนที่มีการแข่งขันสูง แต่มีเชื่อว่าหน่วยงานภาครัฐทั้งหมดจะเป็นเช่นนี้บางหน่วยงานได้มีการบริหารสมัยใหม่ นำเทคนิคการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management [RBM]) ที่มุ่งเน้นวัตถุประสงค์ ปัจจัยนำเข้า กิจกรรม ผลผลิต นำมาซึ่งผลสัมฤทธิ์ ควบคู่กับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในองค์กรและให้ความสำคัญกับพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงสามารถ ดำเนินงานให้บริการได้ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชนจึงน่าที่จะมีการศึกษาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความเป็นไปได้ แรงจูงใจที่จะสามารถดำเนินการให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ (ศักดิ์, ศิเดช, 2551, หน้า 1 - 2)

เดิมศาลยุติธรรมสังกัดอยู่กับกระทรวงยุติธรรม แต่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 272 และมาตรา 1 แห่งพระธรรมนูญศาลยุติธรรมได้แบ่งศาลยุติธรรมออกเป็น 3 ชั้นคือ ศาลชั้นต้น ศาลอุทธรณ์ ศาลฎีกา เว้นแต่มีบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่นในรัฐธรรมนูญนี้ หรือตามกฎหมายอื่น มาตรา 275 บัญญัติให้ศาลยุติธรรมแยกออกจากกระทรวงยุติธรรม ศาลตาม มาตรา 271 - 275 ได้กำหนดว่าศาลยุติธรรมมีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง ซึ่งได้แก่คดีแพ่ง คดีอาญา คดีล้มละลาย และคดีประเภทอื่น นอกเหนือจากคดีที่รัฐธรรมนูญนี้ หรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น ศาลตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 มีภารกิจในการรักษาความยุติธรรมและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ศาลจังหวัดจันทบุรีเป็นศาลชั้นต้น มีหน้าที่รับคำฟ้องหรือคำร้องในชั้นเริ่มต้นคดีไม่ว่าจะเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญา หลังจากพิจารณาคดีแล้วจึงชี้ขาดตัดสินคดีเป็นศาลแรก ทั้งมีอำนาจในการดำเนินกระบวนการพิจารณาแทนศาลอุทธรณ์และศาลฎีกาในบางเรื่อง เช่น อ่านคำพิพากษาหรือคำสั่งของศาลดังกล่าว ดำเนินงานตาม

นโยบายประธานศาลฎีกาที่เน้นเรื่องอำนวยความสะดวก และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเสมอภาคให้แก่ประชาชนและผู้มาใช้บริการของศาลจากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ภารกิจของศาลชั้นต้นมีปริมาณมากและต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ด้วยเหตุนี้การปฏิบัติงานของข้าราชการในศาลจังหวัดจันทบุรี จึงมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของหน่วยงาน (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2548, หน้า 1)

ปัจจุบันศาลจังหวัดจันทบุรีประสบปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังและมีปริมาณงานที่มากกว่าจำนวนบุคลากรจากการสังเกตสภาพแวดล้อมการทำงานในเบื้องต้น พบว่า เจ้าหน้าที่โดยส่วนใหญ่เป็นคนพื้นที่มีภาระที่ต้องดูแลครอบครัวต่างคนต่างทำงานขาดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองและองค์กร ขาดแรงจูงใจในการทำงานไม่ตอบสนองนโยบายของผู้บริหารเท่าที่ควร และในทางกลับกันผู้บริหารกลับเน้นที่ผลงานมากเกินไป ดังนั้นภายในองค์กรมีลักษณะการดำเนินงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันขาดความสามัคคี ข่มเป็นผลเสียต่อตนเองและหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากรบุคคล การสูญเสียในด้านงบประมาณ เสียบรรยากาศในการทำงาน (สำนักงานศาลยุติธรรม, 2548, หน้า 1)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลจังหวัดจันทบุรี เพราะเห็นว่า หากข้าราชการศาลจังหวัดจันทบุรีมีความผูกพัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะสามารถสร้างโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รักษาสิทธิและผลประโยชน์ค่าตอบแทนให้แก่ข้าราชการได้เป็นอย่างมาก ทำให้ข้าราชการมั่นใจในหน้าที่การงานที่ทำอยู่มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความต้องการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ศักยภาพของตนให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างสูงสุด ประสิทธิผลที่ได้รับคือทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการงานศาลจังหวัดจันทบุรีที่เป็นหน่วยงานของรัฐ มีความพึงพอใจ และจะเป็นความภาคภูมิใจของบุคลากรในศาลที่เป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐที่ได้รับใช้ บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต พร้อมทั้งเป็นข้อมูลที่จะนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง ศาลจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง ศาลจังหวัดจันทบุรี

โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาในการทำงาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาในการทำงาน
2. ตัวแปรตาม ใช้หลักทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก มอสเนอร์ และชไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959) ประกอบด้วยปัจจัยการจูงใจที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดกับการทำงาน ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยค่าจูงใจที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน/ ค่าตอบแทน

ขอบเขตด้านพื้นที่: กลุ่มประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและลูกจ้างของศาลจังหวัดจันทบุรีทั้งหมด ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 52 คน ประกอบด้วย ข้าราชการจำนวน 44 คน และลูกจ้าง 8 คน (ข้อมูล ส่วนช่วยอำนวยการ ศาลจังหวัดจันทบุรี ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2554)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาระหว่างเดือนกันยายน 2554 ถึง เดือนมีนาคม 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัยได้ตรงกัน ผู้วิจัยต้องกำหนดความหมายและขอบเขตของคำต่าง ๆ ดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงขับของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม โดยเฉพาะที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือการกระทำที่บุคคลจะทำงานให้เสร็จ โดยได้รับอิทธิพลจากการกระทำของคนอื่นที่กำหนดแนวทางเฉพาะใช้ในการบริหาร โดยผู้บริหารจะจูงใจเจ้าหน้าที่ทำงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ในที่นี้หมายถึงทฤษฎีการจูงใจค่าจูงใจหรือทฤษฎีสองปัจจัย (The Motivation Hygiene Theory) ของ เฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg) เป็นทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวคิดการสร้างแรงจูงใจหรือพัฒนาแรงจูงใจ ซึ่งประกอบได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ประสพผลสำเร็จอย่างดีและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

จากการทำงาน

1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป ซึ่งการยอมรับจะอยู่ในลักษณะของการยกย่องชมเชยเมื่อทำงานประสบผลสำเร็จ

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ การได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติจะต้องท้าทายความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจน่าเบื่อหน่าย ท้าทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่ยากหรือง่าย และสร้างความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การยอมรับผลดีและไม่ดีในการปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยเปิดโอกาสให้มีอิสระในการแก้ปัญหา หรือรับผิดชอบอย่างเต็มที่และมีอำนาจเพียงพอที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วง

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับพิจารณาความดีความชอบอย่างเหมาะสม และเป็นธรรม มีโอกาสในการเลื่อนระดับให้สูงขึ้น ตลอดจนการได้รับการส่งเสริมให้ได้ศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

1.6 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา คือ เชื่อฟังในคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยไม่ขัดต่อต้านส่วนตัว และเกิดความรู้สึกเป็นกันเองให้ความรักความเคารพในสายงาน และคอยร่วมมือในการปฏิบัติงานเมื่อได้รับมอบหมาย

1.7 สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความสนใจ เอาใจใส่ มีความยุติธรรม ให้ความเป็นกันเอง คอยให้คำปรึกษาชี้แนะแก่พนักงานทั้งในด้านการทำงาน ด้านส่วนตัวเมื่อเจ้าหน้าที่มาขอคำปรึกษา

1.8 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานร่วมกันทั้งด้านการทำงานและด้านส่วนตัวทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน การอยู่ร่วมกัน การเคารพซึ่งกันและกัน ความเห็นอกเห็นใจกัน ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน การทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ

1.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน การถ่ายเทของอากาศ ขนาดของสถานที่ทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณของพนักงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดวางสิ่งของในการทำงาน การดูแลรักษาความสะอาดที่ทำงาน สิ่งรบกวนต่าง ๆ ได้แก่ เสียง กลิ่น ฝุ่นละออง และวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ได้แก่ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องถ่ายเอกสารกระดาษ และความทันสมัยมีเทคโนโลยีสมัยใหม่มาสนับสนุนในการทำงาน

1.10 เงินค่าตอบแทนพิเศษ หมายถึง เงินค่าตอบแทนรายเดือนที่ไม่ใช่เงินเดือน เพื่อช่วยเหลือค่าครองชีพของข้าราชการสาละยุดิธรรมให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ

2. ปัจจัยค้ำจุน (Motivation Factor) หมายถึง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ

3. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกงาน

4. สาละยุดิธรรม หมายถึง เป็นศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างศาลจังหวัดจันทบุรีในปัจจุบัน

2. ทำให้ทราบผลเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างศาลจังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาในการทำงาน

3. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับข้าราชการและลูกจ้างศาลจังหวัดจันทบุรี