

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ การทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์กับบุคคลอื่น ๆ ตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้น การทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเชาว์ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในการทำงาน หากมีแรงจูงใจในทางบวกก็จะแสดงพฤติกรรมการทำงานออกมาในเชิงบวก ในทางกลับกัน หากขาดแรงจูงใจในการทำงานก็จะแสดงพฤติกรรมการทำงานในเชิงลบ จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละองค์กรจะต้องศึกษาหรือแสวงหาหนทางให้เกิดความสอดคล้องต้องกันของความพึงพอใจระหว่างพนักงานและองค์กร เพื่อให้้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุด

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยผลักดันให้บุคคลทำงานหรือทำอะไรบางอย่างสำเร็จไปได้นั้น เริ่มมาจากแรงจูงใจ (Motivation) ดังจะเห็นว่าผู้ปฏิบัติงานบางคนทำงานหรือทำกิจกรรมใด ๆ อย่างมีพลังมีชีวิตชีวา ตั้งอกตั้งใจ ขยันขันแข็ง มีความกระตือรือร้น แต่ขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานบางคนไม่ยอมทำงาน ไม่อยากจะทำกิจกรรมใด ๆ หรือทำโดยผ่านไปวัน ๆ ในสภาพที่เฉื่อยชา เสรี اهمอง และไม่ได้สนใจว่าผลงานจะออกมาดีหรือไม่ดีแต่อย่างใด พฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ ล้วนเป็นผลมาจากแรงจูงใจของบุคคลแต่ละคน ทั้งแรงจูงใจจากภายในตัวบุคคล และเป็นผลมาจากแรงจูงใจจากภายนอกตัวบุคคล อันเกิดจากสิ่งเร้าภายนอก คือ สภาพการณ์ต่าง ๆ ขององค์กร ทั้งทางกายภาพและสังคม (ชมพูนุท ศรีพงษ์, 2550)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ความรับผิดชอบ 10 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอขลุง อำเภอท่าใหม่ อำเภอโป่งน้ำร้อน อำเภอมะขาม อำเภอแหลมสิงห์ อำเภอสอยดาว อำเภอแก่งหางแมว อำเภอนายายอาม และอำเภอเขาคิชฌกูฏ มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในองค์กร ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองกิจการสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองแผนและงบประมาณ กองคลัง กองช่าง กองส่งเสริมคุณภาพชีวิต หน่วยงานตรวจสอบภายใน ซึ่งการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี บุคลากร ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป รวมบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

จันทบุรี ทั้งสิ้น 160 คน อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี มีหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชน ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต จัดระเบียบชุมชนสังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาไว้ว่า “เมืองน่าอยู่ สังคมเข้มแข็ง เศรษฐกิจยั่งยืน” และได้วางกรอบยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาไว้ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมให้เข้มแข็ง 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงและยั่งยืน 3) ยุทธศาสตร์การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติให้มีคุณภาพ 4) ยุทธศาสตร์การปกครองและการบริหารจัดการ

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จึงมีความสำคัญที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ซึ่งผลที่ได้รับจากการวิจัยคาดว่า จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ ผู้บริหาร ตลอดจนบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีที่ได้รับทราบถึงระดับความสำคัญของแต่ละข้อมูลที่จะนำมาใช้ประกอบการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีรายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด จันทบุรี จากทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์ก, มอสเนอร์ และไซเนอร์แมน (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113-115) โดยจำแนกตามปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยที่เหมาะสม และมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด จันทบุรี มาใช้ในการศึกษา ดังภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. รายได้

ตัวแปรตาม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

1. ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจ

- 1.1 ความสำเร็จในหน้าที่การงาน
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะของงาน
- 1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

2. ปัจจัยค้ำจุน

- 2.1 นโยบายและการบริหาร
- 2.2 การปกครองบังคับบัญชา
- 2.3 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
- 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2.6 ความมั่นคงในงาน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี
2. ทำให้ทราบผลเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษารายได้
3. สามารถนำผลการวิจัยเสนอเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการและพัฒนาในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกตัวแปร เพื่อทำการศึกษาให้เหมาะสมกับองค์การตามลักษณะ และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ประยุกต์กรอบแนวคิดการศึกษาจากทฤษฎีการจูงใจ-ค่าจูนของเฮิร์ซเบอร์ก และคณะ (Herzberg et al., 1959, pp. 113-115) โดยจำแนกตามปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจและปัจจัยค่าจูน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยที่เหมาะสมกับที่ทำงานของผู้ศึกษาวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

1. ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจ
 - 1.1 ความสำเร็จในหน้าที่การงาน
 - 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
 - 1.3 ลักษณะของงาน
 - 1.4 ความรับผิดชอบ
 - 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
2. ปัจจัยค่าจูน
 - 2.1 นโยบายและการบริหาร
 - 2.2 การปกครองบังคับบัญชา
 - 2.3 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
 - 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 - 2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.6 ความมั่นคงในงาน

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากร จำนวน 160 คน โดยทำการสำรวจจากบุคลากรทั้งหมด (ข้อมูลประวัติพนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2555)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการวิจัยจากแผนอัตรากำลัง 3 ปี ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555-2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งใด ๆ ที่เป็นแรงผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคล ปฏิบัติงานหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานประจำ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี

องค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ ที่สุดในจังหวัดจันทบุรี มีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัดจันทบุรี

ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจ นี้ กระตุ้นให้อยากทำงาน องค์ประกอบนี้ จะตอบสนองความต้องการทางจิตใจเป็นส่วนใหญ่ และมีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยค่าจ้าง หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันความไม่พึงพอใจของบุคลากร ทำให้บุคลากร ไม่เกิดความคับข้องใจ ลดความไม่พอใจในงาน และสามารถทำงานตามปกติ ปัจจัยเหล่านี้ ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้คนทำงานสุขสบายมากขึ้น ป้องกันไม่ให้คน ผละออกจากงาน ถ้าปัจจัยนี้ ไม่มีงานหรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้ขวัญของคนที่ทำงานไม่ดี และมีส่วน ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความไม่พึงพอใจในงาน

ความสำเร็จในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุผลสำเร็จ มีความพอใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จ และ มีความภาคภูมิใจในผลงานของตนเอง

การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการยกย่องชมเชย ให้กำลังใจ แสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน เมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้ง ได้รับการ ยกย่องว่าเป็นคนสำคัญคนหนึ่งต่อความสำเร็จของงานในหน่วยงาน

ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่บุคลากรปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ ให้อยากทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ หรือได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับ มอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน โดยปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีโอกาสหรืออิสระในการตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างเต็มที่

ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การที่บุคลากรได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงาน ให้สูงขึ้นจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นทางการและมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ความสามารถของตน

นโยบายและการบริหาร หมายถึง ข้อกำหนดและแนวทางในการบริหารงานของ ผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการ บังคับบัญชา มีความยุติธรรม และมีความเป็นผู้นำที่ดี

เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับจาก การปฏิบัติงาน รวมทั้งผลประโยชน์เกี่ยวกับค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล เหมาะสมกับ ปริมาณงาน และความรับผิดชอบ เพียงพอกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากร และผู้ร่วมงาน มีความสามัคคี สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี และทำให้บรรยากาศในการทำงาน เป็นไปอย่างฉันทามิตร

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมและเครื่องอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน และอื่น ๆ มีความสะดวกสบาย ตลอดจนมีวัสดุ อุปกรณ์เพียงพอ และสะดวกที่จะนำมาใช้

ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร