บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้สร้างสรรพสิ่งทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิต หรือการบริการตามแต่ละประเภทขององค์การ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การ โดยทั่วไปมนุษย์แต่ละคนมีลักษณะหลากหลายแตกต่างกันในด้านความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ซึ่งจะเป็นองค์ประกอบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ให้องค์การบรรลุเป้าหมาย การดำเนินการให้มนุษย์สามารถสร้างสรรค์งานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยคุณภาพทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ดังนั้นผู้บริหารองค์การทุกคนสมควรต้องมีความรู้และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้สามารถบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การ โดยการที่จะจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การจะต้องสร้างความพึงพอใจในงาน สร้างเสริมให้มีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่จนเกิดเป็นความจงรักภักดีต่อองค์การ การที่พนักงานจะมีสิ่งที่กล่าวข้างต้นนี้ได้ จำเป็นต้องมีปัจจัยสนับสนุน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยหลายประเภท เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ (Motivator) (ฐานิตา อ่วมฉิม, 2557)

ผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจต่อความผูกพันต่อองค์การเพื่อเสริมสร้างให้สมาชิกในองค์การมีความผูกพันนักบริหารนักวิจัยและนักทฤษฎีองค์การต่าง ๆ มีแนวคิดเรื่องการบำรุงรักษาคนไว้ในองค์การ โดยการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ทำให้เกิดความจงรักภักดีและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การแล้วย่อมทำให้องค์การประสบความสำเร็จและมีความรุ่งเรือง เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยยึดเหนี่ยวจิตใจให้บุคลากรจงรักภักดีและทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรทุกคนมีความรู้สึกว่าองค์การเป็นส่วนหนึ่งของตนเอง ดังนั้นผู้บริหารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะทำให้บุคลากรทุกคนมีความผูกพันต่อองค์การให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ (อัญชนา คำสอด, 2559)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรจึงมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวม อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่

มีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลงานและผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานคุณภาพงานก็จะมีประสิทธิภาพสูง นอกจากนี้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานยังแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรด้วย เพราะฉะนั้นถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจองค์ประกอบที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลาจะช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ (ปฐมวงค์ สีหาเสนา, 2557)

ดังนั้น แรงจูงใจจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งเสริมการปฏิบัติงานของพนักงาน และบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน คุณสมบัติสำคัญประการหนึ่งก็คือความสามารถที่จะให้คนทำงานด้วยความยินดี ไม่ใช่การบังคับให้คนทำงานด้วยความจำใจและอีกประการหนึ่งคือ หัวหน้าที่ดีนั้นไม่ใช่แต่เป็นผู้ที่สามารถจะทำงานทุกอย่างได้ด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังต้องเป็นผู้สามารถทำให้คนในความควบคุมของตนทำงานได้ด้วยความยินยอมพร้อมใจ แรงจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญของพฤติกรรมของบุคคล เพราะเป็นองค์ประกอบที่กระตุ้นผลักดัน ชักจูง ให้บุคคลทำพฤติกรรมหรือไม่ทำพฤติกรรมไปในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง ธรรมชาติของบุคคลในการดำรงชีวิต ประกอบธุรกิจส่วนตัว หรือปฏิบัติหน้าที่การงานจำเป็นต้องมีแรงจูงใจเป็นสาเหตุของพฤติกรรมเสมอ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีส่วนช่วยเสริมสร้างให้พนักงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความปรารถนาทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรจึงมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวม อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลงานและผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานคุณภาพงานก็จะมีประสิทธิภาพสูง นอกจากนี้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานยังแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรด้วยเพราะฉะนั้นถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจองค์ประกอบที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลาจะช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงาน

ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ (ปฐมวงค์ สีหาเสนา, 2557) แต่เนื่องจากแรงจูงใจไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรงแรงจูงใจจะถูกอ้างอิงจากพฤติกรรมของบุคคลเป็นจำนวนมาก ทั้งทฤษฎีเก่าและทฤษฎีใหม่ ทฤษฎีเหล่านั้นแตกต่างกันทางด้านข้อเสนอแนะที่ผู้บริหารควรจะกระทำเองให้ได้ผล การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมีปัจจัยมาจากแรงจูงใจของบุคคลเป็นสำคัญ การเข้าใจการเกิดแรงจูงใจ เข้าใจผลของแรงจูงใจที่มีต่อปัจเจกบุคคล จะช่วยให้มีความสามารถในการจัดการสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงานให้เป็นไปในแนวทางที่ส่งเสริมให้บุคคลมีแรงจูงใจที่พึงปรารถนาและมีแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงาน (เฉลิม สุขเจริญ, 2557)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีได้เล็งเห็นความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นประโยชน์ช่วยในการพัฒนาและส่งเสริมประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดภาพลักษณ์โดยรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีให้มีศักยภาพและสามารถที่จะอยู่ในอาชีพนี้ได้อย่างต่อเนื่อง จะก่อให้เกิดผลดีต่อบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีที่จะยึดอาชีพนี้เป็นหลักในการประกอบอาชีพ อีกทั้งยังสร้างความน่าเชื่อถือให้กับประชาชนที่มาใช้บริการและมีภาพพจน์ที่ดีต่อสายตาประชาชนทั่วไป

จากสาเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีเพราะแรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีส่วนช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความปรารถนาทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การจึงมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ โดยรวมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานด้านบุคคลและพัฒนาศักยภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นอย่างไร

1.2.2 ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นอย่างไร

1.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.3.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี" ครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ คือ แรงจูงใจ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน

1.2 ความเจริญก้าวหน้า

1.3 การได้รับความยอมรับนับถือ

1.4 ความรับผิดชอบ

1.5 ลักษณะและขอบเขตของงาน

2. ปัจจัยอนามัย ประกอบด้วย

2.1 เงินเดือน, ค่าตอบแทน

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

2.3 นโยบายและการบริหาร

2.4 สภาพแวดล้อมการทำงาน

2.5 ความมั่นคงในการทำงาน

2) ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย

1. ปริมาณผลงาน
2. คุณภาพของงาน
3. ความรวดเร็วหรือความตรงต่อเวลา
4. ความประหยัดหรือความคุ้มค่า

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 377 ราย แบ่งเป็น ข้าราชการ จำนวน 127 ราย ลูกจ้างประจำ จำนวน 11 ราย พนักงานจ้าง จำนวน 185 ราย และจ้างเหมาบริการ 54 ราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 195 ราย

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ศึกษา

การศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี" ครั้งนี้ใช้เวลาในการดำเนินการศึกษาประมาณ 4 เดือน คือ ตั้งแต่ช่วงธันวาคม 2561 – มีนาคม 2562

1.4.5 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี" ครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะในจังหวัดสุพรรณบุรีเท่านั้น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.5.2 ได้ทราบระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.5.3 ได้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.5.4 ผลวิจัยที่ได้ทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีสามารถนำไปพัฒนาหรือส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลมากขึ้น

1.6 สมมติฐานการวิจัย

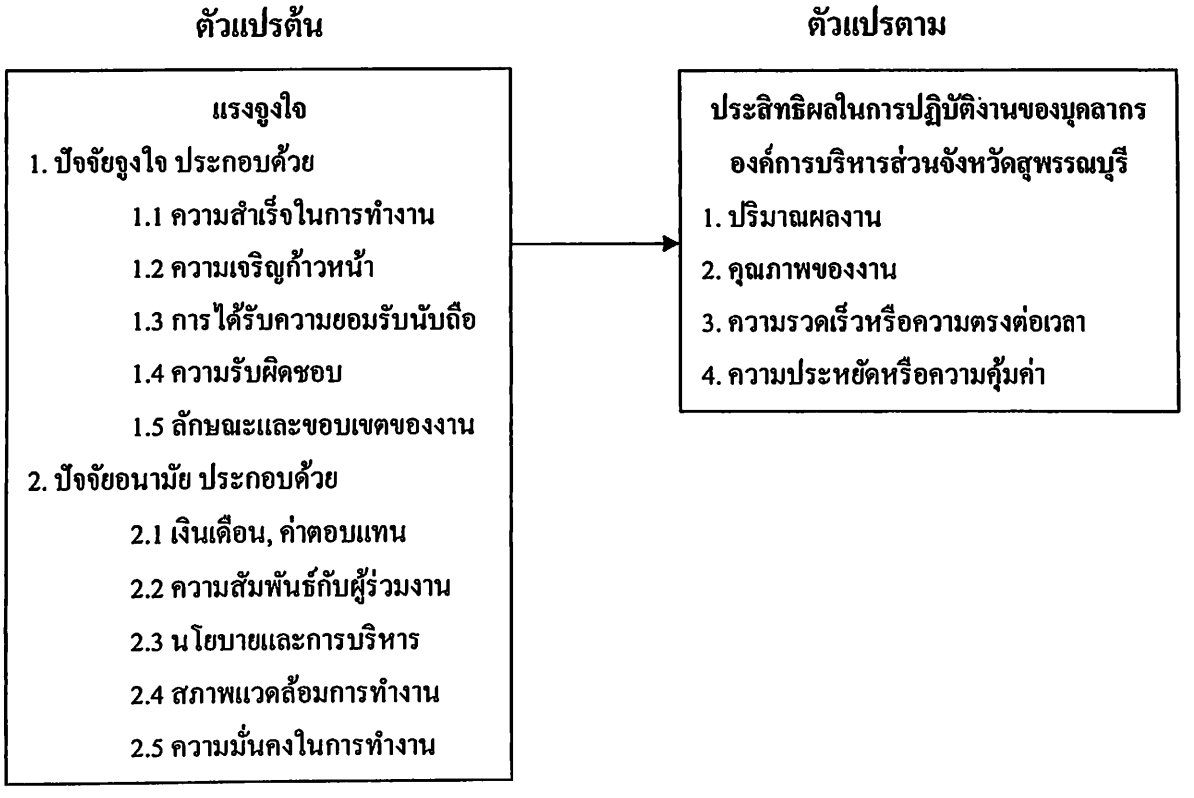
การศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี" ครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจด้านปัจจัยอนามัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี" มีกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจ หมายถึง แรงจูงใจหรือพลังผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำนำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำก่อนบรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติการเกิดความพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้า การได้รับความยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และลักษณะและขอบเขตของงาน

ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกสำคัญต่อองค์การ และปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ขององค์การ

ความเจริญก้าวหน้า หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความเป็นไปได้ที่จะเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ใหม่ ๆ ได้รับการสนับสนุนให้เพิ่มพูนความรู้และทักษะ และได้รับความเป็นธรรมในการทำงาน

การได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานได้รับคำชมเชยและความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นได้ตามเวลาที่กำหนด สามารถมาปฏิบัติงานได้ตรงตามเวลาที่กำหนด สามารถช่วยงานนอกเวลาได้ ไม่จำเป็นต้องทำโอทีทำงานที่ยังไม่เสร็จ และสามารถรับผิดชอบงานเองได้ โดยไม่ต้องให้ใครเตือน

ลักษณะและขอบเขตของงาน หมายถึง การกำหนดหน้าที่การปฏิบัติงานในหน่วยงานโดยทุกคนในองค์การได้ทำงานในส่วนที่ตนเองล้วนมีความถนัด และชำนาญ

ปัจจัยอนามัย หมายถึง ปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจและการปฏิบัติงานที่ไม่ดีเนื่องจากสภาวะแวดล้อมของการทำงาน ประกอบด้วย เงินเดือน, ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน

เงินเดือน, ค่าตอบแทน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความเหมาะสมของเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับตอบแทนจากการทำงาน และการพิจารณาความดีความชอบ

ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกัน ทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน ปราศจากการมีอคติและการทำลายซึ่งกันและกัน

นโยบายและการบริหาร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความชัดเจนในนโยบาย ความเหมาะสมของอัตรากำลัง การมอบหมายงาน และผลกระทบต่อการทำงานที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงนโยบาย

สภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพสิ่งแวดล้อมโดยทั่ว ๆ ไปในที่ทำงาน ความพอเพียงและประสิทธิภาพของอุปกรณ์ หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน เพื่อเป็นสิ่งกระตุ้นให้รู้สึกอยากทำงาน

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานในด้านความรู้สึกภูมิใจในการทำงานที่บริษัทซึ่งมีชื่อเสียง และทำงานด้วยความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี หมายถึง ประกอบด้วย ปริมาณผลงาน คุณภาพของงาน ความรวดเร็วหรือความตรงต่อเวลา และความประหยัดหรือความคุ้มค่า