

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีค่ายิ่งของสังคมและประเทศชาติ ประเทศใดที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพสูงและสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์แล้ว ประเทศนั้นก็เจริญก้าวหน้ามีความมั่งคั่งและมั่นคงทั้งในทางเศรษฐกิจ การเมือง และทางสังคม แต่ถ้าหากประเทศใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าหรือไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติได้ ประเทศก็พัฒนาไปได้ยาก ความเจริญหรือความล้าหลังของประเทศจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดการพัฒนา ปัจจัยอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประเทศไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมก็มาจากทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้น ประเทศต่างๆ จึงมุ่งหวังที่จะมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพและมีระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ (กรรณิการ์ สุวรรณศรี, 2556) ทั้งนี้เห็นได้จากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ส่วนหนึ่งมาจากผลิตภาพแรงงานและความสามารถในการผลิตสร้างสรรค์ผลงานของทรัพยากรมนุษย์ที่ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานจนเกิดเป็นมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ยิ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสพการณ์มาก ความสามารถ ยิ่งเพิ่มมากขึ้นในทิศทางเดียวกัน ทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่ามากที่สุดของสถานประกอบการ เหตุผลที่สำคัญก็คือทรัพยากรอื่น ๆ ทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรธรรมชาติ หุ่น ตลอดจนเทคโนโลยี เมื่อนำมาใช้ในกระบวนการผลิตอย่างดีที่สุดก็สามารถคงสภาพเดิมไว้ได้ หรือค่อย ๆ เสื่อมสภาพลงไปตามกาลเวลาของการใช้งาน ในกระบวนการผลิตไม่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ต่างกับทรัพยากรมนุษย์เมื่อนำมาใช้ในระบบการผลิตจะสามารถเพิ่มมูลค่าได้จากการพัฒนาทักษะ ประสพการณ์ของมนุษย์อย่างต่อเนื่องตามกาลเวลาที่เพิ่มขึ้น (สุภาวดี ขุนทองจันทร์, 2559, หน้า 17)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสพความสำเร็จหรือล้มเหลว กลยุทธ์ สภาพแวดล้อม ลักษณะขององค์กร ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารที่ยึดการประสานประโยชน์ พยายามให้บุคลากรทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันก็จะให้ซึ่งค่าตอบแทนแก่บุคลากรตามความเหมาะสม และยุติธรรม โดยบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ประโยชน์ก็จะเกิดกับองค์กรและ บุคลากร

ที่ทำงาน ผู้บริหารประเภทนี้นับว่า เป็นประเภทดียิ่ง คำอธิบายนี้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่ว่าผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับ แรงจูงใจที่มีอยู่ในการ ทำงานหรือหน่วยงานนั้นๆ ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจในการทำงานมาก บุคคลใน หน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากเช่นกันเพราะการจูงใจในการทำงานนั้น เป็นส่วนประกอบในการทำงานเพื่อ โน้มน้ำใจจิตใจผู้ปฏิบัติงานให้ทุ่มเทความสามารถเพื่องาน มีความเต็มใจที่จะใช้พลังในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ (ชัยชนก ธิติพงศ์วิวัฒน์, 2552)

การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานจะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ เป็นต้น หรือแม้แต่คำชมเชย การยกย่อง และการให้เกียรติ ก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงานสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการพัฒนาบุคลากรและองค์กร (กรรณิการ์ สุวรรณศรี, 2556, หน้า 6) บุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร การปฏิบัติงานในองค์กรควรจะได้ตอบสนองความต้องการของบุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสม ทำให้บุคลากรเอาใจใส่กับงานมากขึ้น หากหน่วยงานต้องการให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน หน่วยงานนั้นต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการให้บุคลากรและสามารถหาสิ่งจูงใจตอบสนอง ขณะเดียวกันหากความต้องการของบุคลากรมีทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายที่ต้องการ ทำให้บุคลากรมีเป้าหมายในการสู่เป้าหมายขององค์กร งานด้านบริหารงานบุคคลจึงมีส่วนสำคัญที่จะตอบสนองความต้องการของบุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555, หน้า 217) ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรสร้างแรงจูงใจที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ค่าตอบแทน การจัดสภาพแวดล้อม สถานที่ที่เหมาะสมในการทำงาน การยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงาน เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จมีประสิทธิภาพและผลดีต่อหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานรวมทั้งมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติแต่ละคนสูงขึ้นด้วย และจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานโดยรวมได้อย่างราบรื่นและเป็นที่ยอมรับ (วรรณาด แสงมณี, 2553, หน้า 19)

กรมการปกครองมีภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความสะดวก การปกครองท้องที่ การอาสาสมัครดินแดน และการทะเบียน เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคง ปลอดภัย ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2563) สำหรับที่ทำการปกครองจังหวัดนครนายกเป็นส่วนราชการประจำจังหวัด สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เป็นงานที่มีภารกิจเกี่ยวกับ “การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ให้กับประชาชน ซึ่งเป็น

ภารกิจที่ครอบคลุมวิถีของประชาชน ทั้งในด้านการรักษาความสงบสุขของสังคม ดูแลความสงบเรียบร้อยและอำนวยความเป็นธรรมแก่ประชาชนในพื้นที่ การรักษาความมั่นคงภายใน และการพัฒนาการบริหารการปกครองท้องถิ่น การพัฒนาระบบงานทะเบียนเพื่อความมั่นคงภายใน และการพัฒนาประเทศ ที่ทำการปกครองจังหวัดนครนายกมีการแบ่งกลุ่มงานตามที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยกำหนดออกเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้ กลุ่มงานปกครอง กลุ่มงานความมั่นคง กลุ่มงานการเงินและบัญชี ซึ่งในแต่ละหน่วยงานจะมีภารกิจของงานที่แตกต่างกันไปภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกันขององค์การ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในองค์การย่อมต้องใช้ความรู้ความสามารถเป็นอย่างมาก หรืองานบางตำแหน่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน ทำให้ต้องศึกษางานเพิ่มเติมจากงานในหน้าที่ ด้วยภาระที่ต้องรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยล้า รู้สึกเบื่อหน่าย และปัญหาอีกประการคือ บุคลากรบางส่วนรับผิดชอบเพียงแต่ในงานในหน้าที่เท่านั้น ยังขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาไม่ดีเท่าที่ควรจะเป็น ซึ่งหากไม่ดำเนินการแก้ไข อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ จากประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นนี้จึงจำเป็นต้องสร้างเสริมแรงจูงใจให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในที่ทำการปกครองจังหวัดนครนายก จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกรมการปกครอง จังหวัดนครนายก เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการกำหนดแผน กลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากร และนำเสนอผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกรมการปกครอง จังหวัดนครนายก เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กรและประชาชนในพื้นที่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกรมการปกครอง จังหวัดนครนายก
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกรมการปกครอง จังหวัดนครนายก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานในการศึกษา

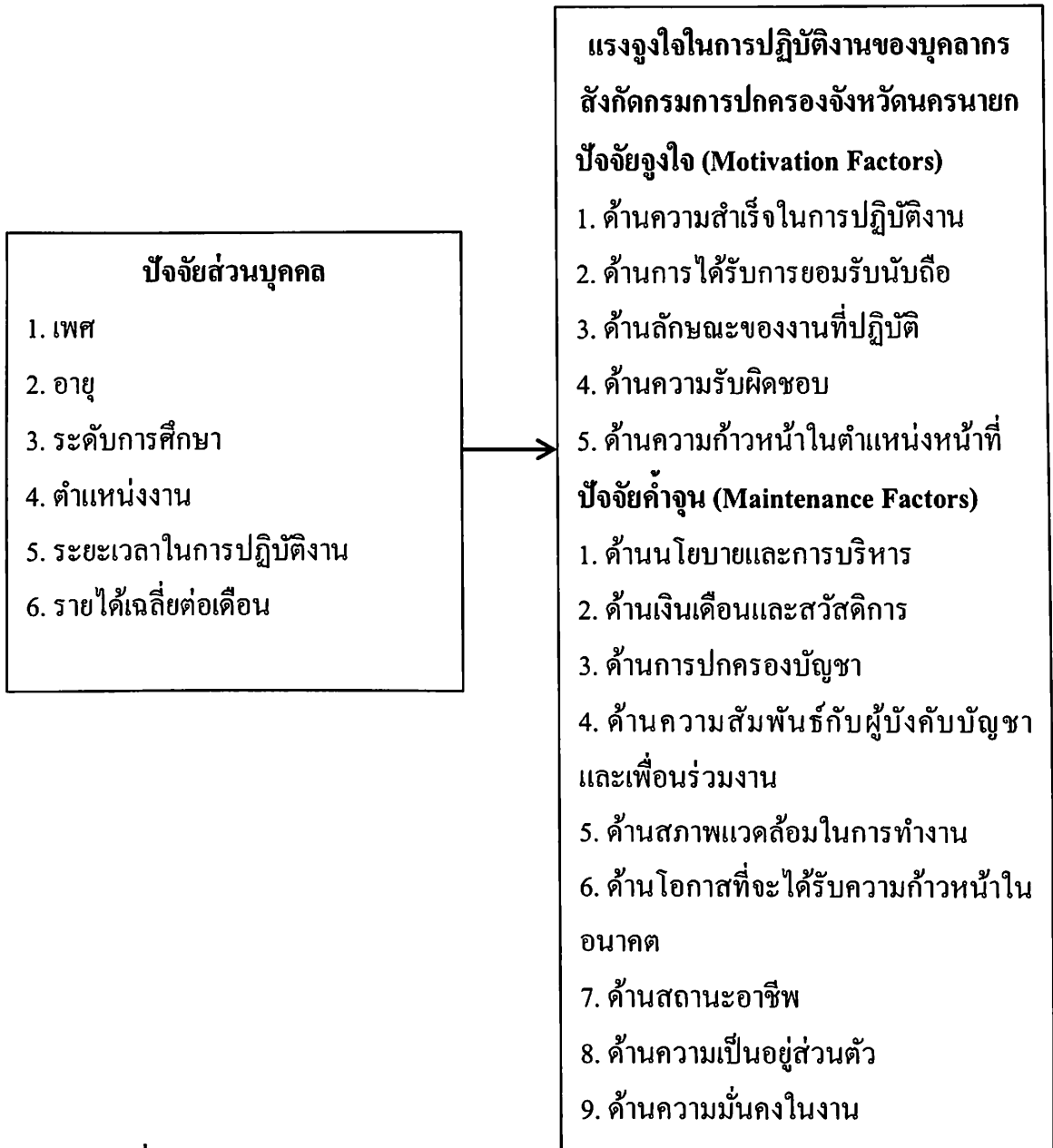
1. บุคลากรสังกัดกรมการปกครอง จังหวัดนครนายกที่มีเพศแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. บุคลากรสังกัดกรมการปกครอง จังหวัดนครนายกที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. บุคลากรสังกัดกรมการปกครอง จังหวัดนครนายกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. บุคลากรสังกัดกรมการปกครอง จังหวัดนครนายกที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. บุคลากรสังกัดกรมการปกครอง จังหวัดนครนายกที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. บุคลากรสังกัดกรมการปกครอง จังหวัดนครนายกที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกรมการปกครองจังหวัดนครนายก ผู้ศึกษาอาศัยทฤษฎีแรงใจของ Herzberg (1959) มาใช้เป็นตัวแปรตาม

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดกรมการปกครองจังหวัดนครนายก มีขอบเขตด้านการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร สังกัดกรมการปกครองจังหวัด

นครนายก เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรสังกัดกรมการปกครองจังหวัดนครนายก จำนวน 99 คน (ที่ทำการกรมการปกครอง จังหวัดนครนายก, 2563)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

3.2.1 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย 1) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ด้านความรับผิดชอบ และ 5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

3.2.2 ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย 1) ด้านนโยบายและการบริหาร 2) ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ 3) ด้านการปกครองบัญชา 4) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 6) ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต 7) ด้านสถานะอาชีพ 8) ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และ 9) ด้านความมั่นคงในงาน

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาใช้เวลาในการศึกษาระหว่างเดือนธันวาคม 2562- พฤษภาคม 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลไปพัฒนาแนวทาง ในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกรมการปกครองจังหวัดนครนายก เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจสูงสุด
2. สามารถนำผลการศึกษา นำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกรมการปกครองจังหวัดนครนายก ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่กระตุ้นให้บุคลากร สังกัดกรมการปกครอง จังหวัดนครนายก มีพลัง แรงขับ เกิดพลัง ความพยายามในการกระทำเพื่อ ไปสู่เป้าหมายในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจที่จะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. **ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การที่บุคคลสามารถ งาน ได้เสร็จสิ้นและ ประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะ เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

2. **ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจาก ผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการ แสดงออกอื่นใด ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. **ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง งานที่น่าสนใจมีความสัมพันธ์กับ ความสามารถ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มี ลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. **ด้านความรับผิดชอบ** หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี โดยกำหนดความรับผิดชอบ ไว้อย่าง ชัดเจน และมีอิสระในการดำเนินการ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. **ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่** หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้น ของบุคคลในองค์การการมีโอกาสดูได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมสามารถ นำความรู้ที่เรียนมาไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง

ปัจจัยก้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะทำให้คนไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นตัวสกัดกั้น ไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้นได้ หรือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจใน งานที่ทำอยู่ประกอบด้วย

1. **ด้านนโยบายและการบริหาร** หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การที่มี ประสิทธิภาพ

2. **ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ** หมายถึง ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือน หรือค่าจ้างแรงงาน หรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

3. **ด้านการปกครองบัญชา** หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการปกครอง ไม่มีอคติ ยุติธรรม รวมทั้งสามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็น กิริยา หรือวาจา ที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกัน และกันอย่างดี

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ต่อการปฏิบัติงาน เช่น อาคาร สถานที่ ห้องปฏิบัติงาน รวมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ช่วยในการ ปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น

6. ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง สภาพการที่บุคคลสามารถได้รับความ ก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

7. ด้านสถานะอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงาน หรือลักษณะที่เป็นองค์ประกอบทำให้ บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

8. ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและ ศักดิ์ศรี

9. ด้านความมั่นคงในงาน หมายถึง คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน ความมั่นคงขององค์การ