

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งต่อการบรรลุความสำเร็จสัมฤทธิ์ผลในการบริหารองค์กร เพราะ“คน”มีส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงานในด้านต่างๆ ขององค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งถ้าคนมีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการ มีความรู้ความสามารถตรงตามหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และมีระบบการบริหารจัดการที่ดีแล้ว โอกาสที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายก็เป็นไปได้มาก ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรขั้นพื้นฐานอื่นๆ ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกระบวนการตัดสินใจและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์กร กระบวนการต่างๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้อง ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน และแรงงานสัมพันธ์ ในวงการการบริหารจัดการปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า “บุคลากร” ถือเป็น ทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุด เพราะบุคลากรเป็นที่มาของประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงสุดของงาน เป็นปัจจัยในการผลักดันให้ผลงานที่ได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์กร ตั้งเอาไว้ (ศาวิตรี คงจินดา, 2550)

มนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในงานและทักษะที่แตกต่างกัน การที่องค์กรจะสามารถนำศักยภาพในแต่ละบุคคลออกมาได้อย่างเต็มที่มีนั้น ย่อมต้องใช้กลยุทธ์ จิตวิทยา หรือต้องใช้แรงจูงใจ ซึ่งแรงจูงใจมีความจำเป็นและสำคัญกับองค์กรต่างๆ ทุกองค์กร เนื่องจากแรงจูงใจมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์เพื่อไปสู่เป้าหมาย (วิไลวรรณ ศรีสงคราม, 2547, หน้า 7) กล่าวได้ว่า พฤติกรรมที่กระทำออกมาของบุคคลนั้นเป็นพฤติกรรมที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความตั้งใจจึงมีผลต่อผลผลิตและผลลัพธ์ที่เป็นบวก ดังนั้น การนำทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นทรัพยากรอันมีค่าและมีศักยภาพที่สุดในหน่วยงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้น จำเป็นต้องมีการใช้วิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กรที่ได้วางไว้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว กลยุทธ์ สภาพแวดล้อม ลักษณะขององค์การ ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารที่ยึดการประสานประโยชน์ พยายามให้บุคลากรทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันก็จะให้ซึ่งค่าตอบแทนแก่บุคลากรตามความเหมาะสมและยุติธรรม โดยบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ประโยชน์ก็จะเกิดกับองค์กรและ บุคลากรที่ทำงาน ผู้บริหารประเภทนี้นับว่า เป็นประเภทดียิ่ง คำอธิบายนี้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่ว่าผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับ แรงจูงใจที่มีอยู่ในการ ทำงานหรือหน่วยงานนั้นๆ ถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจในการทำงานมาก บุคคลใน หน่วยงานนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากเช่นกันเพราะการจูงใจในการทำงานนั้น เป็นส่วนประกอบในการทำงานเพื่อ โน้มน้ำใจจิตใจผู้ปฏิบัติงานให้ทุ่มเทความสามารถเพื่องาน มีความเต็มใจที่จะใช้พลังในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ (ธัญชนก ชิตพิงศ์วิวัฒน์, 2552)

นอกจากนี้ องค์การเทศบาลเมืองตากดี จังหวัดนครสวรรค์เป็นองค์การขนาดใหญ่ที่มีรายจ่ายด้านบุคลากรมาก การบริหารให้งานให้มีประสิทธิผลมีความสำคัญต่อการบริหารและดำเนินงานขององค์การเทศบาลเมืองตากดี จังหวัดนครสวรรค์ การศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะทราบถึงแรงจูงใจที่ควรส่งเสริมสนับสนุนหรือปัจจัยที่ควรพัฒนา ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในองค์การ

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การเทศบาลเมืองตากดี จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษานำเสนอแก่ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงพัฒนา และแก้ไขในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรขององค์การเทศบาลเมืองตากดี จังหวัดนครสวรรค์ให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองตากดี จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองตากดี จังหวัดนครสวรรค์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลของการทำงานของบุคลากร เทศบาลเมืองตากดี จังหวัดนครสวรรค์

สมมติฐานในการศึกษา

1. แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลเมือง ตาคี จังหวัดนครสวรรค์

1.1 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาล เมืองตากี จังหวัดนครสวรรค์

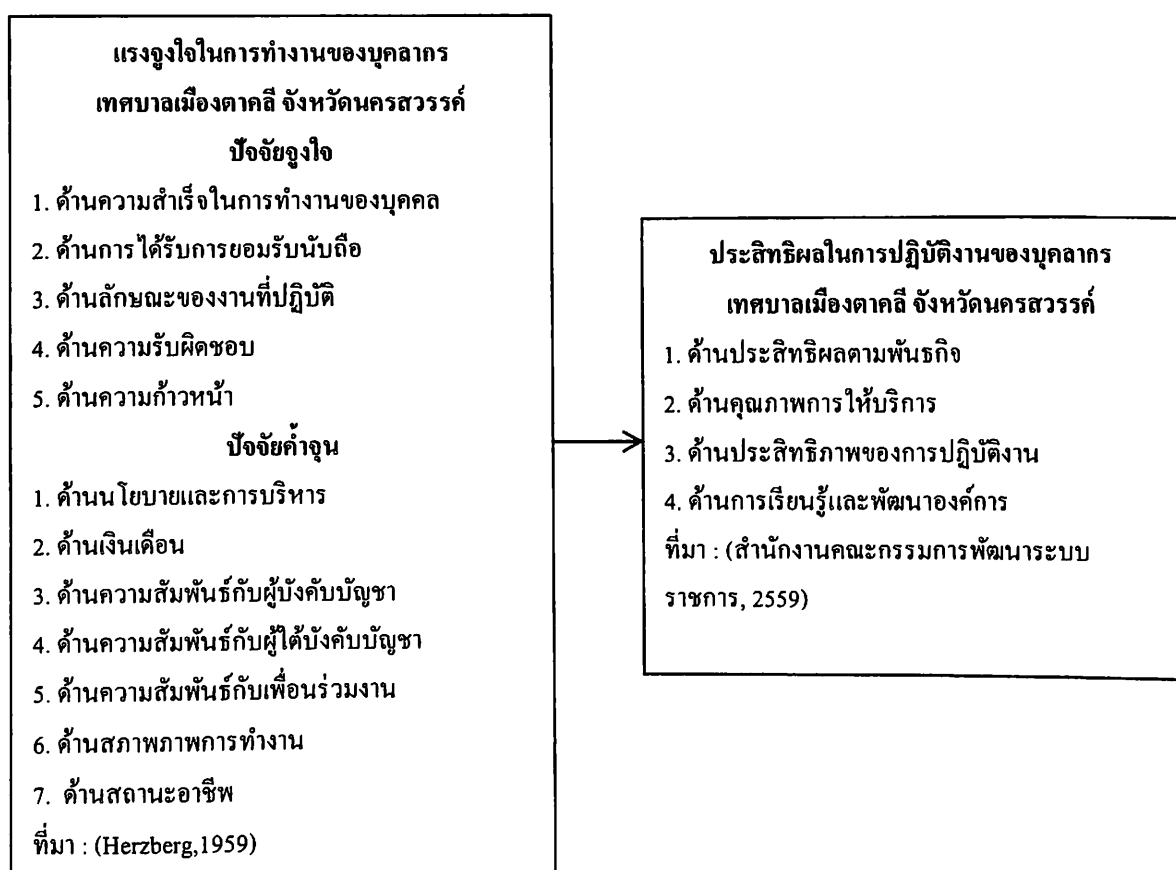
1.2 ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาล เมืองตากี จังหวัดนครสวรรค์

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาถึงแรงจูงใจกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองตากี จังหวัดนครสวรรค์ ผู้ศึกษาอาศัยทฤษฎีแรงใจของ Herzberg (1959) มาใช้เป็นตัวแปรอิสระ สำหรับ ตัวแปรตามใช้แนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2559)

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลของการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ มีขอบเขตด้านการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยมุ่งเน้นการศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนกับประสิทธิผลของการทำงานในด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร

2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษานี้ประชากรที่ทำการศึกษา คือ บุคลากรของเทศบาลเมืองตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 100 คน (เทศบาลเมืองตากลิ จังหวัดนครสวรรค์, 2562)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยก้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วม ด้านสภาพการทำงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสถานะทางอาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย ประสิทธิภาพของการทำงานในด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลไปพัฒนาแนวทาง ในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. สามารถนำผลการศึกษา นำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลเมืองตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง การกระทำ หรือพฤติกรรมในตัวบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นโดยสิ่งเร้า หรือสิ่งจูงใจให้แสดงออก ซึ่งความต้องการในการการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะ เป็นพลังผลักดันให้บุคคลกระทำการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และเมื่อประสบความสำเร็จก็ จะรู้สึกภูมิใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้องค์การประสบความสำเร็จต่อไป

ปัจจัยจูงใจ คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่

1. ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถ งานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกัน ปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

2. ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจาก ผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความคิดเห็น 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. ด้านความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลใน องค์กรการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ เรียนมาไปปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเอง

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความไม่พอใจในการ ทำงานให้กับ พนักงาน ซึ่งจะเป็นตัวสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้นได้ หรือเป็น ข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ได้แก่

1. ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ

2. ด้านเงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในเงินเดือนหรือค่าจ้าง แรงงาน หรืออัตราการเพิ่มเงินเดือน

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะพูดคุยแต่มิได้หมายถึง การยอมรับนับถือ

4. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อกับผู้บังคับบัญชาด้วยความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อพบปะพูดคุยระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์การ

6. ด้านสภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความสุขในการทำงาน

7. ด้านวิธีการบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

8. ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง คือความรู้สึกรับรู้ของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานความมั่นคงขององค์การ

9. ด้านสถานะอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงาน หรือลักษณะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การที่รถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นเครื่องมือหรือตัวชี้วัดในการตัดสินใจว่าการบริหารของหน่วยงานหรือองค์การใดองค์การหนึ่งสามารถดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้มากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องเกี่ยวกับผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน มีความเกี่ยวพันกับผลงานที่องค์การพึงประสงค์ ได้แก่

1. ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ หมายถึง ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการของกลุ่มภารกิจ ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ/ภารกิจหลัก

2. ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน มุ่งเน้นผู้รับบริการและมีส่วนได้เสีย เพื่อแสดงให้เห็นว่าหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย พึงพอใจและกล่าวถึงหน่วยงานในทางที่ดี

3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพการบริหารงบประมาณ ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การพัฒนา กฎหมาย กฎ ระเบียบ

4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาองค์การ หมายถึง การเพิ่มพูนศักยภาพ การส่งเสริมการเรียนรู้ การฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร การส่งเสริมสนับสนุนด้านทักษะ ความทันสมัย การนำเทคโนโลยี และเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้