

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหน่วยงานส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการบริหารจัดการในด้านบุคลากร ดังนั้นหน่วยงานควรมีนโยบายเกี่ยวกับการให้ความสำคัญในเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ มีการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบต่าง ๆ โดยเป้าหมายสูงสุดคือ การให้เจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งผลักดันหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายที่วางไว้ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องหาวิถีทางและมาตรการเพื่อสรรหาบุคลากรและรักษาบุคลากรของหน่วยงานให้ทำงานร่วมกันต่อไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนั้น การที่บุคลากรจะยังคงปฏิบัติงานอยู่ก็เนื่องมาจากแรงจูงใจที่ทำให้ บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน (ไพบุลย์ ตั้งใจ, 2554, หน้า 23) แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นและด้วยความสมัครใจ ทำให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพการทำงานนั้นเป็นผลมาจากความพึงพอใจในการทำงาน โดยมาจากแรงจูงใจในการทำงาน สามารถวัดผลได้จากคุณภาพของงาน ปริมาณงาน โดยหน่วยงานต้องรองรับและสนับสนุนแรงจูงใจเพื่อส่งเสริมความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ส่งผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร เมื่อเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการทำงานจึงส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานและคุณภาพของผลงาน ดังนั้นหากผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญกับการสร้างความสุขและมีแรงจูงใจเพื่อความพึงพอใจในการทำงาน มักจะได้ผลลัพธ์และผลการดำเนินการที่น่าพอใจ แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมากต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งถ้าหน่วยงานมีแรงจูงใจในระดับที่สูงเสมอ บุคลากรก็จะมี ความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจ มีความอดทน และมีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยมาก ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่หน่วยงานควรทำให้เกิดขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ทำให้สำเร็จลุล่วงด้วยและปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ (กิตติวัฒน์ ถมยา, 2553, หน้า 19)

กระบวนการที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ผู้บริหารจะต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหาร เพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ

เสริมสร้างหน่วยงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ ผู้ความเป็นระบบมั่นคงและเจริญก้าวหน้าขององค์กร พร้อมทั้งสร้างองค์กรให้ถึงพร้อมด้วยศักยภาพให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลกับหน่วยงานอย่างสูงสุด บทบาทและหน้าที่ที่สำคัญยิ่งของผู้บริหาร คือจะต้องทำให้บุคคลในหน่วยงานนั้นมีความรู้สึกต้องปฏิบัติหน้าที่และอุทิศตนผลสำเร็จอย่างแท้จริง ผู้บริหารจำเป็นต้องมีปัจจัยในการบริหารที่ดี เพื่อมุ่งใจในการให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การบริหารจึงมิใช่เป็นเพียงการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไป เท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงบรรยากาศในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งจะต้องทำงานให้สำเร็จด้วยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ผู้บริหารจำเป็นต้องศึกษาวิธีการหรือทฤษฎีต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการสร้างแรงจูงใจกับบุคลากรในองค์กร (บรรจบ สมอาษา, 2550, หน้า 11)

สำนักงานเขตพญาไท เดิมมีฐานะเป็นอำเภอพญาไท ตามพระราชบัญญัติตั้งอำเภอพญาไท พ.ศ. 2509 เมื่อมีการจัดตั้งกรุงเทพมหานคร ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 ลงวันที่ 31 ธันวาคม 2515 จึงเปลี่ยนฐานะเป็น เขตพญาไท ตำบลในพื้นที่ก็เปลี่ยนเป็น แขวง และในปี พ.ศ. 2528 ได้มีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 เปลี่ยนจากเขตพญาไท เป็น สำนักงานเขตพญาไท โดยมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในส่วนราชการออกเป็น 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายการคลัง ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายโยธา ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การแบ่งเขตเพื่อเพิ่มศักยภาพในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุม ทัวถึงทุกพื้นที่ สำนักงานเขตจึงเป็นหน่วยงานภาคสนามที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนนโยบาย นำบริการต่างๆ ของกรุงเทพมหานครไปสู่ประชาชนเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในพื้นที่ การดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพญาไท จะประสบความสำเร็จไม่ได้ หากขาดปัจจัยด้านทรัพยากรบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนแผนการพัฒนา และปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งในปัจจุบันการบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพญาไทประสบปัญหาข้าราชการโอนย้ายไปสังกัดหน่วยราชการอื่นในกรุงเทพมหานคร หรือโอนย้ายกลับภูมิลำเนาเดิมจำนวนมาก ส่งผลกระทบต่องานที่ดำเนินการต้องหยุดชะงัก เพราะกว่าจะได้รับการจัดสรรบุคลากรมาบรรจุในตำแหน่งที่ว่างนั้นต้องใช้ระยะเวลาในการสรรหา ทั้งจากการเปิดสอบ หรือรอบุคลากรสังกัดหน่วยงานอื่นย้ายมาบรรจุ ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองต่อความของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทัวถึง ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการรักษามูลค่าที่มีความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบให้อยู่ปฏิบัติงานใน

ระยะยาว ทั้งนี้ ยังเป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจ เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรมีความทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพญาไท ว่ามีปัจจัยใดที่มีผลในการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท ต่อไป

1.2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และเงินเดือน แตกต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

1.3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีอายุต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สำนักงานเขตพญาไท แตกต่างกัน

1.3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สำนักงานเขตพญาไท แตกต่างกัน

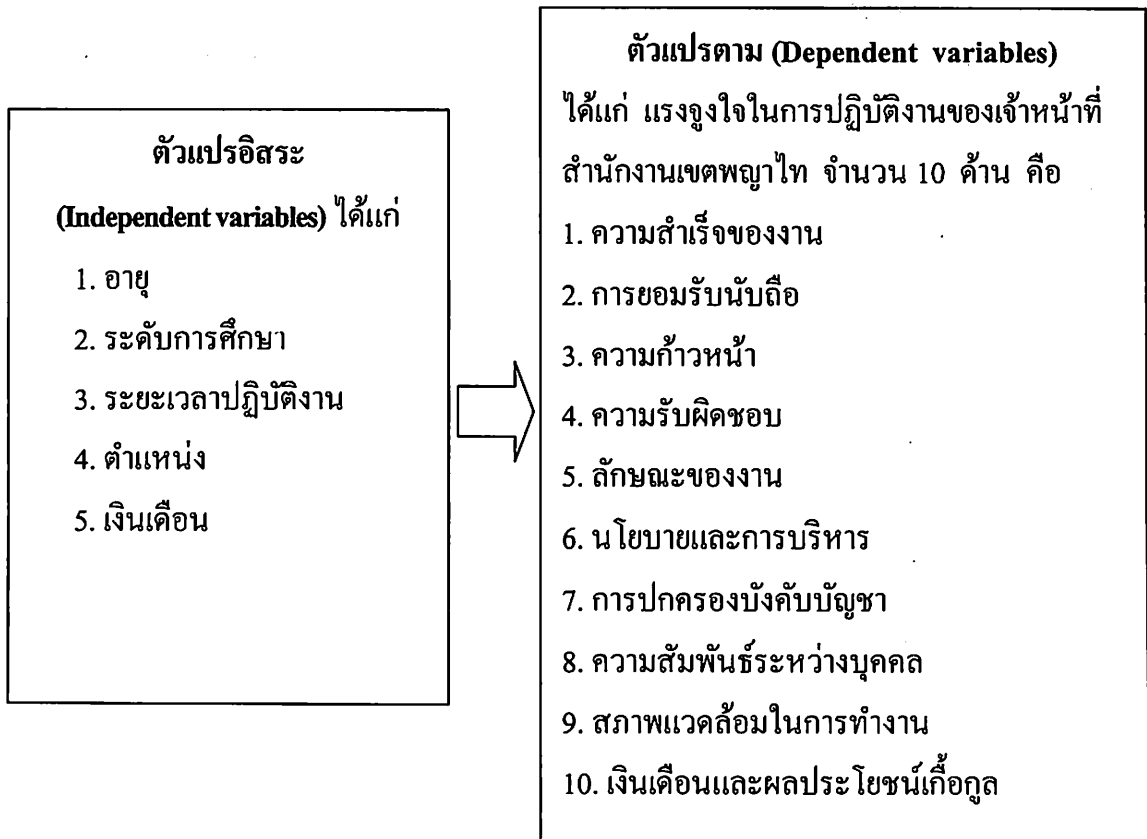
1.3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพญาไท แตกต่างกัน

1.3.4 เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพญาไท แตกต่างกัน

1.3.5 เจ้าหน้าที่ที่มีเงินเดือนต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สำนักงานเขตพญาไท แตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพญาไท สรุปรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ตามแนวคิดของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory)



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.5 ขอบเขตการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาสาระสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อแรงจูงใจในการให้มีประสิทธิผลของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพญาไท

1.5.2 ขอบเขตด้านสถานที่ คือ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

1.5.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ และลูกจ้าง สำนักงานเขตพญาไท จำนวน 550 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม สำนักงานเขตพญาไท, 2561)

1.5.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และเงินเดือน

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน นโยบายและการ

บริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล

1.5.5 ขอบเขตด้านเวลา คือ ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนธันวาคม 2561 – กุมภาพันธ์ 2562

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

1.6.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งเร้าที่กระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ สิ่งเร้าอาจจะเกิดจากสิ่งเร้าภายในและสิ่งเร้าภายนอก เพื่อเป็นแรงขับที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดหรือตอบสนองความต้องการ และมีความพอใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งประกอบด้วย

1) ความสำเร็จของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ มีความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติจนประสบความสำเร็จ

2) การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน จากบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งอาจอยู่ในรูปของคำชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ และการยอมรับในความสามารรถ

3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมทั้งโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน

4) ความรับผิดชอบ หมายถึง การมีอำนาจรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่จากการที่ผู้บังคับบัญชาได้ให้โอกาสในการปฏิบัติงาน โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย เป็นงานที่น่าสนใจตรงตามความรู้ความสามารถ และส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

6) นโยบายและการบริหาร หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความชัดเจน นโยบายการบริหารของหน่วยงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติสายการบังคับบัญชามีความถูกต้อง มีความชัดเจนของการสั่งการและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา

7) การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และเทคนิควิธีการในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานและให้ความอิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี

8) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกัน ในด้านการติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันในหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม และผู้บังคับบัญชาวางตัวนำเลื่อมใสศรัทธาเป็นกันเองและเข้าใจผู้อื่น

9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง หน่วยงานมีอาคารสถานที่ ห้องปฏิบัติการมีความเหมาะสมและเป็นสัดส่วน อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความพร้อมและเพียงพอ ทำเลที่ตั้งมีความสะดวกสบายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน

10) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ ได้รับค่าตอบแทนอื่นเหมาะสมกับระยะเวลาที่ปฏิบัติงานการเบิกจ่ายค่าสวัสดิการด้านต่าง ๆ มีความสะดวกรวดเร็ว

1.6.3 สำนักงานเขตพญาไท หมายถึง สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

1.6.4 อายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป อ้างตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานพ.ศ.

2541

1.6.5 ระดับการศึกษา หมายถึง ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ประถมและมากกว่าปริญญาตรี

1.6.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่สำนักงานเขตพญาไท

1.6.7 ตำแหน่ง หมายถึง ข้าราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่สำนักงานเขตพญาไท

1.6.8 เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่ได้รับจากสำนักงานเขตพญาไท

1.6.9 สำนักงานเขตพญาไท หมายถึง สำนักงานเขตพญาไท แต่งตั้งตามพระราชบัญญัติ

ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท

1.7.2 ทำให้ทราบความแตกต่างของแรงงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท

1.7.3 สามารถนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานเขตพญาไท ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพผลเพิ่มขึ้น