

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพการณ์ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายในมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจ ความผันผวนทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางสังคม รวมถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงการปรับเปลี่ยนดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้นโยบายและการบริหารที่เปลี่ยนแปลงไป

แรงจูงใจในการทำงานเกิดจากปัจจัยหลายประการทั้งปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ค่าจ้างสวัสดิการ ความมั่นคง ตลอดจนระเบียบปฏิบัติข้อบังคับต่างๆ และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายใน เช่น การมีงานที่ท้าทายตรงตามความถนัด ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้อื่น และการได้รับโอกาสให้แสดงออกซึ่งความคิดที่สร้างสรรค์ ต่อสาธารณชนหรือต่อผู้อื่นหากผู้บังคับบัญชา หรือลูกน้องพึงพอใจในการร่วมกิจกรรมหรือร่วมงานแล้ว ผลงานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นดังนั้นแรงจูงใจจึงเปรียบเสมือนพลังภายในที่ผลักดันการใช้พลังความสามารถที่มีอยู่ให้ปรากฏออกมาในรูปผลสำเร็จของงานและแรงจูงใจที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีหรือเกิดขึ้นเพียงใด ย่อมจะขึ้นอยู่กับการเห็นผลแห่งการกระทำของเขาว่า จะทำให้เกิดประโยชน์แก่งานที่ได้กระทำไปแล้วเพียงใด แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจึงเป็นไปได้ทั้งการกระทำของผู้บังคับบัญชาและทั้งระบบงานที่มีอยู่จึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ของผู้บังคับบัญชาทุกระดับตำแหน่งที่จะต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะต้องสร้างแรงจูงใจเพราะแรงจูงใจที่บุคลากรได้รับจะช่วยกระตุ้นเสริมแรงและสร้างกำลังใจแก่บุคลากร เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

บุคลากรที่ได้รับการจูงใจจะสามารถค้นคว้าหาวิธีการที่จะเพิ่มทักษะ และความพยายามที่จะบริหารงานโดยใช้ทักษะนั้นให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และที่สำคัญแรงจูงใจยังใช้เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จในชีวิตมนุษย์ด้วย เพราะสิ่งที่แตกต่างกันระหว่างผู้ที่ประสบความสำเร็จกับผู้ที่ล้มเหลวคือ แรงจูงใจส่วนตัวที่ผู้ประสบความสำเร็จมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นเกิดจากปัจจัยหลายประการทั้งปัจจัยค่าจูน เช่น นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รายได้ และปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

แรงจูงใจ (Motivation) คือ สิ่งที่ควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์อันเกิดจากความต้องการ (Need) พลังกดดัน (Drive) หรือความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ซึ่งอาจจะเกิดจากธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจถือว่าเป็น

ปัจจัยที่มีความสำคัญในการทำงานของบุคลากรเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงาน ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไปบางคนปฏิบัติงานอย่างมีพลัง มีชีวิตชีวา มีความตั้งใจ มีความขยันขันแข็ง และมีความกระตือรือร้นในขณะที่เดียวกันผู้ปฏิบัติงาน บางคนไม่ยอมทำงานหรือกิจกรรมใดๆ โดยปล่อยให้เวลาผ่านไปวันๆ

ในพฤติกรรมดังกล่าวล้วนเป็นผลมาจากแรงจูงใจของบุคลากรภายในองค์กร บุคลากรแต่ละคนจะมีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน บุคลากรบางคนทำงานเพื่อหวังที่จะได้รับค่าจ้าง เป็นเงินเดือนเป็นค่าตอบแทน แต่บางคนอาจมีความต้องการทางจิตใจในอันที่จะเข้าไปทำงานอยู่ร่วมกันกับองค์กร หรืออาจต้องการตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งแรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องตระหนักและมีความเข้าใจถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้มากและมีความเข้าใจถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มาก และปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเชื่อมั่น ใช้ความสามารถของตนที่มีอยู่มาปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ ทั้งนี้บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายใต้ภาวะที่มีภาระที่หนักหนาวิตใจ การจูงใจที่ดีจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าบุคลากรที่ถูกปล่อยให้ปฏิบัติงานโดยขาดการจูงใจ อันจะกลายเป็นข้อจำกัดที่อาจนำไปสู่การหมดกำลังใจในการทำงาน

ในทางกลับกันหากบุคลากรในองค์กรได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสมจะช่วยให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น เกิดความร่วมมือนำใจในการทำงานและทำงานให้สามารถบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ค่าจ้างสวัสดิการ ความมั่นคง ตลอดจนระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับต่างๆ และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายใน เช่น การมีงานที่ทำหายตรงตามความถนัด ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น และการได้รับโอกาสให้แสดงออกซึ่งความคิดที่สร้างสรรค์ต่อสาธารณชนหรือต่อผู้อื่น

แรงจูงใจเป็นเรื่องส่วนตัวของแต่ละบุคคล เป็นความปรารถนา เป็นพลังผลักดันภายในใจของแต่ละบุคคลที่จะเร่งเร้าให้บุคคลมีพฤติกรรมบางอย่าง โดยพฤติกรรมบางอย่างอาจเป็นการปรับปรุงสร้างสรรค์ ซึ่งผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่จูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปฏิบัติงานที่กระตือรือร้นมากขึ้นการจูงใจให้คนตั้งใจปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารต้องพยายามหาหนทางปรับปรุงสมรรถภาพและความพึงพอใจของคน โดยวิธีการสร้างคุณค่าในงานให้เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความสำเร็จ และโอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน นอกจากนี้การสร้างแรงจูงใจเป็นเรื่องที่ผู้นำทุกหน่วยงานให้ความสนใจ เพราะหากผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจในการร่วมกิจกรรมหรือร่วมงานแล้ว ผลงานที่ออกมาจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แรงจูงใจที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปได้ทั้งการกระทำของผู้บังคับบัญชาและระบบงานที่มีอยู่ จึงเป็นสิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ของผู้บังคับบัญชาทุกระดับตำแหน่งจะต้องพยายามทุกวิถีทางในการสร้างแรงจูงใจ เพราะแรงจูงใจ-จะได้รับช่วยกระตุ้นเสริมแรงและสร้างกำลังใจแก่บุคลากร เพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายบุคลากรที่ได้รับการจูงใจจะสามารถค้นคว้าหาวิธีการที่จะเพิ่มทักษะ และความพยายามที่จะบริหารงานโดยใช้ทักษะนั้นให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และที่สำคัญแรงจูงใจยังใช้เป็นเครื่องมือวัดความสำเร็จในชีวิตมนุษย์ด้วย เพราะสิ่งที่แตกต่างกันระหว่างผู้ที่ประสบความสำเร็จกับผู้ที่ล้มเหลว คือ แรงจูงใจส่วนตัวที่ผู้ประสบความสำเร็จมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น เกิดจากปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยค่าจูง เช่น นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานความมั่นคงในการปฏิบัติงาน รายได้ และปัจจัยจูงใจ เช่น ความสำเร็จในการ

ปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่การงาน

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงทำการศึกษา เรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณาเพราะเห็นประโยชน์โดยตรงต่อการนำไปกำหนดเป็น นโยบายและมาตรฐานทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงาน โดยจะเป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจ ความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน อีกทั้งยังช่วยรักษาผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญพิเศษเฉพาะด้านไว้ให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชาย บ้านกรุณา
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและ เยาวชนชายบ้านกรุณาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

บุคลากรศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชาย บ้านกรุณา ผู้วิจัยจึงกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตพื้นที่การศึกษา คือ ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

2. ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ขอบเขตของการศึกษา คือ

- 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน

- 2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วยความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

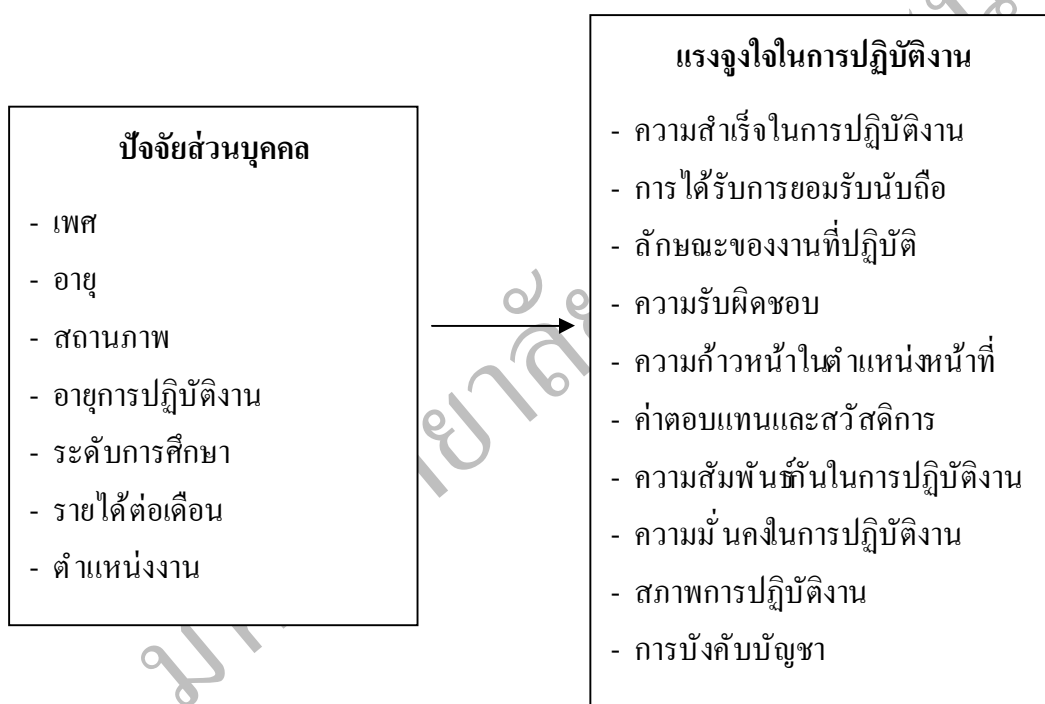
ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กันในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน สภาพการปฏิบัติงาน และการบังคับบัญชา

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณาจำนวน 99 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 79 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนชายบ้านกรุณา ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factors) ของเฟรดเดอริก เฮอส์ชเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1968, p.213) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การตอบสนองและความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ที่มีต่อองค์กระสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรม และจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน เช่น มีความมุ่งมั่น มีความยินดีที่จะทำงานให้เต็มความรู้ความสามารถ ความวิริยะอุตสาหะ ความอดทน และเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับ ยกย่องไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆ ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความรู้ ความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง เนื้องานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำความยากความสามารถ ไม่ยากหรือง่ายจนเกินไป

ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา

ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมของหน่วยงาน

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ เป็นที่น่าพึงพอใจของบุคลากร และถือเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กันกับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา เช่น ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสามัคคีกัน ร่วมกันทำงานเป็นทีม และมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีในการช่วยเหลือและสนับสนุนงาน

ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาของการจ้างงาน ความมั่นคงขององค์การ รวมไปถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานด้วย เช่น ไม่มีความเสี่ยงในการถูกก่อการร้าย ทรัพย์สินสูญหาย หรือเสียหาย เป็นต้น

สภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ห้องทำงาน โต๊ะทำงานมีจำนวนเพียงพอ สะดวกที่จะนำมาใช้งาน และมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

การบังคับบัญชา หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา การได้รับคำปรึกษา แนะนำ และชี้แจงปัญหาในการทำงาน รวมทั้งการมีสายบังคับบัญชา การสั่งการที่เหมาะสม และมีความยุติธรรมในการบริหารด้วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับแรงจูงใจทั้งด้านปัจจัยจูงใจและด้านปัจจัยค้ำจุนสามารถนำไปวางแผนการดำเนินการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่อไป
2. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
3. สามารถนำผลงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี