

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การขยายตัวด้านเศรษฐกิจมีความเจริญรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้เกิดการแข่งขันระดับประเทศ ระดับภูมิภาคของโลก และระดับนานาชาติ องค์กรธุรกิจต่าง ๆ จึงต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีสิ่งสำคัญในการเปลี่ยนแปลงคือ ข้อมูลข่าวสาร วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร คุณภาพของบุคลากรในแต่ละองค์กร โดยเฉพาะธุรกิจชั้นนำของโลก ตะหนักถึงการสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรสำคัญเป็นอันดับแรก (กัลยาณี สนธิสุวรรณ, 2542, หน้า 2) ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันให้องค์กร มีการพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของบุคลากรในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จ คือผลการปฏิบัติงานที่ดีมีคุณภาพเป็นผลมาจากพนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง มีความพึงพอใจในการทำงานกระตือรือร้น ทุ่มเทให้กับองค์กร และมีความสุขในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะดีมากขึ้นเพียงใดนั้น สิ่งสำคัญที่มีผลต่อการทำงาน และบุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงานคือ แรงจูงใจในการทำงาน บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีแนวทางในการทำงานที่แน่นอน ระดับในการทำงานจะสม่ำเสมอ มีผลการทำงานที่ดีมากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ ( สร้อยตระกูล ( ดิวยานนท์ ) อรรถมานะ, 2545, หน้า 85 ) ดังนั้นวิธีหนึ่งที่จะเพิ่มประสิทธิผลและความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์กร คือ การสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในองค์กร ผู้บริหารต้องหาวิธีการบริหารจัดการกับองค์กร สิ่งที่จะละเอียดเสียมิได้คือ ผู้บริหารต้องให้ความสนใจกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเพราะเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เป็นองค์ประกอบที่เข้าไปแทรกอยู่ในทุกขั้นตอนของการดำเนินการ แม้ว่าจะมีการใช้เครื่องมือเครื่องจักรคนก็ยังต้องเป็นผู้ควบคุมดูแลเพื่อให้ผลของงานสำเร็จตามเป้าหมาย การทำงานของคนจะสัมฤทธิ์ผลได้บุคคลต้องมีความรู้ความสามารถและมีแรงจูงใจในการทำงาน

ผู้บริหารควรวางวิธีสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรตั้งใจทำงาน โดยนำความรู้ความสามารถของคนออกมาใช้ในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ กระตุ้นให้คนทำงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ องค์กรใดที่มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานสูงย่อมส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ บรรลุเป้าหมาย เพราะบุคลากรดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและ

ความสามารถอย่างเต็มที่ โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมาย นอกจากนี้มีบุคคลอีกส่วนหนึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้นช่วยให้ใช้ชีวิตอย่างมีความหมายและช่วยสร้างคนให้ดีขึ้นได้ เพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญของชีวิตมนุษย์ทำให้ชีวิตมีคุณค่า

การทำเรือแห่งประเทศไทย (กทท.) เป็นรัฐวิสาหกิจสาธารณูปการในสังกัดกระทรวงคมนาคม ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการทำเรือแห่งประเทศไทย พุทธศักราช 2494 มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการทำเรือ ปัจจุบันการทำเรือแห่งประเทศไทยได้มีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการทำเรือแห่งประเทศไทยมีพนักงานอยู่จำนวนมาก โดยเฉพาะพนักงานฝ่ายสินค้า พนักงานเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อธำรงรักษาคนดีและคนเก่งไว้

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินค้า การทำเรือแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างมาก นอกจากจะทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานแล้ว ยังทำให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์และนโยบายที่ตอบสนองกับความต้องการของพนักงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และยังเป็นข้อมูลประกอบเพื่อเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันในตลาดโลกและรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎี 2 องค์ประกอบของเฮอ์เบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพราะเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับมีคนนำมาใช้กันมากและมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานสอดคล้องกับเนื้อหาของงานด้านต่าง ๆ เพื่อหาวิธีการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมกับสถานการณ์พนักงานได้รับความพอใจในการทำงาน ซึ่งจะพาองค์กรขับเคลื่อนไปให้บรรลุเป้าหมายและนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินค้า การทำเรือแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินค้า จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

## สมมติฐานของการวิจัย

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินค้า การทำเรือแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินค้า การทำเรือแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานฝ่ายสินค้า การทำเรือแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร จำนวน 280 ราย (ที่มา : ทะเบียนรายชื่อพนักงานฝ่ายคลังสินค้า การทำเรือแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร, เดือนตุลาคม 2558 ) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่กำหนด ขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608 ) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 162 ราย

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยใช้ทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จของงาน
2. การยอมรับนับถือ
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน
6. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
7. นโยบายและการบริหาร
8. ความมั่นคงในการทำงาน

9. รายได้และสวัสดิการ

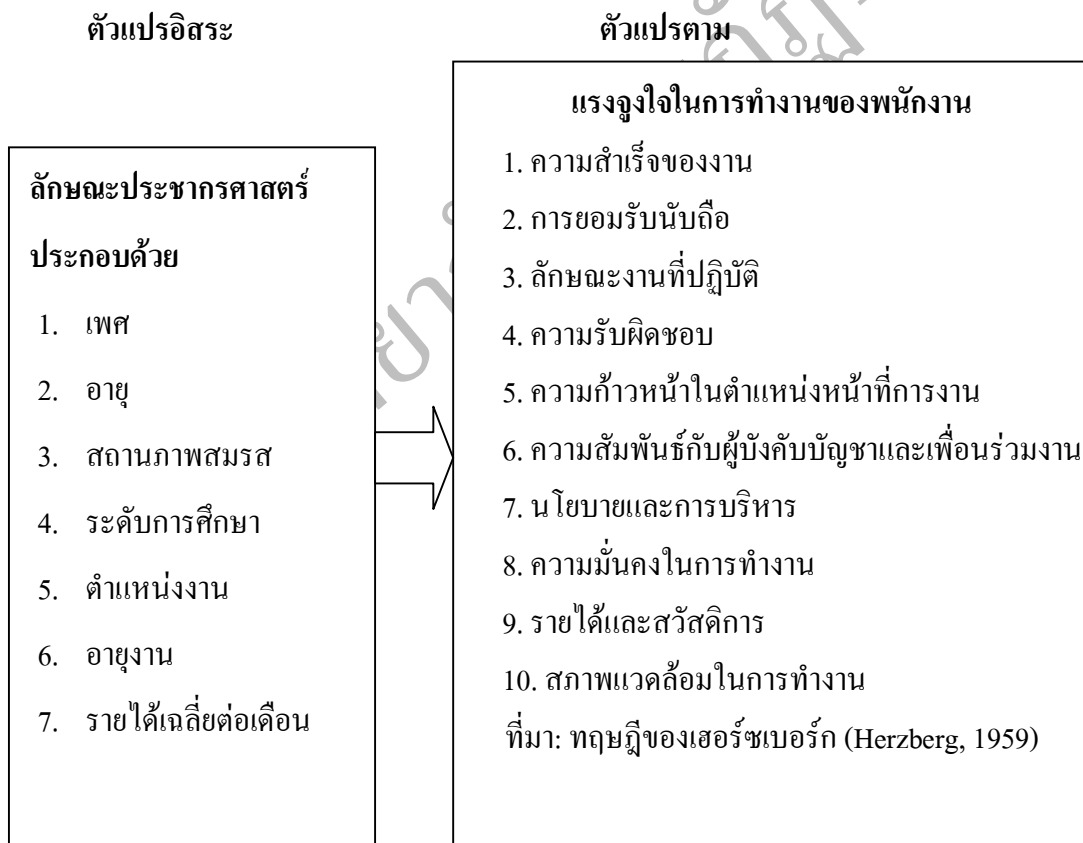
10. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือน มีนาคม 2559

## กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายสินค้า การทำเรือแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานจากทฤษฎีของเฮอริช เบอร์ก (Herzberg, 1959) มาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการบรรจุให้ปฏิบัติงานการทำงานหรือแห่งประเทศไทย  
แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นจูงใจและผลักดันให้บุคลากรใช้ความรู้  
ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มความสามารถให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อ  
หน่วยงานตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์เกอร์ซึ่งแบ่งเป็นดังนี้

ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการ  
ทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งงานที่ทำนั้นอาจจะเป็นงานที่ได้รับมอบหมาย  
หรือจะเป็นงานที่ไม่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาก็ตาม

การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการยกย่องชมเชยให้กำลังใจแสดงความ  
ยินดีจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งได้รับการยอมรับว่าเป็น  
คนสำคัญคนหนึ่งต่อความสำเร็จของงานในหน่วยงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่บุคลากรปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความรู้  
ความสามารถเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถให้อยากทำงานตั้งแต่ต้นจนจบ  
กระบวนการหรือได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับ  
มอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน โดยปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิดมีโอกาสหรือมี  
อิสระในการตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างเต็มที่

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่บุคลากรได้รับมอบหมายจาก  
ผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นทางการ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ตลอดจนมี  
โอกาสได้รับการฝึกอบรมศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง  
ผู้บังคับบัญชากับบุคลากรและผู้ร่วมงานมีความสามัคคีสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดีทำให้  
บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันทมิตร

นโยบายและการบริหาร หมายถึง ข้อกำหนดและแนวทางในการบริหารงานของ  
ผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรปฏิบัติหน้าที่โดยได้รับการปกป้อง  
คุ้มครองและได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชาตลอดจนความเข้าใจซึ่งกันและกันกับผู้  
ผู้บังคับบัญชารายได้และสวัสดิการหมายถึงเงินเดือนค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ เงินช่วยเหลือบุตร  
ค่ารักษาพยาบาลตลอดจนเงินสวัสดิการประเภทต่าง ๆ

รายได้และสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนค่าเบี้ยเลี้ยงค่าพาหนะเงินช่วยเหลือบุตร  
ค่ารักษาพยาบาลตลอดจนเงินสวัสดิการประเภทต่าง ๆ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมและเครื่องอำนวยความสะดวกใน  
การปฏิบัติงานเช่นอาคารสถานที่ห้องทำงานและอื่น ๆ มีความสะดวกสบายตลอดจนมีวัสดุอุปกรณ์  
เพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของการ  
ท่าเรือแห่งประเทศไทย กรุงเทพมหานคร
2. ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการบริหารงานบุคคลในการท่าเรือ  
แห่งประเทศไทย ให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานต่อไป
3. ใช้เป็นแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรของการท่าเรือแห่งประเทศไทย
4. เพื่อให้การปฏิบัติงานของการท่าเรือแห่งประเทศไทยประสบผลสำเร็จมากขึ้น