

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานขององค์กรใดก็ตามที่เป็นที่ยอมรับกันว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งที่ทำให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรืองหรือไม่ประสบผลสำเร็จได้เนื่องจากมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีหน้าที่รวบรวมปัจจัยอื่น ๆ ทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นเงิน หรืองบประมาณ วัตถุดิบ วัสดุ เครื่องมือ เครื่องใช้ การจัดการเกี่ยวกับเวลาและเทคนิควิธีการบริหารงานเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารขึ้น กล่าวคือ การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดย อาศัยปัจจัยที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งถ้าหากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพมีความรู้ความสามารถ มีความกระตือรือร้น ตั้งใจและเต็มใจทำงาน รักงาน และจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างแท้จริงแล้วองค์กรนั้น ย่อมมีโอกาสจะบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้โดยง่าย และการจะบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานการร่วมมือในการทำงานอย่างสมานฉันท์นั้น จะบังเกิดได้ก็ต่อเมื่อผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กรของตน และสามารถที่จะเล็งวิถีจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความรักและศรัทธาในหน้าที่การงานของตน เกิดความรู้สึกละเอียดอ่อนเพื่องาน ทุ่มเท กำลังกาย กำลังใจ ความคิด สติปัญญา หาทางปรับปรุงให้งานนั้นๆ เจริญก้าวหน้าด้วยเหตุนี้ทุกองค์การจึงต้องการให้บุคลากรของตนเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่ และสิ่งที่จะทำให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่นั้นก็ คือ แรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การจึงมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรรวมอีกทั้งยังเป็นการสร้างความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลงานและผลการปฏิบัติงานต่างคุณภาพของงานลดลง แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคคลที่มีแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานคุณภาพงานก็จะมีประสิทธิภาพสูง นอกจากนี้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานยังแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหาร องค์กรด้วย เพราะฉะนั้นถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจองค์ประกอบที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่

ตลอดตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลาจะช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ (ฉันทธา กรีหิรัญ, 2557)

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงจังหวัดนครราชสีมาเป็นหน่วยงานราชการเป็นองค์กรที่ไม่ได้แสวงหาผลประโยชน์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชนที่ประสบปัญหา ประเภทที่ช่วยเหลือประชาชน ในกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ ด้านความรุนแรง ฌาปนกิจศพ และสงเคราะห์ผู้ยากไร้ การให้บริการประชาชนตามกลุ่มเป้าหมายต่างๆในระดับภูมิภาค มีบทบาทหน้าที่ กลุ่มนโยบายและวิชาการ ทำหน้าที่วิเคราะห์สถานการณ์และจัดทำรายงาน งานจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระดับจังหวัด งานวางแผนยุทธศาสตร์ร่วมกับจังหวัด งานแผนงานและโครงการงานวิจัย งานเฝ้าระวังทางสังคม งานศูนย์ข้อมูล งานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานงานพัฒนาเทคโนโลยี งานมาตรฐาน งานป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย บทบาทหน้าที่ กลุ่มงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ทำหน้าที่งานศูนย์ประสานงานเครือข่าย งานส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานองค์กรเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานประสานองค์การสวัสดิการทางสังคม งานส่งเสริมอาสาสมัครพัฒนาสังคม งานอาสาสมัครต่างประเทศ งานส่งเสริมสถาบันครอบครัว งานส่งเสริมและพัฒนาบทบาทเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส งานส่งเสริมและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้บริการสงเคราะห์และคุ้มครองพิทักษ์สิทธิกลุ่มเป้าหมายเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ประสบปัญหาทางสังคม งานมาตรฐาน การให้บริการกลุ่มเป้าหมายตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง งานฌาปนกิจสงเคราะห์ และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย บทบาทหน้าที่ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป บทบาทหน้าที่ ทำหน้าที่ด้านงบประมาณ งานการเงินและการบัญชี วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ยานพาหนะ บุคลากร สารบรรณธุรการ และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย บทบาทหน้าที่ ศูนย์บริการคนพิการจังหวัดนครราชสีมา บทบาทหน้าที่ ทำหน้าที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์สวัสดิการและความช่วยเหลือตามที่คนพิการร้องขอ และตามที่หน่วยงานของรัฐกำหนด รวมทั้งการให้คำปรึกษาหรือช่วยดำเนินการเกี่ยวกับการขอใช้สิทธิประโยชน์แก่คนพิการ เรียกร้องแทนคนพิการให้ได้รับสิทธิประโยชน์สำหรับคนพิการหรือขอให้จัดการเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อคนพิการตามพระราชบัญญัติให้บริการความช่วยเหลือในการดำรงชีวิตขั้นพื้นฐาน การฟื้นฟูสมรรถภาพด้านอาชีพ การฝึกอาชีพ และการจัดหางานให้แก่คนพิการ ให้บริการความช่วยเหลือคนพิการหรือผู้ที่มีแนวโน้มจะพิการให้ได้รับการดูแลรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสมรรถภาพ หรือได้รับเครื่องมืออุปกรณ์ตามความต้องการจำเป็นพิเศษเฉพาะบุคคล ประสานความช่วยเหลือกับหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้ความช่วยเหลือคนพิการตามประเภทความพิการ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามคณะกรรมการหรือสำนักงาน หรือศูนย์บริการคนพิการระดับจังหวัดมอบหมาย แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงาน คือ มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้

เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบมั่นคง ในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้ มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี เพิ่มความพยายามในการทำงานให้พนักงานหรือ บุคลากร เพราะความพยายามทำให้บุคลากร มีความอดทน พยายาม ไม่ท้อที่จะคิดหาวิธีการนำ ความรู้ความสามารถของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้ได้มากที่สุด

จากความสำคัญดังกล่าวต่อไป ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ จะนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน เพื่อ สร้างคุณภาพการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้หน่วยงานมีความก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปและ สามารถทำการพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา
2. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ในสำนักงานพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา

1. ประชากร

การวิจัยในครั้งนี้มีประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความ มั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา 55 จำนวน คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยในครั้งนี้มีประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา

นำผลการวิจัยจากขั้นตอนที่ 1 มาศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา

1. ผู้ให้ข้อมูล

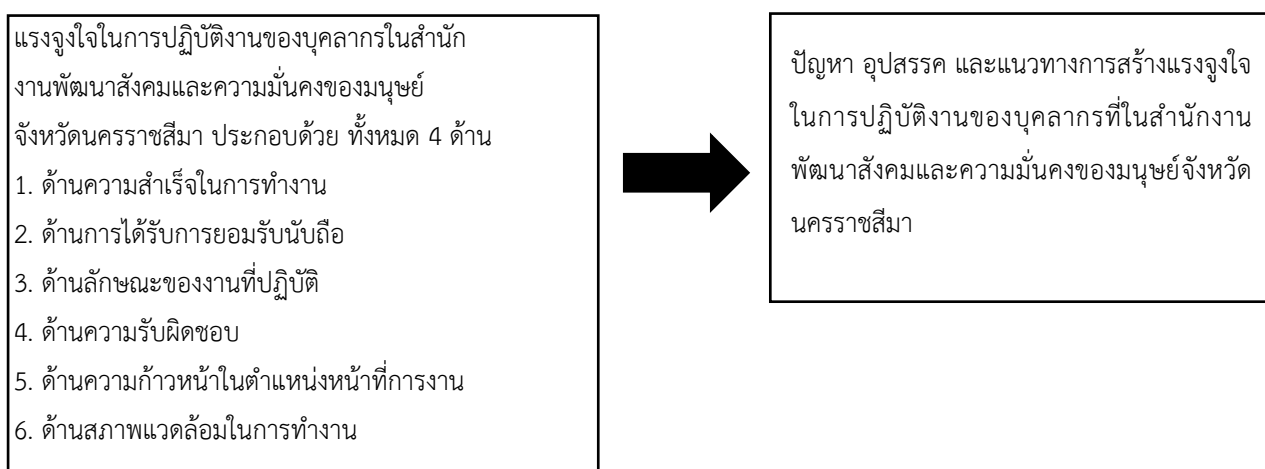
ในการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา มีกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่มีแรงกระตุ้น จูงใจ ด้วยวิธีการ หรือสิ่งที่กระตุ้นใน การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครราชสีมา

การปฏิบัติงาน หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังหรือความต้องการได้รับการตอบสนองจากองค์กรอันจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทำให้พนักงานหรือบุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)

ปัจจัยจูงใจมี 5 ด้าน ประกอบไปด้วย

1) **ด้านความสำเร็จในการทำงาน** หมายถึง ความสำเร็จ ความสมหวังจากการปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาและดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย

2) **ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การที่บุคลากรขององค์กรได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจ รวมไปถึงการได้รับการยกย่องจากจากองค์กร จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

3) **ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติสอดคล้องกับ ความรู้ความสามารถและเป็นงานที่ทำหายไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่สร้างสรรค์และเกิดประโยชน์ จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระในการทำงาน

4) **ด้านความรับผิดชอบ** หมายถึง มีความพึงพอใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือตามที่กฎหมายกำหนดว่าได้รับมอบตามอำนาจในการพิจารณาสั่งการอย่างเต็มที่

5) **ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน** หมายถึง การได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้นมีการเปลี่ยนสายงานไปตามความเหมาะสม

6) **ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับ การทำงาน บรรยากาศ ทำเลที่ตั้งของที่ทำงาน วัสดุครุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน