

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสำเร็จในการทำงานขององค์กรต่าง ๆ นั้นมาจากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีบทบาทแตกต่างกัน แต่ทุกคนช่วยกันปฏิบัติหน้าที่ด้านเจตคติที่พึงประสงค์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน องค์กรใดก็ตามถ้าบุคคลส่วนใหญ่ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะเกิดปัญหาต่าง ๆ ในการบริหารงานทุกด้าน พร้อมทั้งความสำเร็จของงานจะไม่เกิดขึ้นเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทรัพยากรและงบประมาณโดยเปล่าประโยชน์ การใช้คนให้ปฏิบัติงานมิได้คำนึงเฉพาะความรู้ความสามารถเท่านั้น แต่จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วยและถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะแม้ว่าบุคลากรจะมีความรู้ความสามารถสักเพียงใดถ้าขาดความจริงใจหรือความพึงพอใจแล้วผลงานก็อาจไม่สำเร็จลงอย่างมีคุณภาพ (สุริยะ เจียมประชาชนรากร. 2549 : 94 - 95)

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2538 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 112 ตอนที่ 21 ก เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2538 มีการแบ่งส่วนราชการตามประกาศของทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2538 ลงวันที่ 13 กรกฎาคม พ.ศ. 2538 โดยรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัยได้ออกประกาศอาศัยอำนาจความในมาตรา 4 และมาตรา 7 วรรค 2 แห่งพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2537 ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดีเป็น 4 กอง คือ กองกลาง กองบริการการศึกษา กองกิจการนิสิต และกองแผนงาน ระยะเวลาเพื่อให้ภารกิจของสำนักงานอธิการบดีในด้านการบริหารบุคคล การเงินการคลัง และการตรวจสอบงบประมาณตลอดจนการควบคุมภายในเป็นเอกภาพยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยได้อนุมัติให้มีการแบ่งส่วนราชการเพิ่มขึ้นเป็นการภายใน โดยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 กำหนดให้มีกองหรือหน่วยงานระดับกองเพิ่มเติมอีกจำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ กองการเจ้าหน้าที่ กองคลังและพัสดุ และหน่วยตรวจสอบภายใน จากการขยายตัวของมหาวิทยาลัยมหาสารคามทำให้มีการ

เพิ่มหน่วยงานอีก 3 กอง คือ กองทะเบียนและประมวลผล กองอาคารสถานที่ และกองส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย จากผลการประชุมสภามหาวิทยาลัยครั้งที่ 1/2548 วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2548 ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้จัดแบ่งโครงสร้างหน่วยงานใหม่ตามประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พ.ศ. 2553 ลงวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2553 โดยมีหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี 10 กอง ได้แก่ กองกลาง กองบริการการศึกษา กองกิจการนิสิต กองแผนงาน กองการเจ้าหน้าที่ กองคลังและพัสดุ กองทะเบียนและประมวลผล กองอาคารสถานที่ กองส่งเสริมการวิจัยและบริการวิชาการ และกองประชาสัมพันธ์และกิจการต่างประเทศ และมีหน่วยงานเทียบเท่ากอง 1 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักตรวจสอบภายใน ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้สำนักงานอธิการบดีดำเนินงานประกันคุณภาพทั้งหน่วยงานภายในสังกัด 10 กอง และหน่วยงานเทียบเท่ากอง 1 หน่วยงาน รวมเป็น 11 หน่วยงาน (การจัดการความรู้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีการศึกษา 2556. 2556 : 1 - 4)

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนทางด้านการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการ และเป็นศูนย์กลางในการบริหาร ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของคณะ วิทยาลัย สำนัก สถาบันให้เป็นที่ปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งมีความสำคัญในการที่พัฒนามหาวิทยาลัยให้ไปสู่ความสำเร็จความวัตถุประสงค์ขององค์กร และการที่พนักงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จะมีความรู้ความสามารถได้จะต้องมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยจึงจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ แสดงว่าความรู้ลึกของบุคลากรที่มีต่างงานจะมีผลต่อการปฏิบัติงานคุณภาพของบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ หากผู้บริหารมีความสามารถจูงใจให้บุคลากรผู้มีความรู้ความสามารถร่วมปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความรับผิดชอบ ต่องานย่อมสร้างสรรค์งานอย่างมีประสิทธิภาพได้ตามเป้าประสงค์ นำความเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์กรหรือหน่วยงาน ดังนั้นการจูงใจเพื่อให้เกิดความพยายามในการปฏิบัติงานจึงน่าจะเป็นหลักการบริหารที่ดีวิธีหนึ่ง ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องแสวงหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแรงผลักดันต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความต้องการในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งนี้เพื่อสามารถเลือกที่จะนำมาใช้อย่างเหมาะสมกับบุคคลและเหตุการณ์หรือเวลาที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ซึ่งการจูงใจอย่างถูกวิธีในลักษณะที่กระตุ้นให้บุคลากรพยายามใช้ความสามารถและทักษะที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ผู้บริหารจะต้องใช้เทคนิควิธีการในการศึกษาว่าบุคลากรมีความต้องการหรือมีความพึงพอใจในสิ่งใดจากการปฏิบัติงานและกลไกของ

พฤติกรรมและวิธีการจูงใจ ย่อมทำให้ผู้บริหารในฐานะที่เป็นผู้นำสามารถชักจูงกำกับและผลักดันให้พฤติกรรมในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดได้เสมอ และบุคลากรย่อมต้องปฏิบัติหน้าที่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น อาคารสถานที่ เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งแวดล้อมที่เป็นบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารของแต่ละกลุ่มงานเป็นผู้กำหนดมาตรฐานในการทำงาน จึงเป็นธรรมชาติที่ผู้บริหารองค์กรจะเรียกร้องความสามารถที่เกิดจากกำลังใจจากผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานของกองประชาสัมพันธ์และกิจการต่างประเทศบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุด ซึ่งการปฏิบัติงานที่เกิดจากความต้องการที่จะปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานโดยตรงย่อมจะได้คุณภาพและประสิทธิภาพมากกว่าการปฏิบัติงานที่เกิดจากการบังคับหรือเกิดจากการใช้อำนาจสั่งการ ผู้บริหารจึงควรทราบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อจะได้นำมาใช้ในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพกับสถาบันการศึกษาต่อไป และการทำงานที่เกิดจากภาระงานที่ต้องเผชิญ คือ สิ่งที่พนักงานต้องทำเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรและการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ เช่น การจัดการงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ การรับข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การฝึกอบรมพัฒนาตัวเองในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

พนักงานที่ทำหน้าที่ต่าง ๆ ในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม นับว่าเป็นกำลังสำคัญของมหาวิทยาลัย เพราะมหาวิทยาลัยจะมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับพนักงานทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงจัดว่าเป็นแนวทางหนึ่งของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้มีความพร้อมต่อการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะที่เป็นหน่วยงานทางราชการซึ่งวิธีการในการพัฒนาบุคลากรนั้นมีหลายรูปแบบ เช่น การให้ทุนในการศึกษาต่อ การให้ทุนฝึกอบรม การให้ทุนไปศึกษาดูงาน การเข้าร่วมสัมมนา การให้โอกาสเปลี่ยนงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ การโอนย้ายบุคลากรให้ตรงกับความต้องการ เป็นต้น เพื่อที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เนื่องจากภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่สังกัดสำนักงานอธิการบดีมีภาระหน้าที่และวัฒนธรรมขององค์กรแตกต่างกันออกไปทำให้เกิดความแตกต่างทางสภาพจิตใจของแต่ละบุคคล ไม่เหมือนกันในการปฏิบัติงานผู้บริหารต้องคำนึงถึงสภาพจิตใจของพนักงานเป็นหลัก เพื่อจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารใหม่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบริหารงาน

ในองค์กรไปด้วย ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานเดิมอาจจะต้องมีการเปลี่ยนงานที่ปฏิบัติเดิมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการที่จะต้องเปลี่ยนแปลงงานและไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ด้วยสภาพจิตใจในการปฏิบัติงานไม่ปกติ เกิดการแสดงออกทางอารมณ์ ทำให้ผลงานที่ออกมาไม่มีคุณภาพ อาจจะต้องลาออกจากงานหรือขอย้ายสำนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารต้องคำนึงสภาพจิตใจของพนักงาน การที่พนักงานมีสภาพจิตใจที่ดีจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นและจะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

จากสภาพปัญหาและด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อค้นหาระดับแรงจูงใจและข้อเสนอแนะของพนักงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากศึกษาปรับปรุงและพัฒนางานสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของพนักงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและร่วมมือกันพัฒนามหาวิทยาลัยให้เจริญก้าวหน้าได้ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการที่ผู้บริหารจะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางไว้ต่อไป

คำถามในการศึกษา

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับใด
3. บุคลากรมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้สรุปจากทฤษฎี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959 : 113 - 119) 5 ด้านสรุปได้ดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน
2. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
4. นโยบายและการบริหาร
5. เงินเดือนและผลประโยชน์ที่ถือถือ

2. ขอบเขตด้านประชากรในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 228 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

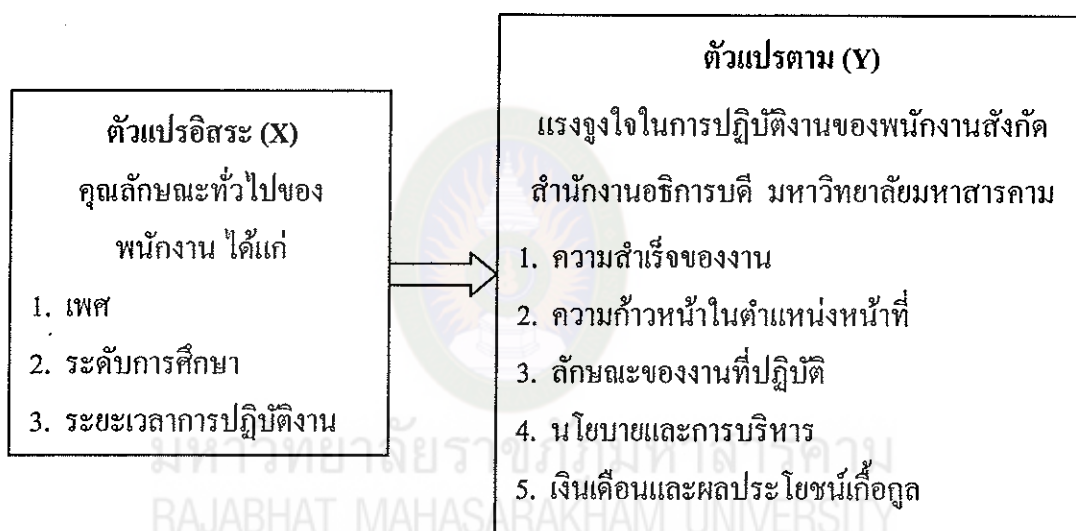
พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษา ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2556 – 31 มีนาคม 2557

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้สรุปจากแนวคิดของเฮอร์ซเบิร์ก ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้นิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังนี้ พนักงาน หมายถึง พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างให้ทำงานในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล. 2552 : 2)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง พลังผลักดันภายในของพนักงานสังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งกระตุ้นความรู้สึกให้บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดหรือตอบสนองความต้องการ และมีความพอใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในครั้งนี้ จะศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งงานที่ทำนั้น อาจจะเป็นงานที่ได้รับมอบหมาย หรือจะเป็นงานที่ไม่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาก็ตาม
2. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การที่พนักงานได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรม การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ตลอดจนมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตน
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่พนักงานปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถให้อยากทำงาน ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ หรือได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน
4. ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง ข้อกำหนดและแนวทางในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม
5. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานรวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล

ประโยชน์การศึกษา

ผลในการศึกษาครั้งนี้ที่ได้จะนำไปเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป