

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารงานเป็นเป้าหมายที่สำคัญ ที่จะส่งผลให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล บุคลากรในองค์กรถือเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งสำหรับทุกองค์กร หากการจัดการทางด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรบกพร่องหรือผิดพลาด ทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าได้ยาก สาเหตุก็เนื่องมาจากบุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงาน ผลงานจะออกมาดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคลากรที่ทำงานนั้นๆ ซึ่งการที่บุคลากรจะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีนั้น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงาน บรรยากาศการทำงานที่ช่วยสนับสนุนความสำเร็จในงานนั้นๆ ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าขาดแรงจูงใจหรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นแล้ว งานนั้นอาจไม่ประสบความสำเร็จ การบริหารงานก็จะมีประสิทธิภาพ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เนื่องจากเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยผลักดัน ให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่องค์กรจะต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรง และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา การบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นหน้าที่สำคัญที่องค์กรจะต้องมีการวางแผนเพื่อพัฒนาให้องค์กร มีความเปรียบเทียบกับคู่แข่งการแข่งขันมากขึ้น องค์กรจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานอุทิศตนในการทำงานและจงรักภักดีต่อองค์กร หากไม่มีสิ่งที่พนักงานคาดหวังในงานปัจจุบันพนักงานจะเริ่มอยากเปลี่ยนงาน ด้วยเหตุนี้ในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญมาก แรงจูงใจนั้นเป็นผลที่เกิดจากความพึงพอใจอุทิศตนในการทำงานและจงรักภักดีต่อองค์กร ดังนั้นสิ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอคือ องค์กรจะสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างไร ที่จะเอื้อให้พนักงานสามารถ ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย (สิวิฤทธิ์ วัน. 2556 : 1)

ดังนั้นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของธนาคารออมสินจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง พนักงานธนาคารจึงมีความสำคัญต่อองค์กรที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารมีประสิทธิภาพและมีความเจริญก้าวหน้า การจัดหาบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับหน้าที่งาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานรวมถึงการบริหารงาน

ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งในอศิตการบริหารองค์การจะมีแนวความคิดเน้นไปที่การสร้างกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังแต่ผลประโยชน์ขององค์การ เพียงอย่างเดียวแต่ในปัจจุบันแนวความคิดในการบริหารองค์การแบบใหม่นั้นให้ความสำคัญ เกี่ยวกับความรู้สึกนึกคิดและจิตใจของมนุษย์มากขึ้น โดยหวังให้เกิดแรงผลักดันให้คนเหล่านั้น ได้ อุทิศแรงกาย แรงใจให้กับการทำงาน เพื่อให้องค์การ ได้รับผลจากคนเหล่านั้นอย่างเต็มที่เพราะ มนุษย์นั้นถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์การ โดยการปฏิบัติงานในองค์การส่วนใหญ่จะใช้ ทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานแทบทั้งสิ้น เนื่องจากการทำงานเป็นหน้าที่พื้นฐานของมนุษย์และ มนุษย์ใช้เวลาส่วนใหญ่ในการทำงานเพราะงานเป็นแหล่งที่มาของรายได้อันเป็นปัจจัยที่สำคัญใน การดำรงชีพและเป้าหมายที่สำคัญในการทำงานคือคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจึงเป็นหน้าที่สำคัญ ของผู้บริหารที่จะต้องกระตุ้นให้พนักงานทำงานให้้องค์การอย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งรักษา ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้ทำงานอยู่กับองค์การให้นานที่สุด ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยสูงใจในการ ทำงานที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของพนักงาน ผู้วิจัยจึง ได้ศึกษาปัจจัยสูงใจในการ ปฏิบัติงาน ของพนักงานออมสินเพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยสูงใจในการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ เป้าหมายที่สำคัญในการทำงานคือ คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีธนาคารออมสินประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามวิสัยทัศน์ที่ กำหนดไว้

การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของธนาคารออมสินเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งพนักงานธนาคาร จึงมีความสำคัญต่อองค์การที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานของ ธนาคารมีประสิทธิภาพและมีความเจริญก้าวหน้าควรจัดหาบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับหน้าที่งาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมถึงการบริหารงานที่เปลี่ยนแปลงไป ใน ทางที่ดี

ปัจจุบันแนวความคิดในการบริหารองค์การแบบใหม่นั้นให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ความรู้สึกนึกคิดและจิตใจของมนุษย์มากขึ้น โดยหวังให้เกิดแรงผลักดันให้คนเหล่านั้น ได้อุทิศ แรงกายแรงใจให้กับการทำงาน เพราะมนุษย์นั้นถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ซึ่งต้องอาศัย ปัจจัยสูงใจในการทำงานที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของพนักงาน

จากความเป็นมาและความสำคัญปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยสูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานออมสิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงปัจจัยสูงใจ ในการปฏิบัติงานเพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลในการพิจารณาวางแผนในการกำหนด เป้าหมายที่สำคัญในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาปัจจัยที่สนับสนุนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบระดับปัจจัยที่สนับสนุนแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นสารสนเทศเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์และธนาคารออมสินสาขาอื่น ๆ ทั่วประเทศ เกี่ยวกับการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษากับพนักงานของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์

1. ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ในด้านต่าง ๆ 6 ด้านประกอบด้วย 1) ด้านความสำเร็จของงานต่างกัน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านนโยบายและการบริหารงาน 4) ด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน 5) ด้านความรับผิดชอบ และ 6) ด้านลักษณะงานพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 120 คนจาก 12 สาขา ได้แก่ สาขาเขตบุรีรัมย์ สาขาบุรีรัมย์ สาขาย่อยทวีกิจซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาอำเภอนางรอง สาขาอำเภอลำปลายมาศ สาขาอำเภอหนองกี่ สาขาอำเภอประโคนชัย สาขาอำเภอบ้านกรวด สาขาอำเภอละหานทราย สาขาอำเภอกระสัง สาขาอำเภอพุทไธสง และสาขาอำเภอสตึก

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 120 คนจาก 12 สาขา ทำการศึกษาโดยใช้จำนวนประชากร จำนวน 120 คน

3. ตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่

- 3.1.1 เพศ
- 3.1.2 อายุ
- 3.1.3 ระดับการศึกษา
- 3.1.4 สถานภาพสมรส
- 3.1.5 อาชีพ
- 3.1.6 รายได้

3.2 ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ประกอบด้วยด้านทั้ง 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านความสำเร็จของงานต่างกัน 2) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3) ด้านนโยบายและการบริหารงาน 4) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน 5) ด้านความรับผิดชอบ และ 6) ด้านลักษณะงานพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันของความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะที่เป็นคำหลัก ๆ ดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สถานะที่ทุกคนในกลุ่มทราบถึงวัตถุประสงค์ของการทำงานของกลุ่มหรือวัตถุประสงค์ของแต่ละคนที่ทำงานนั้นเป็นวัตถุประสงค์ร่วมกันมีความมั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ โดยมีองค์ประกอบจำนวน 6 ด้าน คือ

1.1 ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง พนักงานธนาคารออมสินสามารถปฏิบัติตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุผลสำเร็จมีปัจจัยจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จและมีความภาคภูมิใจในผลงานของตน

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น ๆ ในสังคมยอมรับในความรู้ ความสามารถในการทำงานและตำแหน่งหน้าที่การงาน

1.3 ด้านนโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายในการบริหารงานของฝ่ายต่าง ๆ ของธนาคารออมสินว่ามีแผนงานที่แน่นอนและมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพอใจของพนักงาน

1.4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงยั่งยืนของตำแหน่งงานพนักงานของธนาคารออมสินในเขต จังหวัดบุรีรัมย์ รวมถึงความมั่นคงขององค์กรอันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำรงชีพและเป้าหมายที่สำคัญในการทำงานคือคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี

1.5 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานในการทำงานธนาคารที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร มีโอกาสในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ปฏิบัติตามนโยบายของฝ่ายบริหาร ประสบผลสำเร็จเกิดผลดีคือธนาคาร

1.6 ด้านลักษณะงาน หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ซึ่งอาจเป็นงานประจำหรืองานชั่วคราวงานที่ง่าย หรือยากเกินไปงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรืองานที่ซ้ำซากจำเจ นำเสนอหน่วยตลอดจนความรู้สึกที่เป็นอิสระในการทำงานด้วย

2. พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละฝ่ายของสำนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ จาก 12 สาขา จำนวน 120 คน

3. ธนาคารออมสิน หมายถึง ธนาคารออมสินสาขาในเขตจังหวัดบุรีรัมย์