

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากของหน่วยงาน เพราะความสำเร็จหรือความล้มเหลวของหน่วยงานนั้นขึ้นอยู่กับบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยในการดำเนินงาน ดังนั้นการบริหารงานบุคคลจึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญของระดับผู้บังคับบัญชาในการคิดหาวิธีการสรรหาบุคคลเข้ามาปฏิบัติงาน รู้จักใช้เทคนิคในการบริหารงานเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพที่เหมาะสมกับงาน และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจัดให้มีการพัฒนาคุณภาพและมีมือในการทำงาน การประเมินผลงาน การธำรงรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีค่าเอาไว้โดยมีการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลแก่บุคคลที่อยู่ในหน่วยงาน รวมทั้งการสร้างขวัญกำลังใจ สร้างจริยธรรมและทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน หรือวัฒนธรรมของหน่วยงานที่เหมาะสม การบริหารงานบุคคลหรือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงต้องอาศัยแนวคิดที่ยอมรับโดยทั่วไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการกำหนดหลักเกณฑ์ในการบริหารงานจะต้องเป็นที่ยอมรับระหว่างหน่วยงานกับผู้ปฏิบัติงานและถูกต้องตามกฎหมาย ดังนั้นหากหน่วยงานใดต้องการที่จะพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ ความสามารถ มีความพยายามในการทำงานหรือทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตนเองได้ ผลการปฏิบัติงานที่ได้ก็จะถือว่าเป็นประสิทธิผลของหน่วยงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้บุคคลมีความพยายามในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคลทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ดังนั้นผลจากความพึงพอใจในการทำงานพอสรุปได้ 5 ประการ (วิชัย แหวนเพชร, 2543, 136 - 137) คือ

1. แรงจูงใจภายในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกความพึงพอใจในการทำงานและมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการขาดงานและการเปลี่ยน
2. ความอิสระของงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่เป็นประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่อาจจะสัมพันธ์ได้ทั้งบวกและทางลบกับการปฏิบัติงาน

4. รูปแบบของผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

5. บรรยากาศของหน่วยงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุนการติดต่อประสานสัมพันธ์กันอย่างเปิดเผย การมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และส่วนมากก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานด้วย

ซึ่งในปัจจุบันในทุก ๆ หน่วยงานภาคเอกชนหรือองค์กรของรัฐบาลก็ดี ต่างก็ได้มองเห็นถึงความสำคัญของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะในส่วนของข้าราชการนั้นถือว่าเป็นกลไกหลักในการบริหารประเทศตามนโยบายว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่ พนักงาน ข้าราชการมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมาก แต่เนื่องจากข้าราชการส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อย ค่าตอบแทนไม่เพียงพอกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้ภาพลักษณ์ของข้าราชการส่วนใหญ่มักไม่ค่อยมีความสามารถ และความพยายามในการทำงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นจึงมีนโยบายที่จะส่งเสริมให้หน่วยราชการต่าง ๆ จัดให้มีค่าตอบแทนภายในชั้นในส่วนราชการนั้น ๆ เอง โดยมีวัตถุประสงค์ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ข้าราชการให้มีชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งยังส่งเสริมให้มีความสามารถ มีความพยายามในการทำงาน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ข้าราชการทหารเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญของรัฐเช่นเดียวกับข้าราชการในหน่วยงานอื่น จะแตกต่างกันก็แต่ในเรื่องการปฏิบัติและหน้าที่ความรับผิดชอบ ข้าราชการทหารเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการป้องกันประเทศ และช่วยในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า โดยต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยปี 2540 มาตรา 72 ในส่วนของกรมขนส่งทหารบก ซึ่งสังกัดกรมทหารบก มีนโยบายและแผนปฏิบัติของกรมขนส่งทหารบกบริหารจัดการระบบการขนส่งของ กองทัพบก ให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งวางแผนการใช้เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการขนส่งของพลเรือนมาสนับสนุนภารกิจการขนส่งของกองทัพบก ให้สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบและเตรียมความพร้อมสิ่งอุปกรณ์การขอใช้ยานพาหนะเพื่อการขนส่ง ดำเนินการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ด้านการขนส่งให้ครบถ้วนและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งประสานการปฏิบัติขอความร่วมมือจากส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมรองรับสถานการณ์ ทั้งในยามปกติและเมื่อมีสถานการณ์

ดังนั้นข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบกนั้นถือว่าเป็นข้าราชการประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง แต่เมื่อพิจารณาจากค่าตอบแทน คือ รายได้เลี้ยงชีพจากเงินเดือนประจำ ซึ่งมีจำนวนเงินรายได้และอัตราเพิ่มของรายได้ต่อปีอยู่ในเกณฑ์ต่ำและไม่เป็นสัดส่วนที่สัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงของอัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้น กำลังพลเหล่านี้จึงต้องได้รับผลกระทบจากปัญหา

ทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตทั้งทางตรงและทางอ้อม รายได้จากเงินเดือนประจำที่เคยได้รับนั้นนำไปซื้อหาสิ่งจำเป็นในการอุปโภคและบริโภคเพื่อการดำรงชีพได้ในปริมาณที่น้อยกว่าเดิม รวมทั้งไม่สามารถจัดระบบเงินออมเพื่อความมั่นคงของชีวิตในอนาคตได้ หากกำลังพลบางรายไม่ควบคุมและระมัดระวังในการใช้จ่ายให้เหมาะสม แสวงหาแต่ความฟุ่มเฟือยหรือลุ่มหลงในอบายมุขต่าง ๆ ด้วยแล้ว ก็ย่อมต้องประสบปัญหาทางเศรษฐกิจกับทวีเพิ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งปัญหาเหล่านี้ย่อมต้องส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำงาน ทำให้ความสามารถและความพยายามในการทำงานลดลง เนื่องจากต้องใช้เวลาในการหารายได้พิเศษ ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของกำลังพลเหล่านั้นด้วย ดังนั้นจึงควรได้รับการแก้ไขเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานนี้ เพื่อการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่ เรื่องค่าตอบแทน ความสามารถในการทำงาน ความพยายามในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน ผลจากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงแก้ไข สร้างบุคลากรในหน่วยงานให้มีความสามารถในการทำงาน มีความพยายามในการทำงาน มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อเพิ่มค่าตอบแทน ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน ความสามารถในการทำงาน ความพยายามในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2. ค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร

3. ความสามารถในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร

4. ความพยายามในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร

5. ผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของข้าราชการทหาร กรมการขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน

1.2 ค่าตอบแทน

1.3 ความสามารถในการทำงาน

1.4 ความพยายามในการทำงาน

1.5 ผลการปฏิบัติงาน

1.6 ความพึงพอใจในงาน

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการทหาร กรมการขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

3.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ระดับชั้นยศ อัตราเงินเดือน

3.1.2 ค่าตอบแทน

3.1.3 ความสามารถในการทำงาน

3.1.4 ความพยายามในการทำงาน

3.1.5 ผลการปฏิบัติงาน

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงานของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก
สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ทำการวิจัยตั้งแต่เดือน เมษายน 2553 - ตุลาคม 2553

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษานี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา และแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร เพื่อให้สอดคล้องกับความสามารถและความต้องการได้อย่างเหมาะสม และสร้างความพึงพอใจให้แก่ข้าราชการทหาร อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวหรือภูมิหลังของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ระดับชั้นยศ และอัตราเงินเดือน

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การได้ผลงานหรือผลลัพธ์ของงานตามวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ชัดเจนของผู้ปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ เช่น การพิจารณาปริมาณงาน, คุณภาพการทำงาน, การทำงานได้ตามกำหนดเวลา ตลอดจนการแก้ปัญหาขณะปฏิบัติงาน

ความพยายามในการทำงาน หมายถึง พลังความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งต้องมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน อดทน มีแรงใจพอที่จะพยายามหลาย ๆ อย่าง ในอันที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความชอบต่องาน หรือทัศนคติทางบวกต่องานของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อลักษณะการทำงาน และสิ่งตอบแทนในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานอาจเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลาย ๆ ด้าน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยกย่อง ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

ค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งที่ข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร ได้รับจากรัฐในการตอบแทนการปฏิบัติงานในหน้าที่ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่ารักษาพยาบาล ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา ที่พักอาศัย ตลอดจนเงินจากสวัสดิการต่าง ๆ

ความสามารถในการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จ โดยวัดได้จากกระบวนการเรียนรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร กรมขนส่งทหารบก สะพานแดง บางซื่อ กรุงเทพมหานคร ความสามารถในการทำงานในที่นี้วัดโดยแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในงาน ความสามารถในการตัดสินใจ ความอดทน และความสามารถในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน