

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญ และความเป็นมาของปัญหา

องค์การจะดำรงอยู่หรือพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้ล้วนมีพื้นฐานมาจากบุคลากรในองค์การทั้งสิ้น บุคลากรจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกส่วนของการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการผลิตหรือการบริการ กล่าวคือ เป็นผู้จัดการกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงาน เงิน วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ รวมทั้งจัดการเรื่องคนด้วย ทั้งในสถานะลูกน้อง ผู้บังคับบัญชาหรือทั้งสองสถานะผสมกัน แต่ไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใดทุกคนต่างมีเป้าหมายเดียวกันคือการทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย และภารกิจเป็นสำคัญ บุคลากรจึงเป็นหัวใจที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลให้องค์การเติบโตอยู่รอดหรือล้มเหลวได้ (สมคิด บางโม, 2547, หน้า 62) และเป็นที่ยอมรับกันว่าองค์การทุกแห่งควรที่จะบำรุงรักษาบุคลากรที่คัดเลือกมาอย่างดีแล้วให้คงอยู่ตราบนานเท่านาน ทั้งนี้เพราะทรัพยากรบุคคลที่มีสมรรถภาพ และศักยภาพย่อมทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานหรือบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การได้นาน (ศิริพงษ์ เสภาภย, 2553, หน้า 74) ดังนั้น สิ่งที่องค์การต้องตระหนักอยู่เสมอ คือ จะสร้างแรงจูงใจ และส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพันได้อย่างไร จะทำอย่างไรให้บุคลากรยอมรับค่านิยม และพร้อมที่จะทุ่มเทพลังอย่างเต็มความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่องค์การกำหนด ความผูกพันกับองค์การเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะช่วยยึดเหนี่ยวจิตใจให้บุคลากรทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงาน และพัฒนาองค์การให้มีความก้าวหน้า โดยทุกคนมีความรู้สึกที่องค์การเป็นส่วนหนึ่งของตน ผู้บริหารจึงพยายามทุกวิถีทางที่จะทำให้บุคลากรมีความผูกพันมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แต่หากบุคลากรไม่มีความผูกพันแต่ก็ไม่ได้ลาออก และเลือกที่จะอยู่ในองค์การต่อไป ผลเสียที่เกิดขึ้นจะมีทั้งในระยะสั้น

และระยะยาวทั้งในรูปเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการที่จะต้องจ่ายไป และผลงานที่ได้รับ บรรยากาศองค์การตลอดจนประสิทธิผลองค์การย่อมจะต้องลดลงตามไปด้วย

มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นสถาบันการศึกษานานาชาติใหญ่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรม สนับสนุนการศึกษาวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ กระจายโอกาส และความเท่าเทียมทางการศึกษาไปสู่ปวงชน นำวิชาการไปสู่ความเป็นสากลเพื่อเป็นศูนย์กลางการศึกษาแห่งหนึ่งของโลก และขยายขอบเขตการศึกษาโดยเปิดหลักสูตรหลายสาขามากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีนักศึกษา จำนวน 402,824 คน และมีบุคลากร จำนวน 4,560 คน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553, หน้า 31) จะเห็นว่าจำนวนนักศึกษากับบุคลากรของมหาวิทยาลัยนั้นแตกต่างกันมาก ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการปรับลดขนาดกำลังคนภาครัฐ การปรับโครงสร้างองค์การให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคปัจจุบัน การปรับเปลี่ยนระบบโครงสร้างของการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงระบบราชการตามรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ จากสภาพปัญหาดังกล่าวทำให้ภาระหน้าที่ของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้น ประกอบกับตำแหน่งของบุคลากรที่เป็นข้าราชการต้องลดน้อยลงอันเนื่องมาจากการเกษียณอายุราชการ และการเกษียณอายุก่อนกำหนด (early retirement) มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องจัดหาบุคลากรมาทดแทนอัตรากำลังที่ขาดหายไป จึงต้องหากู้จ้างมาช่วยปฏิบัติงาน โดยใช้เงินงบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัย มีสัญญาปีต่อปี ลูกจ้างดังกล่าวมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่ชุมชน ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีลูกจ้างที่ปฏิบัติงานอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 1,284 คน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553, หน้า 31) หากลูกจ้างลาออกจากราชการไปอาจส่งผลกระทบต่อกระตือรือร้นงานของมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ ดังนั้นสิ่งที่มหาวิทยาลัยต้องคำนึงถึง คือ ทำอย่างไรเมื่อได้คนดีเข้ามาทำงานแล้วจะรักษาไว้ให้นานที่สุด พร้อมทั้งอุทิศกำลังกายกำลังใจปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ เพื่อความสำเร็จของมหาวิทยาลัย

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่คาดว่าจะส่งผลต่อความรัก และผูกพันกับองค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย และผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางปรับปรุง และส่งเสริมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้ลูกจ้างมีความรักและผูกพันกับองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน และการพัฒนาการบริหารงานของมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้มีประสิทธิภาพต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยตัวใดบ้างมีความสำคัญต่อความผูกพันกับองค์กรของลูกจ้างรายปี มหาวิทยาลัยรามคำแหงมากกว่ากัน อย่างไร
2. ลูกจ้างรายปี มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความผูกพันกับองค์กรหรือไม่ และถ้ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ลูกจ้างรายปี มหาวิทยาลัยรามคำแหงเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของลูกจ้างรายปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันกับองค์กรของลูกจ้างรายปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน บรรยากาศเชิงจริยธรรม ภาวะผู้นำ ภาพลักษณ์องค์กร และวัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันกับองค์กรของลูกจ้างรายปีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขอบเขตการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ลูกจ้างรายปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยทำการศึกษาเฉพาะส่วนกลางกรุงเทพมหานคร (หัวหมาก) ปัจจุบันมี จำนวน 1,284 คน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2553, หน้า 31)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนประชากรทั้งหมด จำนวน 1,284 คน ซึ่งเป็นลูกจ้างรายปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ Yamane (1973, p. 886) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้จำนวน 305 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (independent variable) ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- 1.1 ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction)
- 1.2 บรรยากาศเชิงจริยธรรม (ethical climate)
- 1.3 ภาวะผู้นำ (leadership)
- 1.4 ภาพลักษณ์องค์กร (organization image)
- 1.5 วัฒนธรรมองค์กร (organizational culture)

2. ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ความผูกพันกับองค์กร ประกอบด้วย

- 2.1 ความพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า

- 2.2 ความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
- 2.3 การมีความไว้วางใจ ห่วงใย เชื่อถือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว
- 2.4 การปกป้องชื่อเสียงขององค์การ
- 2.5 ความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การ
- 2.6 การเสียสละ และอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงชื่อเสียง และความเจริญก้าวหน้าขององค์การ
- 2.7 การสนับสนุนให้ศึกษาต่อและฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การ หมายถึง มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. ลูกจ้างรายปี หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวโดยใช้เงินงบประมาณรายได้ของมหาวิทยาลัย โดยได้รับเงินเดือนตามวุฒิการศึกษา และมีสัญญาจ้างปีต่อปี
3. ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) หมายถึง สภาวะของอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุกกับการทำงาน เป็นต้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่เขาทำก็จะมี ความพยายาม อุทิศสภาวะ มีความสุขในการทำงาน และความมุ่งมั่นในงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์
4. บรรยากาศเชิงจริยธรรม (ethical climate) หมายถึง สิ่งที่บุคลากรรับรู้ถึงรูปแบบบรรยากาศที่ส่งเสริมด้านจริยธรรมแก่บุคลากรในองค์การเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือศรัทธาในการเป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม เช่น การออกกฎระเบียบเชิงจริยธรรมในองค์การเพื่อเผยแพร่ให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่ดี และมุ่งปฏิบัติอย่างแท้จริงโดยคำนึงถึงสวัสดิการ ผลประโยชน์แก่บุคคลอื่น เพื่อให้บุคคลนั้นเลือกทำสิ่งที่ดี และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

5. ภาวะผู้นำ (leadership) หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถ และคุณสมบัติที่พิเศษกว่าบุคคลอื่นหรือเพื่อนร่วมงานด้วยกันบวกกับการมีศักยภาพที่เพียงพอแก่การบริหารและพัฒนาองค์การให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

6. ภาพลักษณ์องค์การ (organization image) หมายถึง ความประทับใจในองค์การ ความนิยมหรือสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของลูกค้าที่มองมายังองค์การ

7. วัฒนธรรมองค์การ (organizational culture) หมายถึง ค่านิยม และแนวปฏิบัติที่สืบทอดกันมา ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เพื่อให้สมาชิกได้ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์การนั้น ๆ ผู้บริหารสามารถสร้างความรู้สึกร่วมกันให้สมาชิกเกิดความผูกพันกับองค์การ และมีพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ

8. ความผูกพันกับองค์การ (organizational commitment) หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจในด้านดีที่มีต่อองค์การของลูกค้ารายปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาความผูกพันกับองค์การ จำนวน 7 ด้าน ได้แก่

8.1 ความพร้อมที่จะปรับปรุงการทำงานเพื่อพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้า

8.2 ความรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

8.3 การมีความไว้วางใจ ห่วงใย เชื่อถือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว

8.4 การปกป้องชื่อเสียงองค์การ

8.5 ความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การ

8.6 การเสียสละ และอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงชื่อเสียง และความเจริญก้าวหน้าขององค์การ

8.7 การสนับสนุนให้ศึกษาต่อและฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน

9. ลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristics) หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่

9.1 เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิง

9.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับจากวันเดือนปีที่เกิด จนถึงวันเดือนปีที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ต่ำกว่า 20 ปี 20-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

9.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิกการศึกษาสูงสุดที่ลูกจ้างแต่ละคนได้รับ ในที่นี้แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

9.4 สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพการครองคู่ ในที่นี้แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ โสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

9.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนปีในการปฏิบัติหน้าที่ของลูกจ้างแต่ละคน แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี และมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป

9.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้ประจำ และรายได้พิเศษต่าง ๆ จากการปฏิบัติหน้าที่ของลูกจ้างแต่ละคนเฉลี่ยต่อเดือน แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท 20,001-25,000 บาท และ 25,001 บาท ขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของลูกจ้างรายปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของลูกจ้างรายปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย และผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางปรับปรุง และส่งเสริมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้ลูกจ้างมีความรัก และผูกพันกับองค์กรตลอดไป
4. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนักวิจัยที่จะใช้ผลงานวิจัยนี้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวิจัยในอนาคต