

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวทางการบริหารงานขององค์กรต่าง ๆ นั้นมุ่งไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้องค์กรมีความเจริญเติบโตและความก้าวหน้า ซึ่งในปัจจุบันนี้แนวทางการบริหารงานแบบนี้หลายองค์กรได้นำมาใช้ในการบริหารองค์กรของตน ซึ่งเป็นการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Management for Results) ที่เป็นการบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ (Outcomes) คือ ความสัมฤทธิ์ผล (Results) เป็นหลัก โดยใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวชี้วัด (Indicators) เป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม การกำหนดผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องการของทุกโครงการในองค์กรนั้นให้สอดคล้องกันไปในทางเดียวกับภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานหลัก (Key Performance Indicator: KPI) ให้อย่างชัดเจนเป็นที่เข้าใจของทุกคนในองค์กร (ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2545, น. 12) ซึ่งการสร้างดัชนีชี้วัดหรือตัวชี้วัดขึ้นมาเพื่อใช้วัดความสำเร็จขององค์กรของตนเองนั้นก็เพื่อการวัดผลการดำเนินงานว่าบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานหรือไม่อย่างไร ตัวชี้วัดจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะบ่งบอกความสำเร็จของแผนงานและโครงการนั้น ๆ ที่องค์กรดำเนินการอยู่เพราะตัวชี้วัดสามารถให้สารสนเทศเกี่ยวกับสิ่ง หรือสภาพที่ศึกษาอย่างกว้าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวชี้วัดที่นำมาใช้ในด้านสังคมศาสตร์ให้สารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำไม่มากก็น้อยแต่ไม่จำเป็นต้องถูกต้องแม่นยำอย่างแน่นอน ทั้งนี้ตัวชี้วัดจะต้องกำหนดเป็นปริมาณ ตัวชี้วัดต้องแสดงสภาพที่ศึกษาเป็นค่าตัวเลขหรือปริมาณเท่านั้น ในการแปลความหมายค่าของตัวชี้วัดจะต้องนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นในการสร้างตัวชี้วัดจะต้องมีการกำหนดความหมายและเกณฑ์ของตัวชี้วัดอย่างชัดเจนและที่สำคัญ ตัวชี้วัดจะเป็นค่าชั่วคราว จะมีค่า ณ จุดเวลา หรือช่วงเวลา นั้น ๆ เมื่อเวลาเปลี่ยนไป ค่าตัวชี้วัดก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลาและสถานที่หรือบริบทแวดล้อมใดแวดล้อมหนึ่ง

ตัวชี้วัดจึงเป็นเครื่องมืออันสำคัญที่มีประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์กรเพราะนอกจากจะใช้ประโยชน์วัดความเปลี่ยนแปลงของสภาพภาพของการดำเนินงานแล้ว ยังใช้ประโยชน์อื่น ๆ ได้อีกโดยใช้เป็นสัญญาณเตือน บ่งบอกสภาพอันตราย เพื่อดำเนินการแก้ไขให้ทันกับเหตุการณ์ ใช้ในการวางแผนพัฒนา โครงการพัฒนา ใช้เปรียบเทียบติดตามการดำเนินงานโครงการ ตลอดจนเปรียบเทียบในการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนาต่าง ๆ ใช้ประเมินผลกระทบของโครงการที่

มีต่อกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งประเมินประสิทธิผลของโครงการ หรือแผนงานต่าง ๆ ใช้วัดความคาดหวัง และการรับรู้เกี่ยวกับสังคมของกลุ่มต่าง ๆ และใช้วัดเปรียบเทียบความเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม ด้านต่าง ๆ อีกด้วย ซึ่งตัวชี้วัดที่จะเป็นประโยชน์นั้นจะต้องเป็นตัวชี้วัดที่ดีมีประสิทธิภาพในการวัด ซึ่งลักษณะอย่างหนึ่งที่สำคัญของตัวชี้วัดที่ดีนั้น ก็คือ การวัดตัวชี้วัดที่เป็นตัวแทนของสภาพความเป็นจริง และความเป็นรูปธรรมของตัวชี้วัดที่มีอยู่จริงในแต่ละกลุ่มวัฒนธรรมเพื่อนำตัวชี้วัดนั้นมาใช้ประโยชน์ ในการบริหารจัดการและมีสารสนเทศที่มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับองค์การนั้น ๆ ให้มากที่สุด

การบริหารองค์การให้ประสบผลสำเร็จโดยการบริหารที่มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์เป็นหลักนั้น จึงต้องอาศัยส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินค่าของความสัมฤทธิ์ผล ซึ่งกำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์ หรือพันธกิจขององค์การและพยายามที่จะสร้างเครื่องมือที่จะนำมาวัดและการวัดความเพียงพอ ประสิทธิภาพ และการยอมรับองค์การของบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบุคคลกลุ่มต่าง ๆ นี้ ถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์การประสบความสำเร็จ ดังนั้น การพัฒนา องค์การให้ประสบความสำเร็จนั้นจึงต้องให้ความสำคัญกับบุคคลกลุ่มนี้ด้วย เพราะการบริหารงานตาม กระบวนการในปัจจุบัน มักมุ่งเน้นงานไม่คำนึงถึงศักดิ์ศรีและความต้องการของสมาชิกในหน่วยงาน การบริหารงานระบบนี้จึงไม่ค่อยยอมรับคุณค่าซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรเป็นอย่างยิ่ง เพราะบุคลากรจะเกิดความเครียดและไม่มีความสุขในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน ลดลงและอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อบรรยากาศความสัมพันธ์ทางสังคมภายในและภายนอกองค์การ อีกด้วย ซึ่งถึงแม้ว่าจะทำให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จในด้านผลผลิต แต่ทว่าระดับของความสุข ของบุคคลในองค์การกลับลดลง

จากคำกล่าวข้างต้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การจะต้องให้ความสำคัญและสนใจใน ด้านความสุขในการทำงานของบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์และเป็นการสำคัญในการขับเคลื่อน องค์การไปสู่ความสำเร็จทั้งในเชิงปริมาณและในเชิงคุณภาพ ทั้งนี้การที่จะทราบว่าการดำเนินงาน ขององค์การนั้นเป็นประโยชน์หรือมีประสิทธิผลคุ้มค่าแก่การลงทุนสมควรจะได้รับการสนับสนุนต่อไป หรือมีอุปสรรคอะไรบ้างในการปฏิบัติงาน หน่วยงานหรือบุคคลที่รับผิดชอบงานมีสภาวะทางด้าน จิตใจและสังคมเป็นอย่างไร มีความสุขในการทำงานหรือไม่ อย่างไรนั้น จึงต้องมีอาศัยวิธีการหนึ่ง ในกระบวนการประเมินผล นั่นคือ การใช้ตัวชี้วัดมาวัดและนำข้อมูลเสนอผู้บริหาร เพื่อเป็นแนวทาง ในการตัดสินใจว่าจะดำเนินการต่อไปหรือว่าควรจะเลิกเสีย ซึ่งเครื่องมือที่นำมาใช้ในการวัดหรือ ตัวชี้วัดในการบริหารนั้นจะต้องเป็นเครื่องมือที่มีความแม่นยำและความตรงสอดคล้องกับสภาพ ความเป็นจริงกับบริบทแวดล้อม

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวัดความสุข ซึ่งความสุขของแต่ละบุคคลจะไม่เหมือนกัน เพราะความสุขของมนุษย์เป็นความรู้สึกของแต่ละปัจเจกเชิงอัตวิสัย (Subjective and value laden)

ไม่มีมาตรฐานสากลแต่ขึ้นอยู่กับรากฐานด้านประสบการณ์และวัฒนธรรมของสังคมนั้น ๆ หรืออาจกล่าวได้ว่าตัวชี้วัดใดตัวชี้วัดหนึ่งจะต้องถูกสร้างขึ้นมาจากภายในองค์กรนั่นเอง เพื่อความสอดคล้องกับความเป็นจริงและผลที่ได้ออกมาจากการวัดนั้นจะถูกนำไปตัดสินคุณค่าของการดำเนินงานขององค์กรว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรต่อไปในอนาคต

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตรนั้นก็ถือเป็นองค์กรหนึ่งที่บทบาทและหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านการศึกษาให้การศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงต้องอาศัยตัวชี้วัดในการสะท้อนผลการดำเนินงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม และสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในภาพกว้าง ๆ ได้ เพื่อให้องค์กรของตนเองเจริญเติบโตและมีความก้าวหน้าเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งในปัจจุบันได้เกิดการเปลี่ยนแปลงในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม คือการย้ายบุคลากรมาปฏิบัติงานยังศูนย์รังสิต ตามนโยบายการขยายการเรียนการสอนมายังศูนย์รังสิตเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของมหาวิทยาลัย ซึ่งการย้ายบุคลากรมานี้เป็นนโยบายที่บุคลากรต้องปฏิบัติตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

ตัวชี้วัดเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการจัดทำสารสนเทศเพื่อให้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยใช้ในการตัดสินใจวางนโยบายและบริหารงานพัฒนาในลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น เพื่อวาดภาพวิสัยทัศน์ที่ต้องการจากการพัฒนาองค์กร เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายการพัฒนาองค์กรแต่ละด้านของแผนพัฒนาองค์กร เพื่อวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของแผนงานและจัดทำแผนปฏิบัติการของโครงการเพื่อกำหนดโครงการที่มีทางเลือกที่เหมาะสม เพื่อกำหนดทางเลือกการดำเนินกิจกรรมที่น่าพอใจที่สุด และเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานและการประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายที่วางไว้และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ดังเช่นมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่เป็นองค์กรทางการศึกษาที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการศึกษาให้เกิดสัมฤทธิ์ผล การขยายการเรียนการสอนมายังศูนย์รังสิตนั้นเป็นนโยบายที่มีการดำเนินการและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์กรแล้ว นั่นคือ การย้ายบุคลากรจากท่าพระจันทร์มายังศูนย์รังสิตที่ส่งผลกระทบอย่างยิ่งต่อบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของสำนักงานอธิการบดี ของมหาวิทยาลัยที่เป็นหน่วยงานส่วนกลางที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยงานที่มีฐานะเป็นกองจำนวน 7 กอง และสำนักจำนวน 6 สำนัก ที่ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านการศึกษาทั้งหมดของมหาวิทยาลัย ทรัพยากรอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดีที่มีความสำคัญมากนั้น ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล ที่ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

การขยายการเรียนการสอนมายังศูนย์รังสิตที่เป็นรูปธรรมและชัดเจน นับตั้งแต่ปีการศึกษา 2541 เป็นต้นมา มหาวิทยาลัยมีแผนดำเนินการขยายการเรียนการสอนจากท่าพระจันทร์ไปยังศูนย์รังสิต ซึ่งก็ได้ดำเนินการเรื่อยมา และในระหว่างนี้ได้มีการย้ายบุคลากรไปแล้วบางส่วนซึ่งส่วนมากจะเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการเรียนการสอนและให้บริการทางด้านการศึกษาแก่ คณาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาทั้งหมดภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งหน่วยงานที่มีความสำคัญในการกิจดังกล่าว นั้น จะต้องเป็นหน่วยงานส่วนกลางหรือสำนักงานอธิการบดีที่มีหน่วยงานที่ต้องย้าย ได้แก่ กองแผนงาน กองการเจ้าหน้าที่ กองกิจการนักศึกษา กองคลัง กองบริการการศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่ด้านการเรียนการสอน ซึ่งในปัจจุบันได้มีการย้ายบุคลากรไปแล้วบางส่วนเพื่อการบริหารจัดการและให้บริการทางด้านการศึกษาและทางด้านการเรียนการสอน

การย้ายบุคลากรในส่วนของสำนักงานอธิการบดีไปปฏิบัติงานที่ศูนย์รังสิตบางส่วนแล้ว หน่วยงานแรกคือ ศูนย์กีฬา กองแผนงาน ย้ายไปทั้งหมดภายในเดือนพฤษภาคม 2546 กองกิจการนักศึกษา ย้ายไปทั้งหมดเมื่อ ปี 2547 กองการเจ้าหน้าที่ ได้ย้ายไปบางส่วนและจะย้ายมาทั้งหมดภายในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2549 กองบริการการศึกษา ได้ย้ายมาทั้งหมดในเดือนพฤศจิกายน 2548 กองคลังได้มีการย้ายมาทั้งหมดในเดือนพฤศจิกายน 2549 ซึ่งในแต่ละหน่วยงานนั้นมีผู้ประสานงานที่ท่าพระจันทร์ ประมาณ 10 คน

นโยบายของมหาวิทยาลัยในการขยายการเรียนการสอนและการย้ายบุคลากรจากท่าพระจันทร์ให้มาทำงาน ณ ศูนย์รังสิตนั้น จึงเป็นประเด็นที่บุคลากรที่จะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะแต่เดิมนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ท่าพระจันทร์นั้นมีครอบครัวและที่อยู่อาศัยที่สะดวกต่อการมาทำงานที่มหาวิทยาลัย แต่ทว่าเมื่อมีการย้ายมาปฏิบัติงานที่ศูนย์รังสิต บุคลากรจะต้องเดินทางมาทำงานที่ไกลมากขึ้นจนทำให้เกิดผลกระทบในด้านต่าง ๆ ความไม่สะดวกในการเดินทาง บ้านพัก การหาสถานศึกษาของบุตร การรับ-ส่งสมาชิกในครอบครัว การขาดรายได้พิเศษเวลากับครอบครัวลดน้อยลง เป็นต้น ซึ่งจากงานวิจัยของ มนทิรา ตุลาคุปต์ (2544, น. 93-94) พบว่าการไปปฏิบัติงานที่ศูนย์รังสิตนั้นบุคลากรส่วนใหญ่ใช้วิธีการเดินทางไป-กลับซึ่งมีระยะทางที่ไกลพอสมควรทำให้ระยะเวลาในการเดินทางยาวนานมากขึ้นและค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่เพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากร เพราะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั่นเองและการที่บุคลากรประสบปัญหาในเรื่องการเดินทางมาทำงาน เพราะการเดินทางไม่สะดวกและที่พักอาศัยอยู่ไกล ทำให้บุคลากรต้องใช้เวลาส่วนใหญ่มากกับการเดินทาง จนทำให้ไม่มีเวลาที่เป็นของตัวเองลดน้อยลงส่งผลต่อความเครียดและความอ่อนเพลียของบุคลากร อีกทั้งนโยบายการย้ายมายังศูนย์รังสิตดังกล่าว นั้นเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัยที่บุคลากรจะต้องปฏิบัติตามโดยไม่สามารถเลือกได้ จึงทำให้การ

ย้ายมาปฏิบัติหน้าที่ที่ศูนย์รังสิตนี้มีผลกระทบต่อสถานการณ์ด้านการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นทางด้านความสุขและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จนกระทั่งบุคลากรบางท่านต้องย้ายโอนหน่วยงานหรือแม้กระทั่งขอลาออกจากราชการ ซึ่งทำให้มหาวิทยาลัยสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยด้วยเช่นกัน

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นนั้น จึงส่งผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมต่อสภาวะการณ์ทำงานของบุคลากรที่ได้ย้ายมาปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานตามไปด้วย ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับความสุขหรือความพึงพอใจและเต็มใจในการทำงานของบุคลากรที่ย้ายมาปฏิบัติงานที่ศูนย์รังสิต โดยการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และนำปัจจัยในการทำงานที่นำไปสู่ความสุขในการทำงาน ซึ่งตามธรรมชาติของมนุษย์ที่ย่อมมีความต้องการและการได้มาซึ่งการตอบสนองต่อความต้องการนั้น อันจะเป็นแรงจูงใจให้มนุษย์นั้นสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขทั้งชีวิตส่วนตัวและการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จในทุก ๆ ด้านของชีวิตอีกทั้งเพื่อให้การทำงานของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อีกด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่จะนำมาใช้ในการแสดงถึงสถานะว่ามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพร้อมมากน้อยเพียงใดในการย้ายมายังศูนย์รังสิต แต่ทว่าการมีตัวชี้วัดหนึ่ง ๆ นั้นจะต้องเป็นตัวชี้วัดที่สร้างขึ้นมาจากความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและเหมาะสมกับที่นั้น ๆ เพื่อความสามารถในการวัดที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด ซึ่งดัชนีชี้วัดจึงต้องถูกสร้างขึ้นจากภายในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เอง ไม่สามารถนำดัชนีชี้วัดที่ถูกสร้างมาจากที่อื่นนั้นมาวัดได้ เพราะอาจทำให้ผลที่ได้จากการวัดนั้นไม่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ซึ่งก็คือไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงนั่นเอง เพราะว่าตัวชี้วัดทางสังคมจะเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการจัดทำสารสนเทศเพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจวางนโยบายและบริหารงานพัฒนาในลักษณะต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับองค์การของตน

ดัชนีชี้วัดจะนำมาซึ่งเครื่องมือสำหรับมหาวิทยาลัยและนักวิชาชีพที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการวัดเพื่อทดสอบ ประเมิน ถึงสถานะทางความสุขในการทำงานของบุคลากรที่ย้ายมาปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดที่เหมาะสมและสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทำให้มีความสามารถในการวัดที่น่าเชื่อถือ เครื่องมือวัดที่ดีนี้จะทำให้ผลที่ออกมาเป็นผลสะท้อนที่สอดคล้องกับสภาพของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ตรงกับความเป็นจริงจนก่อให้เกิดการเสนอแนะในระดับนโยบายของมหาวิทยาลัยในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการขยายการเรียนการสอนมายังศูนย์รังสิตให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับเป้าหมายและพันธกิจ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงกำหนดโจทย์คำถามในการวิจัยที่ว่า ทักษะต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีอะไรบ้าง และเมื่อใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้นเป็นมีบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จะมีระดับความสุขในการทำงานในระดับใดบ้าง ดังนั้นจึงดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ขึ้น

วัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. เพื่อศึกษาดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ขอบเขตการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มีขอบเขตทางด้านเนื้อหา ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างตัวชี้วัด แนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัดความสุข ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ แนวคิด เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจ และแนวคิดเกี่ยวกับความสุขและความพอใจในการทำงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ย้ายมาปฏิบัติงานที่ศูนย์รังสิต จำนวน 220 คน (ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2550)

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ทัศนคติต่อความสุขในการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบในการทำงานของตนที่ทำอยู่ ซึ่งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและแรงจูงใจในการทำงาน อันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน ได้แก่

1. ทัศนคติต่อการกำหนดนโยบายและการบริหารองค์การที่คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร
2. ทัศนคติต่อการได้การจัดสวัสดิการด้านการเดินทางและที่พักอาศัยที่หน่วยงานเป็นผู้จัดให้แก่บุคลากร
3. ทัศนคติต่อการได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ
4. ทัศนคติต่อการมีความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงานทั้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงานที่ใกล้ชิดสนิทสนมรักใคร่ ติดต่อกันได้สะดวก
5. ทัศนคติต่อลักษณะสภาพแวดล้อมหรือสภาพการทำงานที่มีสภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องน้ำ ห้องอาหารที่ดีเหมาะสมแก่การทำงาน
6. ทัศนคติต่อการมีโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงานโดยการทำงานที่ประสบความสำเร็จและการทำผลงานวิชาการเพื่อการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น
7. ทัศนคติต่อด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ ที่มีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว

ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงาน หมายถึง ลักษณะสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานในทัศนคติของตน ซึ่งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและแรงจูงใจในการทำงาน อันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ด้านนโยบายและการบริหาร
2. ด้านสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดให้
3. ด้านค่าจ้างเงินเดือนค่าตอบแทน
4. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมภายในหน่วยงาน
5. ด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน
6. ด้านการมีโอกาสในความก้าวหน้าในการทำงาน
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านส่วนตัวอื่น ๆ

ระดับความสุขในการทำงาน หมายถึง ปริมาณที่บ่งบอกถึงระดับความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของคนที่ทำอยู่ ซึ่งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและแรงจูงใจในการทำงาน อันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงานที่บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ระบุไว้ โดยผู้ศึกษากำหนดเป็น 3 ระดับ คือ

- ความสุขในการทำงานระดับมาก ได้แก่ ความคิดเห็นของบุคลากรต่อความรู้สึกพึงพอใจต่อการทำงานที่ตนทำอยู่ ซึ่งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและแรงจูงใจในการทำงาน ในระหว่างช่วงคะแนน 3.67-5.00 คะแนน

- ความสุขในการทำงานระดับปานกลาง ได้แก่ ความคิดเห็นของบุคลากรต่อความรู้สึกพึงพอใจต่อการทำงานที่ตนทำอยู่ ซึ่งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและแรงจูงใจในการทำงาน ในระหว่างช่วงคะแนน 2.34-3.66 คะแนน

- ความสุขในการทำงานระดับน้อย ได้แก่ ความคิดเห็นของบุคลากรต่อความรู้สึกพึงพอใจต่อการทำงานที่ตนทำอยู่ ซึ่งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการและแรงจูงใจในการทำงาน ในระหว่างช่วงคะแนน 1.00-2.33 คะแนน

บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่ย้ายการทำงานจากท่าพระจันทร์มายังศูนย์รังสิต จำนวน 220 คน ในหน่วยงาน (ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2550) ดังต่อไปนี้

5 กอง ได้แก่ กองคลัง กองการเจ้าหน้าที่ กองบริการการศึกษา กองแผนงาน และ กองกิจการนักศึกษา

1 สำนัก ได้แก่ สำนักงานนิติการ

สมมติฐานการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อความสุขในการทำงานแตกต่างกัน
2. คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบทัศนคติต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. ได้ทราบดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานในทัศนะของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3. ได้ทราบระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
4. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย แนวทางในด้านการพัฒนาด้านความสุขในการทำงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้ดัชนีวัดระดับความสุขในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ความสุขและความพึงพอใจในการทำงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัด
4. แนวคิดว่าด้วยความสุขมวลรวมประชาชาติ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดีและมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศูนย์วิจัย

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานมีการอธิบายไว้แตกต่างกันอย่างชัดเจนในมุมมองที่มีต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น สภาพแวดล้อม สังคม นิสัย และกระบวนการรับรู้ต่อการทำงานของมนุษย์ ซึ่งได้กล่าวถึงเกี่ยวกับเรื่องของแรงจูงใจที่ทำให้มนุษย์เกิดความสุขและความพึงพอใจในการทำงานของตน อันเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

มาสโลว์ (Maslow, 1954, pp. 35-47) เสนอพื้นฐานทางความคิด 2 ประการก่อนที่จะกล่าวถึงทฤษฎีว่า ประการแรกมนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการเกิดขึ้นเสมอ และประการที่สอง ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นสากล คือ คล้ายกันไปทุกวัฒนธรรมและความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นไปตามลำดับขั้นตอน นั่นคือ เมื่อความต้องการในระดับล่างได้รับการตอบสนอง

เพียงพอแล้ว บุคคลจึงจะเลื่อนขึ้นไปหาทางตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นไป ลำดับขั้นตอนของความต้องการของมาสโลว์ ประกอบด้วย

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อน ที่อยู่อาศัย อุณหภูมิ และความต้องการทางเพศโดยปกติองค์กรจะตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย โดยการจ่ายค่าจ้างหรือเงินเดือน เพื่อที่พนักงานจะนำไปใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพของแต่ละคน นอกจากนี้องค์กรจะอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของร่างกาย เช่น จัดให้มีห้องอาหาร ห้องพยาบาล ห้องพักผ่อน ห้องทำงานปรับอากาศ บ้านพัก เป็นต้น

โดยทั่วไปพนักงานระดับต่ำจะมีความต้องการทางร่างกายสูงกว่าพนักงานในระดับสูงเนื่องจากพนักงานในระดับสูงส่วนใหญ่ได้รับการตอบสนองทางร่างกายมากกว่าพนักงานที่อยู่ในระดับต่ำอยู่แล้ว

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงจะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งได้แก่ ความมั่นคงจากอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม และความมั่นคงในการทำงาน เช่น ความต้องการให้มีการกำหนดระเบียบแบบแผนกฎเกณฑ์ทางปฏิบัติงาน เพื่อให้ระเบียบในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกฎเกณฑ์ในการปลดออกหรือไล่ออกในองค์กรต่าง ๆ ความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานทุกคน

โดยปกติองค์กรจะตอบสนองความต้องการในขั้นนี้โดยการกำหนดแผนควบคุมความปลอดภัยในการทำงาน เช่น การใส่เครื่องป้องกันขณะทำงานในโรงงาน อันได้แก่ หน้ากาก หมวก ถุงมือ เป็นต้น นอกจากนี้องค์กรควรมีนโยบายเรื่องความมั่นคงในการทำงาน เช่น ระเบียบแบบแผนที่ต้องปฏิบัติ เบี้ยบำนาญเมื่อเกษียณอายุ การประกันภัย สมาชิกสหภาพแรงงาน เป็นต้น การตอบสนองความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง เป็นการให้หลักประกันแก่พนักงานในอนาคต

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and Love Needs) เมื่อความต้องการระดับล่างได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงจะเข้ามาแทนที่ โดยที่ความต้องการทางสังคมและความรัก เป็นความต้องการความรักจากเพื่อนร่วมงานต่อการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมนุษย์ รวมทั้งการเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในฐานะสมาชิกของกลุ่ม ความต้องการทางด้านนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดรูปแบบองค์การที่ไม่เป็นทางการขึ้นมา ผู้บริหารที่มีความเข้าใจ

สามารถกำหนดรูปแบบองค์การแบบไม่เป็นทางการนี้ให้สอดคล้องกับรูปแบบขององค์การที่เป็นทางการซึ่งจะทำให้การบริหารงานนั้นประสบความสำเร็จมากขึ้น

องค์การจะตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ โดยการให้พนักงานได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กัน เช่น การเล่นกีฬา การจัดให้มีการสังสรรค์ต่าง ๆ การไปพักผ่อนนอกสถานที่ นอกจากนี้ องค์การควรสนับสนุนการทำงานเป็นทีม และให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยการยกย่องชมเชยความคิดเห็นที่ได้รับการยอมรับ และสร้างความรู้สึกรักของความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

4. ความต้องการการยอมรับและการยกย่อง (Esteem Needs) ความต้องการขั้นนี้ คือ ความต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือและมีความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนความต้องการมีชื่อเสียงและเกียรติยศ บุคคลที่มีแรงจูงใจหรือความต้องการขั้นนี้จะพยายามทำสิ่งต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จจนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ซึ่งการยอมรับนับถือและยกย่องจะนำไปสู่ความมั่นคงในตนเอง ตระหนักถึงการมีคุณค่าในตนเอง การจูงใจบุคคลประเภทนี้จึงไม่ใช่เงินเดือน สวัสดิการหรือความมั่นคง เป็นการที่ผู้บังคับบัญชายอมรับในฝีมือความสามารถของเขา และโอกาสที่เขาจะมีส่วนร่วมในการบริหาร เช่น การมีอิสระในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน การยกย่องชมเชยต่อหน้าผู้อื่น การปรึกษา การขอความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ การมอบหมายงานที่สำคัญให้ทำ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญ การได้รับตำแหน่งพนักงานดีเด่น เป็นต้น มาสโลว์กล่าวว่าจะมีคนเพียงบางส่วนที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้

5. ความต้องการการรู้จักความจริงแห่งตนหรือความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) หมายถึง ความปรารถนาความสำเร็จในชีวิตที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ทำในสิ่งที่ตนคิดว่ามีความสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ ซึ่งจะเกี่ยวข้องในการกำหนดเป้าหมายในชีวิต และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว ก็กำหนดเป้าหมายใหม่ที่ท้าทายยิ่งกว่าเดิม เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นนักร้องที่มีชื่อเสียง เป็นนักกีฬาโอลิมปิก เป็นผู้จัดการบริษัท หรือเป็นอะไรที่ตนเองคิดว่าจะเป็นได้ เป็นต้น

ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งจะมีคนจำนวนน้อยที่สามารถได้รับการตอบสนองความพึงพอใจจากความต้องการขั้นนี้ มาสโลว์ได้อธิบายถึงคุณลักษณะของบุคคลที่รู้จักตนเองและปรารถนาความสำเร็จ ดังนี้

1. เป็นบุคคลที่สนใจอนาคต ไม่สนใจอดีต พยายามหาประสบการณ์ในปัจจุบันให้มากที่สุด เพื่อเป้าหมายในอนาคต
2. ตัดสินใจเลือกทางที่เสี่ยง แต่ต้องเป็นการเสี่ยงที่คุ้มค่า