

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 เป็นยุทธศาสตร์ที่ชี้กรอบทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะปานกลาง ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระยะยาวและมีการดำเนินการต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ในด้านแนวคิดที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวมและให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างระบบบริหารจัดการภายในที่ดีให้เกิดขึ้นในทุกกระดับ อันจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนที่มี “คน” เป็นศูนย์กลางได้อย่างแท้จริง การศึกษามีความสำคัญและจำเป็น มุ่งพัฒนาคนให้มีศักยภาพในการพัฒนาตนเองและพัฒนาประเทศ ให้มีความรู้ความสามารถ คิดอย่างมีระบบ วิเคราะห์อย่างมีเหตุผล ตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเองได้ ลงมือทำกิจกรรมต่างๆ ตามความรู้ความสามารถของตนเองได้ มีคุณธรรมจริยธรรม สามารถเลือกรับหรือปรับตัวให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีได้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2542 : 5) มาตรา 6 กล่าวว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ปัจจัยที่จะช่วยให้บุคลากรทำงานประสบผลสำเร็จก็คือ ความพึงพอใจในงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและได้ผลดีมากกว่าคนที่ไม่มีความพอใจในการทำงาน ไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ผู้บริหารที่ฉลาดจึงควรพยายามที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้นไป

กิติมา ปรีดีติลล (2529 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจหากเกิดขึ้นที่ใดแล้วที่นั้นย่อมเต็มไปด้วยความตั้งใจในการทำงาน การให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน และบรรยากาศที่ดีในองค์การ การศึกษาความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อจะได้นำปัจจัยเหล่านี้ มาเป็นเครื่องช่วยในการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมยศ นาวิการ (2525 : 401 – 402) กล่าวถึงความสำคัญของการจูงใจว่า การจูงใจมีความสำคัญเพราะผู้บริหารต้องทำงานให้สำเร็จด้วยการอาศัยบุคลากรอื่น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาจะต้องบำรุงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้ในหน่วยงานให้มากที่สุดและนานที่สุด ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดความตั้งใจในการทำงานและเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิดของตนเองเพื่อสนองความต้องการของ

หน่วยงาน การส่งเสริมให้ผู้ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานให้สูงขึ้นจะช่วยลดการออกจากงาน การขาดงาน การเบื่องานของผู้ทำงานได้

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2527 : 51) ได้กล่าวว่า ผู้นำที่ยึดการประสานประโยชน์เป็นหลัก ด้วยการพยายามให้บุคลากรปฏิบัติงานตามความเหมาะสมและยุติธรรมจะส่งผลให้บุคลากรมีความพอใจในการทำงานด้วย ประโยชน์ก็จะเกิดขึ้นกับทั้งสถาบันและบุคลากรที่ทำงานงานบริหาร บุคลากรเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้บริหาร ซึ่งถ้าสามารถบริหารงานบุคลากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพก็จะเอื้ออำนวยให้การบริหารงานด้านอื่นๆ เป็นไปด้วยดีเช่นกัน ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องเอาใจใส่บำรุงรักษาบุคลากรด้วยการหาทางกระตุ้นและจูงใจให้บุคลากรเหล่านั้นปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานของตนแล้ว ก็จะเป็นคนที่รักงานและศรัทธาในวิชาชีพ มีความขยัน กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ไม่ละทิ้งภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน จะได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง หากไม่มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ผลเสียก็จะเกิดแก่สถาบัน ซึ่งผลจะออกมาในรูปของการขาดงานประจำ มีความเฉื่อยชาในการทำงาน การย้ายงาน และการลาออกจากงาน จึงนับได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นพลังที่จะทำให้งานมีความสำเร็จ ซึ่งพลังดังกล่าวเหล่านี้ จะมีมากขึ้นหรือลดลงตามความพึงพอใจในการทำงานนั้นๆ ความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามระยะเวลา เมื่อเป็นเช่นนี้ ถ้าหากสถาบันต้องการให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้อย่างแท้จริงแล้ว ผู้บริหารควรจะได้สร้างบรรยากาศหรือสภาพการปฏิบัติงานที่เต็มไปด้วยความพึงพอใจของบุคลากรในสถาบันนั้นๆ ด้วย การจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายประการ องค์ประกอบที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งคือ บุคลากร เพราะบุคลากรเป็นบุคลากรสำคัญที่จะช่วยในการพัฒนาสถาบันให้มีคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อสถาบันอย่างแท้จริง

นภัสวรรณ ทศนาญชลี (2540 : 4) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพของงาน รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย

องค์การใดก็ตามหากบุคลากรในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลของการทำงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกแต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์การมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครมีบุคลากรสายสนับสนุนในการปฏิบัติงานจำนวนทั้งสิ้น 269 คน แบ่งตามหน่วยงาน/สังกัดได้ดังนี้

ตารางแสดงจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

หน่วยงาน/สังกัด	จำนวนบุคลากร	หมายเหตุ
สำนักงานอธิการบดี	139	
สำนักส่งเสริมวิชาการและบริการวิชาการ	32	
สำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	14	
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	3	
สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา	13	
โครงการฝึกกำลังปัญญาเอก	5	
สถาบันวิจัยและพัฒนา	8	
วิทยาลัยการฝึกหัดครู	6	
คณะวิทยาการจัดการ	7	
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	21	
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	9	
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	12	
รวม	269	

ในการนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนได้มีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นที่จะสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นอย่างไร การปฏิบัติในแต่ละวันมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด เมื่อไม่มีความพึงพอใจแก้ปัญหาและปรับปรุงให้เกิดความพึงพอใจได้อย่างไรนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครควรบริหารจัดการด้านบุคลากรให้มีความพึงพอใจที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้งานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำราที่เกี่ยวข้อง และวรรณกรรมจากบทที่ 2 แล้วนำมาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ดังนี้

ตัวแปรต้น

- เพศ
- อายุ
- วุฒิการศึกษา
- รายได้
- หน่วยงาน/สังกัด

ตัวแปรตาม

- ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- การพัฒนาและการฝึกอบรม
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- การบังคับบัญชา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความแตกต่างในด้าน

- เพศ
- อายุ
- วุฒิการศึกษา
- รายได้
- หน่วยงาน/สังกัด

มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครในด้าน

- ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- การพัฒนาและการฝึกอบรม
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- การบังคับบัญชา

สมมติฐาน

ความแตกต่างในด้าน

- เพศ
- อายุ
- วุฒิการศึกษา
- รายได้
- หน่วยงาน/สังกัด

มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครในด้าน

- ค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- การพัฒนาและการฝึกอบรม
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- การบังคับบัญชา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้มารับบริการที่หน่วยสนับสนุนวิชาการ และบริการ

ด้านความสะดวก หมายถึง ความสะดวกที่ได้รับจากขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ด้านการประสานงาน หมายถึง การติดตามดูแล ประสานขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ด้านอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การพูดคุยด้วยท่าทางที่เป็นกันเอง และคอยช่วยเหลือ แนะนำแก่ผู้มารับบริการ

ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การให้คำแนะนำหรือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนเกิดความพอใจ ในบริการโดยรวมที่ได้รับ

ความพึงพอใจต่อการบริหารงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการบริหารงานของผู้บริหารงาน ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการเป็นผู้นำ และด้านการควบคุมกำกับ ตามหลักการบริหารของ

ด้านการวางแผน หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งกลยุทธ์ นโยบาย และวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ด้านการจัดองค์กร หมายถึง การกำหนดบทบาทหน้าที่ และกิจกรรมของแต่ละบุคคลในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ด้านการเป็นผู้นำ หมายถึง การทำให้บุคคลอื่นทำงาน การรักษาวินัยและกำลังใจ การสร้างแรงจูงใจและการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ด้านการควบคุมกำกับ หมายถึง การวัดและปรับปรุงแก้ไขการทำงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ถูกต้องตรงกับแผนงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะในการปฏิบัติงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ หมายถึง อายุตามปีปฏิทินของของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่เป็นผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่เป็นผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่วงระยะเวลาของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่เริ่มจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม ของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 150 คน