

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิต โดยบางคนทำงานเพื่องาน เพราะงานนั้นเป็นสิ่งซึ่งทำให้ได้มีการแสดงออก และมีการแสดงออก และมีคุณค่าภายในตัวของมันเอง แต่สำหรับบางคนการทำงานเป็นเพียงเครื่องมือ คือเป็นวิถีทางอันหนึ่งเพื่อจะหาเงินให้เพิ่มมากขึ้น ให้ได้มาซึ่งความมั่นคงในงานมากขึ้น หรือบางคนทำงานเพราะเป็นสิ่งที่น่าสนใจหรือท้าทายความสามารถ จุดมุ่งหมายของงานจึงเปลี่ยนแปลงไปตามแต่ละบุคคล แต่ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน คณงาน หรือนุเคราะห์ต่างๆ ก็มีความพยายามที่จะให้ได้มาซึ่งความสำเร็จแห่งตนและคุณภาพชีวิตของตน นอกจากนี้ความคิดของมนุษย์ที่จะให้เพื่อนมนุษย์ด้วยกันมีคุณลักษณะบางประการ เพื่อความสุขของมนุษย์เอง และสังคมส่วนรวม ซึ่งก็คือการมีคุณภาพชีวิต หรือชีวิตที่มีคุณภาพ อันเป็นลักษณะชีวิตของคนที่ได้รับการพึงพอใจในสถานะที่ตนมีอยู่ เป็นอยู่ หรือได้รับอยู่ หรือสภาพการดำรงชีวิตในชุมชนหรือสังคม จึงมีผู้ให้ความสนใจแนวคิดการทำงานใหม่ที่คำนึงถึงการจัดรูปแบบงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน มีแนวทางการดำรงชีวิตที่มีความสุข บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร และมีชีวิตอย่างมีคุณค่า ที่เรียกว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน Davis, 1997 :3) (อ้างใน พัชร ศรีศิริสิทธิกุล, 2546 : 15)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) ได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้จึงมุ่งการวางรากฐานการพัฒนาคนให้มีภูมิคุ้มกันพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นกำลังในการพัฒนาประเทศ โดยการพัฒนาคนให้มีความรอบรู้คู่กับการเสริมสร้างคุณธรรมให้เข้มแข็ง โดยพัฒนาคุณภาพคนให้มีพื้นฐานจิตใจที่ดี รู้ รักรักษ์ และสืบสานวัฒนธรรม จารีตประเพณี และค่านิยมที่ดีงาม มีร่างกายแข็งแรง ได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เท่าเทียมกัน สามารถนำไปใช้ในการดำรงชีวิต พร้อมทั้งเร่งพัฒนากำลังคนระดับกลางและระดับสูง ให้มีความรู้และทักษะพื้นฐานและสอดคล้องกับวิทยาการสมัยใหม่ โดยเฉพาะการพัฒนากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้มีความเป็นเลิศ บนฐานของการพึ่งตนเอง สร้างสรรค์มูลค่าทางเศรษฐกิจและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศขณะเดียวกัน ให้ความสำคัญกับการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ควบคู่กับการต่อยอดและใช้ประโยชน์จากภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยจัดการองค์ความรู้ทุกด้านตั้งแต่ระดับชุมชนถึงประเทศอย่างเป็นระบบ รวมทั้งสร้างความมั่นคงในชีวิตแก่คนทั้งประเทศ ทั้งด้านรายได้ อาหาร และที่อยู่อาศัย

คุ้มครองสิทธิและได้รับความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาให้เป็นสังคมของความพอเพียง เป็นธรรมและเป็นไทย นำไปสู่สังคมที่มีความสุขอย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549 : 2)

นอกจากนี้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) ยังมุ่งเน้นยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะผู้สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน เพื่อพัฒนาคนไทยทุกกลุ่มวัยให้มีศักยภาพ ด้วยการเสริมสร้างทักษะให้มีจิตสาธารณะ 5 ด้าน ทั้งการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต คิดเป็น ทำเป็น การสังเคราะห์ความรู้สังสม และต่อยอดสู่นวัตกรรมความรู้ การฝึกฝนจนเกิดความคิดสร้างสรรค์ การเปิดใจกว้างพร้อมรับทุกความคิดเห็น และการปลูกฝังจิตใจที่มีคุณธรรม รวมทั้งเสริมสร้างสภาพแวดล้อมทางครอบครัว ชุมชน และสังคมให้มั่นคง และเอื้อต่อการพัฒนาคนอย่างสอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต มีแนวทางสำคัญ ดังนี้ 1) การส่งเสริมคนไทยให้มีการเกิดที่มีคุณภาพ มีการกระจายที่สอดคล้องกับศักยภาพและโอกาสของพื้นที่ 2) พัฒนาคุณภาพคนไทยให้มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาประเทศ ในอนาคต 3) ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ 4) เสริมสร้างค่านิยมที่ดีและวัฒนธรรมไทยที่ดีมาขับเคลื่อนกระบวนการการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553 : 57)

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคุณลักษณะงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีของบุคคล ตามการยอมรับของสังคม ซึ่งต้องประกอบไปด้วยค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การดำเนินชีวิตโดยรวมและการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม Walton (1973 อ้างใน มัลลิกา เมฆรา, 2544 : 8 - 9) นอกเหนือจากนั้นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน หรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่หรือลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็น ไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้น จึงควรใช้ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การออกแบบงานให้ท้าทาย โดยที่เมื่อพนักงานทำงานนั้นแล้วรู้สึกว่ามันมีความหมาย ทำทนายความสามารถมาแล้วได้พัฒนาตนเอง พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงาน Herzberg (อ้างใน ศิริรัตน์ วนาโรจน์, 2552 : 6-7)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เริ่มเปิดทำการสอนเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ.2507 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเป็นองค์ประธาน ในพิธีเปิดมหาวิทยาลัยอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ.2508 ในระยะเริ่มต้นได้เปิดดำเนินการสอนเพียง 3 คณะ ที่เป็นรากฐานของทุกสาขาวิชาคือ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ ต่อมาในปี พ.ศ.2508 ได้รับ โอนกิจการคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลนครเชียงใหม่จากมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ มาเป็นคณะแพทยศาสตร์สังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีเดียวกันนี้เอง ได้เริ่มจัดตั้งคณะเกษตรศาสตร์ขึ้นอีกคณะหนึ่ง ในปีการศึกษา 2511 ได้จัดตั้งคณะศึกษาศาสตร์ และในปีการศึกษา 2513 ได้จัดตั้งคณะใหม่อีก คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อมาในปี พ.ศ.2515 จึงได้จัดตั้งเพิ่มขึ้นอีก 3 คณะคือ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2518 ได้จัดตั้งคณะเทคนิคการแพทย์ เพิ่มขึ้น และตั้งบัณฑิตวิทยาลัยเมื่อปี พ.ศ.2519 เพื่อเป็นหน่วยประสานงานด้านการเรียนการสอนและมาตรฐานหลักสูตรชั้นบัณฑิตศึกษามีฐานะเทียบเท่าคณะหนึ่ง แต่การดำเนินงานด้านการสอนและการวิจัย ซึ่งกระทำโดยคณาจารย์ของคณะ ปัจจุบันนี้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคณะทั้งหมดด้วยกัน 17 คณะ จึงเป็นมหาวิทยาลัยที่สมบูรณ์แบบ คือเปิดสอนวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงทุกสาขาวิชา ตามหลักของ UNESCO ดังที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้แต่เดิมมา (เอกสารแนบนำมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554: ระบบออนไลน์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรทุกระดับในองค์กรให้มีการพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนางานและพัฒนาองค์กร โดยสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วมประชุมวิชาการ ฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาคูงาน ทั้งที่จัดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยมีความรู้และทักษะที่จำเป็นและทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ มีทัศนคติที่ดี มีคุณธรรม และจริยธรรม อันจะทำให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นในการพัฒนาบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยจึงต้องอาศัยการพัฒนาคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย 5 ด้านอันได้แก่ 1) ด้านความรู้ทั่วไปในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยทั่วไป เช่น กฎ ระเบียบข้อบังคับ และนโยบายของมหาวิทยาลัย และ โครงสร้างขององค์กร เป็นต้น 2) ด้านความรู้และทักษะเฉพาะของงานในแต่ละตำแหน่ง ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของตำแหน่งหนึ่งตำแหน่งใด โดยเฉพาะ เช่น HR strategic planning , TQF , การพัฒนา Home page , การทำ Website และการเขียน โปรแกรม ฯลฯ 3) ด้านการบริหาร ได้แก่ รายละเอียดที่เกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการ เช่น การวางแผน การมอบหมายงาน การจูงใจ การประสานงาน และเทคนิคการให้บริการที่ประทับใจ เป็นต้น 4) ด้าน

คุณสมบัติส่วนตัว ได้แก่ การช่วยเสริมบุคลิกที่ดี ส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ เช่น มนุษย์สัมพันธ์การทำงาน การสื่อสารและสื่อความหมาย การเสริมสร้างสุขภาพอนามัย เป็นต้น และด้านสุดท้าย 5) ด้านศีลธรรมคุณธรรม และจริยธรรม ได้แก่ การพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น จริยธรรม ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (แผนพัฒนาบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี 2554, 2554)

ในฐานะที่ผู้ศึกษาขึ้นเป็นบุคลากรสังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเชื่อว่าบุคลากรที่มีคุณภาพย่อมเป็นที่ต้องการของทุกองค์กร ซึ่งการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่ในองค์กรตลอดไปนั้น ทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรเป็นองค์ประกอบหลักองค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารองค์กรสามารถดำรงอยู่ และดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ราบรื่น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรอันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีความมั่นคง เจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นข้อค้นพบทางวิชาที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และผู้สนใจที่เกี่ยวข้องได้มากที่สุด ตลอดจนเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือจุดบกพร่องของการบริหารทรัพยากรบุคคล และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน โดยรวมของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบ่งเป็น 5 ส่วนงาน ได้แก่ ส่วนงานบริหารทั่วไป ส่วนงานคลังและพัสดุ ส่วนงานบริการการศึกษา ส่วนงานนโยบายและแผน และส่วนงานสาขาวิชาฯ รวมทุกส่วนทั้งหมดเป็นจำนวน 51 คน (งานทะเบียนบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยแบ่งการศึกษาตามทฤษฎีของ Richard E. Walton ออกเป็น 8 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)
- 2.2 ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions)
- 2.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security)
- 2.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities)
- 2.5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration in the Work Organization)
- 2.6 ด้านสิทธิส่วนบุคคล (Constitutional in the Work Organization)
- 2.7 ด้านจังหวะชีวิต (Work and the Total Life Space)
- 2.8 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of the Work Life)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ อันเกิดจากการได้รับการตอบสนองจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการทำงาน และมีผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้

คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อการทำงาน อันเกิดจากการรับรู้และยอมรับของแต่ละบุคคลว่าเป็นลักษณะงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำรงชีวิตที่ดีตามการยอมรับจากสังคม จนก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันจะนำมาซึ่งความคิดริเริ่มใหม่ๆ ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้งนี้สามารถประเมินได้จากแบบ

ประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานจากการทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ วอลตัน (Walton, 1973)

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ และพนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน) ที่สังกัดคณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาปรับปรุง เสริมสร้างกำลังใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร