

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานในทุก ๆ ประเภท การพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้าจะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องพึ่งพาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ การบริหารงานในทุก ๆ ด้านจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร 4 ประการ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ การบริหารจัดการ และยังมีเงื่อนไขของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง องค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทางราชการได้มีการจัดองค์การตามหลักการบริหาร โดยมีข้าราชการทำหน้าที่เป็นกลไกหรือตัวจักรสำคัญในการบริหารประเทศที่จะนำเอารายได้ ทรัพยากรหรือวัตถุดิบ และนโยบายหรือแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาและบริหารให้เจริญก้าวหน้า สร้างความมั่นคงของชาติในทุกด้านที่เกี่ยวข้องได้อย่างเป็นธรรมชาติที่จะนำแผนหรือนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวจึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการเป็นสำคัญ

ดังนั้น การที่องค์กรสร้างเสริมให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง จะเป็นประโยชน์อย่างมาก นอกจากจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพขององค์กร ปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพอันนำไปสู่ความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรแล้ว ยังเป็นการช่วยพัฒนาตัวตนโดยรวมของบุคคล โดยช่วยปรับปรุงสุขภาพจิต พฤติกรรม และบุคลิกภาพเฉพาะตัวของบุคคล ซึ่งยังผลให้บุคคลกลายเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพของสังคมและประเทศชาติอีกด้วย ความสำเร็จขององค์กรประการหนึ่งคือ ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ประกอบด้วยคุณสมบัติและลักษณะที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

จุดมุ่งหมายของงานทุกแห่ง ก็คือ การให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานให้องค์การเต็มที่ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การให้มากที่สุด โดยมีความเชื่อว่าการบรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าวได้นั้น ขึ้นอยู่กับสถานะความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วจะปฏิบัติได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพของงานก็จะอยู่ในระดับต่ำ ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ก็ไร้ความหมาย เกิดผลเสียกับหน่วยงานได้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานแล้ว เขาก็จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เต็มกำลังความสามารถด้วยความกระตือรือร้นและขยันหมั่นเพียร องค์กรที่ดีจะมุ่งหวังแต่ผลงานที่ดี ได้ผลผลิตปริมาณสูง ๆ เพียงอย่างเดียวนั้นอาจไม่เพียงพอ ควรมุ่งให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความรักหน่วยงาน ทำงานด้วยความเต็มใจมีน้ำใจ ปฏิบัติต่อกันอย่างอบอุ่น และถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานสูง ย่อมนำไปสู่ผลงานที่ดี และเมื่อผลงานดีย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความรักหน่วยงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ มีน้ำใจ และปฏิบัติต่อกันอย่างอบอุ่น

การบริหารจัดการองค์กร นอกจากต้องเตรียมการวางแผนดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ในการบริหารงานแล้ว องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ตั้งแต่กระบวนการสรรหา การบำรุงรักษา ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล กล่าวคือ ต้องหาวิธีการในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน และมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยไม่เพียงมุ่งสนองตอบความต้องการทางด้านวัตถุแก่พนักงานเพียงด้านเดียว แต่ต้องให้ความสำคัญกับความต้องการทางด้านจิตใจของพนักงานด้วย เพื่อสร้างพนักงานนั้นให้เป็นบุคคลที่มีศักยภาพทั้งร่างกายและจิตใจ สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กรได้

มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีภารกิจต่าง ๆ คือ การจัดการเรียนการสอนมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ดี มีคุณธรรม เพื่อรับใช้สังคม พัฒนาองค์ความรู้และบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งบทบาทศักยภาพและคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคลากรมีความสำคัญต่อการสนับสนุนความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ในการบรรลุภารกิจ

หลักดังกล่าว หากบุคลากรของมหาวิทยาลัยมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง และมีคุณค่าในตนเองแล้ว ก็จะมีส่วนช่วยให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของตนได้ตรงกับความสามารถและเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลดีต่อผลสัมฤทธิ์ของมหาวิทยาลัยในที่สุด

การสร้างความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ จะช่วยรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับหน่วยงาน การบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดีจะมีส่วนสัมพันธ์กับผลของการปฏิบัติงาน การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีต่อปัจจัยในการทำงาน จะชี้ให้เห็นถึงปัจจัยจูงใจและปัจจัยพื้นฐานต่าง ๆ ว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างไร ผลของการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีต่อปัจจัยในการทำงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีต่อปัจจัยในการทำงานจำแนกตาม อายุ เพศ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส สถานะการทำงาน สายงานที่ปฏิบัติ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตที่จะทำการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีต่อปัจจัยในการทำงาน
2. ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก

3. ขอบเขตของระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน มิถุนายน-กันยายน พ.ศ. 2553

สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกันด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส สถานะการทำงาน สายงานที่ปฏิบัติ มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

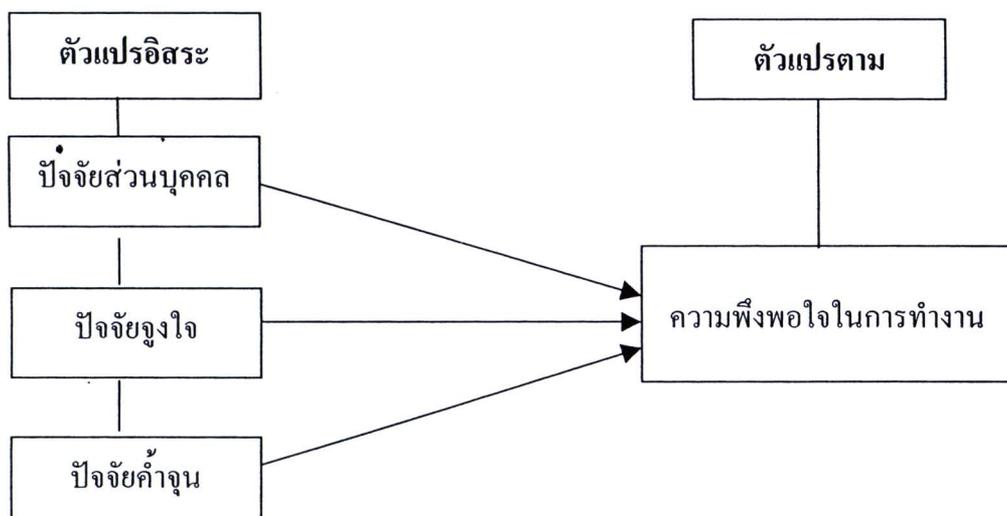
นิยามศัพท์เฉพาะให้ความหมายเพื่อสื่อให้มีความเข้าใจตรงกับผู้วิจัย ดังนี้

1. บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ทั้งหมด สังกัดมหาวิทยาลัยรามคำแหง ไม่รวมโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน เงินเดือน สถานการณ์การทำงาน สายงานที่ปฏิบัติ
3. ปัจจัยในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน
4. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบภายในของตัวงานซึ่งประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าของงาน
5. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่มีอยู่ในองค์กร หากไม่มีจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

6. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ จนทำให้เกิดกำลังใจและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ
7. แรงจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร
8. ค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือนหรือรายได้ที่ได้รับ รวมถึงผลประโยชน์-
 เกื้อกูลอื่น ในลักษณะของสวัสดิการ

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน เงินเดือน สถานะการทำงาน สายงานที่ปฏิบัติ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีต่อปัจจัยในการทำงาน คือ (1) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และ (2) ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีต่อปัจจัยในการทำงาน
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการปฏิบัติของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตาม อายุ เพศ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส สถานะการทำงาน สายงานที่ปฏิบัติ
3. เพื่อนำไปประกอบการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง