

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานในหน่วยงานใดก็ตาม จุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ความต้องการให้ งานได้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพมีประสิทธิภาพ และมีการพัฒนาอยู่เสมอ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับทรัพยากรพื้นฐานของการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของและวิธีการจัดการ (สมพงศ์, 2523) ในบรรดาทรัพยากรเหล่านี้ “คน” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และมีประโยชน์สูงสุด และเป็นผู้ใช้ทรัพยากรการบริหารอื่นๆ ด้วยการดำเนินงานหรือการบริหารกิจการใด ๆ จะบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนและทุกฝ่าย การเสริมสร้างขวัญกำลังใจของบุคลากรในหน่วยงานจะส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้วย.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถานศึกษาและวิจัย จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2521) ส่วนสำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2509 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการและควบคุมทั้งด้านบริหาร ด้าน วิชาการ ด้านการวางแผนพัฒนามหาวิทยาลัย ด้านสวัสดิการ ตลอดจนด้านกิจกรรมและสวัสดิการแก่นักศึกษา โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 7 กอง คือ กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองกิจการนักศึกษา กองคลัง กองบริการการศึกษา กองแผนงาน และกองอาคารและสถานที่ (ครบรอบ 25 ปี มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2532) การดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์นั้น จำเป็นต้องวางแผนการใช้ทรัพยากรอย่างถูกต้อง โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล นอกจากการบริหารงานด้วยความเข้าใจแล้วยังต้องมีความจริงจังด้วย

ทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยขอนแก่นสามารถจำแนกออกได้เป็น 4 กลุ่ม ใหญ่ ๆ คือ

- 1) กลุ่มมีหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ (สาย ก.)
- 2) กลุ่มที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ (สาย ข.)
- 3) กลุ่มที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ (สาย ค.)
- 4) กลุ่มลูกจ้างประจำ

อาจจะกล่าวโดยส่วนรวมได้ว่าบุคลากรที่สำคัญของมหาวิทยาลัยประกอบด้วย 3 ฝ่าย คือ ข้าราชการ สาย ก. ข้าราชการ สาย ข. ค. และลูกจ้างประจำ

ข้าราชการ สาย ก. เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่สอน วิจัย และ ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์

ข้าราชการ สาย ข. ค. เป็นกลุ่มของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านการให้ การสนับสนุนงาน วิชาการ งานบริหารและธุรการ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งสายงาน เจ้าหน้าที่ วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษา วิศวกร พนักงานธุรการ ฯลฯ

ลูกจ้างประจำ เป็นกลุ่มของบุคคลที่ปฏิบัติงานในด้านการให้การสนับสนุนงานวิชาการเช่นเดียวกับข้าราชการ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง สายงานช่างต่าง ๆ คนงาน นักการภารโรง คนสวน คนครัว และพนักงานต่าง ๆ

ในสำนักงานอธิการบดี ประกอบด้วยบุคลากรที่เป็นข้าราชการสาย ข. ค. และลูกจ้างประจำ เท่านั้น ส่วนข้าราชการ สาย ก. จะมาในรูปของผู้บริหารตั้งแต่ระดับอธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี เลขานุการฝ่าย และผู้อำนวยการกองบางกอง ซึ่งมีระยะเวลาบริหารงานจำกัดเพียง 3 ปี เท่านั้น ฉะนั้น ในการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารแต่ละครั้ง ย่อมมีผลกระทบต่อบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดไม่มากนักน้อย เพราะต้องดำเนินงานตามนโยบายที่ปรับเปลี่ยนไป แม้ว่านโยบายในบางเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะไม่เห็นด้วยก็ตาม นอกจากนั้นนโยบายการบริหารงานบุคลากรของมหาวิทยาลัยยังมุ่งเน้นให้ความสำคัญของข้าราชการ สาย ก. มากกว่าข้าราชการ สาย ข. ค. และลูกจ้างประจำ ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความเป็นอิสระทางวิชาการ และการให้สวัสดิการในด้านต่าง ๆ ฉะนั้น การบริหารงานบุคคลที่มีให้เกิดข้อแตกต่างกันมากนักระหว่างบุคลากรสายต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย จะช่วยบำรุงขวัญกำลังใจ บุคลากรในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

นอกจากการศึกษาขวัญกำลังใจของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีในภาพรวมแล้ว การศึกษาเปรียบเทียบขวัญกำลังใจของบุคลากรในกองต่าง ๆ ที่สังกัดสำนักงานอธิการบดีก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้จะต้องติดต่อประสานงานและได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ หากบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานในภาพรวมด้วย

การบริหารงานบุคคล นอกจากจะเป็นปัจจัยหนึ่งมีผลต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรแล้วยังมีปัจจัยอื่นๆ อีก อาทิเช่น รายได้ เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความภาคภูมิใจในงาน ฯลฯ การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรจะช่วยให้ผู้บริหารได้เข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดียิ่งขึ้น

จากเหตุผลต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาขวัญกำลังใจของ ข้าราชการและลูกจ้างประจำในสำนักงานอธิการบดีว่ามีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับใด ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร ได้นำไปพิจารณาปรับปรุงระบบการบริหาร เพื่อให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานอันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่พึงประสงค์

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และลูกจ้างประจำของสำนักงานอธิการบดี ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำแนกตาม

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- (4) ระดับการศึกษา
- (5) ลักษณะงานที่ปฏิบัติตามตำแหน่งที่บรรจุ
- (6) ระดับชั้นทางราชการ
- (7) ภูมิลำเนาเดิม
- (8) สถานภาพการสมรส
- (9) ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน
- (10) หน่วยงานที่สังกัด

2) เพื่อศึกษาปัจจัย ที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของข้าราชการและลูกจ้างประจำ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะข้าราชการและลูกจ้างประจำในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้รับเงินเดือนจากงบประมาณแผ่นดินเท่านั้น ไม่รวมถึงลูกจ้างชั่วคราวที่ได้รับเงินเดือนจากรายได้ของมหาวิทยาลัย

1.3 ข้อยกเว้นเบื้องต้น

1) กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการและลูกจ้างประจำ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดีเท่านั้น

2) การแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามเพื่อวัดระดับขวัญกำลังใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจของกลุ่มตัวอย่าง ถือว่าเป็นการแสดงความคิดเห็นจากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน อย่างเป็นอิสระในขณะตอบแบบสอบถาม

1.4 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1) ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งดำรงตำแหน่งตามข้อ 11 (ข) และ (ค) แห่งกฎทรวงฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ออกตาม ความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2507

2) ลูกจ้างประจำ หมายถึง ลูกจ้างที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะประจำโดย ไม่มีกำหนดเวลาและมีตำแหน่งต่าง ๆ ตามที่สำนักงบประมาณและกระทรวงการคลังกำหนด ไว้ในบัญชีกำหนดหน้าที่อัตราค่าจ้างและคุณสมบัติของลูกจ้างประจำของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

3) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

(1) ข้าราชการ จำแนกตามระดับของตำแหน่งที่ข้าราชการผู้นั้นถือครองอยู่ โดยจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

ก. ระดับ 1 - 3

ข. ระดับ 4 - 5

ค. ระดับ 6 ขึ้นไป

4) ลูกจ้างประจำ จำแนกตามลักษณะงานของตำแหน่งที่ลูกจ้างประจำผู้นั้นถือครองอยู่

5) หน่วยงานที่สังกัด จำแนกตามข้าราชการและลูกจ้างประจำผู้นั้นสังกัดอยู่ โดยถือตามบัญชีถือจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 กอง คือ กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองกิจการนักศึกษา กองคลัง กองบริการการศึกษา กองแผนงาน และ กองอาคารและสถานที่

6) ขวัญกำลังใจ (Morale) หมายถึง ปฏิกริยาทางอารมณ์ที่มีต่องานอันมีจุดหมายที่แน่นอนเห็นได้ชัดและมักจะมองกันเป็นหมู่คณะ ซึ่งมีทั้งสูง ปานกลางและต่ำ องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อขวัญมีดังนี้

(1) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

(2) ความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน

(3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

(4) นโยบายและการบริหารงาน

(5) การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

(6) รายได้และสวัสดิการ

7) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) นโยบายและการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

(2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

(3) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

(4) รายได้และสวัสดิการ

(5) ปัญหาภายในครอบครัว

(6) สถานที่ทำงาน

(7) โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

(8) สภาพของสังคมและสิ่งแวดล้อม

(9) วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกประกอบการทำงาน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาจะทำให้ทราบสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และลูกจ้างประจำในสำนักงานอธิการบดี องค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจ ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณาปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการบริหารบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีขวัญกำลังใจที่ดีอยู่เสมอ