

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์การ นอกเหนือจากการวางแผน การจัดองค์การ การควบคุมการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ผู้บริหารต้องใช้เทคนิคกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ บนหลักของความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์เป็นแนวทางในการบริหาร สำหรับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารนั้น แบ่งออกเป็นหลายกลุ่ม และเรียงลำดับมาตามยุคสมัยและเหตุผลของนักคิดและนักบริหารในแต่ละกลุ่ม สำหรับกลุ่มที่เน้นความสำคัญที่พฤติกรรมของมนุษย์ก็คือ กลุ่มการบริหารแบบพฤติกรรมศาสตร์ โดยแนวคิดของกลุ่มนี้ก็คือ ผู้บริหารไม่ได้เป็นผู้ปฏิบัติงาน แต่ให้บุคคลอื่นๆ เป็นผู้ปฏิบัติ (บุญทัน ดอกไธสง, 2539, หน้า 9) จึงต้องให้ความสนใจกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังเน้นถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของขวัญในการปฏิบัติงาน (อารี เพชรสุต, 2530, หน้า 52) ทั้งในด้านความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงของงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ความก้าวหน้าและการได้รับการยกย่องไปจนถึงความสำเร็จของงานที่ทำ ซึ่งเมื่อผลของงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ บุคคลก็จะเกิดความภูมิใจในผลงานนั้น และมีแรงกระตุ้นที่จะพัฒนาผลงานทั้งของตนเองและหมู่คณะไปอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีปัจจัยอื่นเข้ามาเสริม เช่น การมีผู้นำที่มีความสามารถ ปัจจัยด้านเทคนิคต่าง ๆ ยิ่งจะทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเอง หรือกลุ่มมากยิ่งขึ้น ซึ่งการที่บุคคลมีขวัญในการปฏิบัติงานนั้น อุทัย หิรัญโต (2531, หน้า 162) ได้ชี้ให้เห็นว่า ขวัญจะทำให้บุคลากรเกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน สร้างความจงรักภักดีต่อองค์การ สร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้น เสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ จูงใจให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ มีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ รวมทั้งทำให้มีความมั่นคงทางใจ สามารถทำงานในองค์การได้นาน ดังนั้น ขวัญในการปฏิบัติงานจึงมีความจำเป็นมากในการบริหารองค์การ

สำหรับสำนักงานเลขาธิการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีงานในสังกัดจำนวน 12 งาน มีบุคลากรทั้งสิ้น 746 คน ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่มีขนาดใหญ่ และมีความจำเป็นต้องศึกษาสภาพขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพราะประสิทธิภาพของงานจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของคณะแพทยศาสตร์ ที่เน้นกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจกัน โดยมีผู้บริหารเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข แต่ในสภาพปัจจุบันได้มีปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อสภาพขวัญในการปฏิบัติงานก็คือ ช่วงรอยต่อที่มหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งจะต้องเตรียมพร้อมสำหรับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล หรือออกนอกระบบราชการไป ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 และพระราชบัญญัติองค์กรมหาชนอิสระ พ.ศ. 2542 ซึ่งทำให้มหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งจะต้องปรับเปลี่ยนไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล ภายในปี พ.ศ. 2545 (กองบริการการศึกษา, 2542, หน้า 6) สำหรับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐอีกแห่งหนึ่งที่ได้ตระหนักถึงความจำเป็นของการปรับระบบการบริหารมหาวิทยาลัยตามนโยบายของรัฐ

ในปัจจุบันอาจจะกล่าวได้ว่า บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการ คณะแพทยศาสตร์ เริ่มขาดขวัญในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากจำนวนของบุคลากรที่ขอย้ายระหว่างหน่วยงานมีเป็นจำนวนมากผิดปกติ ซึ่งจากการสังเกตและการสอบถามก็พบว่าส่วนใหญ่ไม่ได้ย้ายไปเพื่อดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือมีผลตอบแทนที่สูงกว่าเดิมแต่อย่างใด จำนวนที่ขอย้ายจะเห็นได้จากข้อมูลของงานการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขาธิการ คณะแพทยศาสตร์ ที่แสดงไว้ในเดือนมีนาคม 2543 พบว่ามีบุคลากรขอย้าย จำนวนถึง 10 คน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2542 มีบุคลากรขอย้ายเพียง 1 คน อาจจะเป็นเพราะในขณะนั้นบุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่ทราบถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดจากการออกนอกระบบราชการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนั้นจำนวนบุคลากรที่ย้ายมากเกินปกติดังกล่าว อาจจะมีสาเหตุมาจากการขาดขวัญในการปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิม และจากการประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระดับหน่วยงาน ครั้งที่ 4/2542 เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2542 มีการสรุปเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพหน่วยงาน ซึ่งมีงานสังกัดสำนักงานเลขาธิการคณะด้วย ได้ระบุถึงปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน การไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิจิตร อวาทกุล (2528, หน้า 260-261) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับอาการที่แสดงว่าคนมีขวัญไม่ดี คือ มีอาการหวาดผวา ตื่นเต้น มีบรรยากาศขบเซา บุคคลไม่รื่นเริงแจ่มใส

มีการขาด การลา การมาทำงานสายเพิ่มขึ้นผิดปกติ การทำงานผิดพลาด ไม่แน่นอน มีการลาออก หรือโยกย้ายงานในอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างผิดปกติ ขาดความสามัคคีในหน่วยงาน มีการทะเลาะเบาะแว้งกระทบกระทั่งกันในระหว่างบรรดาสมาชิกของหน่วยงาน ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความเฉยเมยเย็นชาต่อผู้บังคับบัญชา แสดงอาการแข็งกร้าวกระด้างกระเดื่อง ไม่สุภาพ ไม่เชื่อฟัง แสดงความไม่สนใจงาน หรือไม่เอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน มักแสดงประหนึ่งว่าทำงาน และมีงานยุ่งตลอดเวลา แต่งงานเสร็จซ้ำมีการร้องทุกข์ บัณฑิตสหทัยมากผิดปกติ และบุคคลมักแสดงออกทางอารมณ์ไม่ดี หงุดหงิด และตามแนวคิดในทฤษฎีทรัพยากรมนุษย์ของ Argyris (อ้างใน พัทธนี ธรรมเสนา, 2538, หน้า 24-25) ที่กล่าวว่าหากการบริหารจัดการขององค์กรไม่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของสมาชิกหรือพนักงานลูกจ้างในองค์กร จะก่อให้เกิดการถอนตัวออกจากองค์กร ซึ่งจากเดิมสภาพขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายธุรการคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ก็ไม่อยู่ในสภาพที่ดีนักอยู่แล้ว ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยของ ณรงค์ เชื้อนเพชร (2534) ที่พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

จากเหตุผล และข้อมูลดังกล่าวเบื้องต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจจะศึกษา ขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งผลจากการศึกษาจะนำไปเป็นข้อเสนอแนะให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้เป็นผู้มีขวัญในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขอบเขตของการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา

ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เกี่ยวกับประเด็นต่อไปนี้

1.1. ระดับขวัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่

- ความพึงพอใจในการทำงาน
- การรับรู้และเข้าใจในนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
- ความรับผิดชอบในการทำงาน
- ความมั่นคงในการทำงาน
- การประสบผลสำเร็จ
- การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
- ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน
- สภาพในการทำงาน

1.2. ปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างขวัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่

- เงินเดือนและผลตอบแทน
- โอกาสก้าวหน้า
- เพื่อนร่วมงาน
- ผู้บังคับบัญชา
- สวัสดิการในหน่วยงาน

2. ด้านประชากร คือ ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2543

นิยามศัพท์เฉพาะ

ขวัญในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะของจิตใจ หรือความรู้สึกของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ที่เป็นพฤติกรรมแสดงออกต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน อันเป็นสิ่งที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจ และทำให้เกิดกำลังใจที่จะร่วมมือประสานงานกันในการปฏิบัติงานซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน การรับรู้และเข้าใจในนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน การประสบผลสำเร็จ การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน และสภาพการทำงาน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานอื่น ๆ ในลักษณะที่น่าพึงปรารถนา และไม่น่าพึงปรารถนา

ปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างขวัญ หมายถึง เหตุ หรือมูลเหตุที่มีความสัมพันธ์ หรือเกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้นักลากรที่ได้รับเกิดขวัญในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น หรือลดลง

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ 2543

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงสภาพขวัญของบุคลากร สังกัดสำนักงานเลขาธิการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่