

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในระบบการบริหารงานขององค์กร ปัจจัยกลไกในการทำงานที่สำคัญที่สุดคือทรัพยากรมนุษย์ (Human resource) ในองค์กรทุกองค์กรคงไม่มีใครปฏิเสธได้ว่าบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการควบคุมกลไกในการทำงานที่จะทำให้การทำงานลุล่วงไปได้ตรงตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ แม้จะมีปัจจัยอื่นๆที่จำเป็นต่อการทำงานเพียงใด ก็ต้องอาศัยบุคลากรเป็นผู้ควบคุมระบบการทำงาน ถ้าบุคลากรผู้มีหน้าที่ควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ด้วยคุณภาพที่ย่อมยากที่องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (พนัส หันนาคินทร์, 2542)

ในการทำงานขององค์กรไม่มีผู้ใดจะสามารถทำงานให้สำเร็จบรรลุลุล่วงไปได้ตามลำพังคนเดียว ทุก ๆ การทำงานจะต้องมีความสัมพันธ์ร่วมกับบุคคลอื่นหรือมีผู้ร่วมงาน ไม่ว่าจะความสัมพันธ์กับผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่มหรือกับบุคคลในกลุ่ม ลักษณะเช่นนี้ก็คือ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) อันหมายถึง กลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีรูปแบบการทำงานแบบเดียวกัน มีการปรึกษาหารือประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจระบบการทำงานเป็นทีม รู้ถึงเทคนิควิธีการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ร่วมมือร่วมใจในการขจัดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มีความจงรักภักดีต่อองค์กรร่วมกันช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและบุคลากรมีความสุขในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ด้วยปัจจัยหลักในการบริหารก็คือผู้นำทีมงานทุกระดับจะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อทีมงานให้ได้รับการยอมรับและการสนับสนุน รวมถึงการสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดในทีมงาน ซึ่งสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการทำงานในทีมงาน ประกอบด้วยลักษณะของงาน/การมอบหมายงาน ความสัมพันธ์ของทีมงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน สภาวะการเป็นผู้นำ ทีมงาน ความขัดแย้งในการทำงาน นอกจากนี้การพัฒนาทีมงาน (Team Development) อย่างสม่ำเสมอ จะนำมาซึ่งกระบวนการที่ทำให้ทีมงานได้ผลผลิตสูงสุดอย่างแท้จริง (Richard Beckhard) (อนุชา แก้วหลวง, 2548, หน้า 1-2)

ในปัจจุบัน วิทยาการทางด้านการบริหารเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนาเป็นอย่างมาก ความล้มเหลวของกิจการจำนวนมาก เกิดจากปัญหาทางการบริหาร ด้วยเหตุนี้องค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แต่ในทางปฏิบัติการบริหารทรัพยากรมนุษย์ก็ ยากพอสมควร ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นที่จะต้องหันมาสนใจการบริหารในเชิงพฤติกรรมศาสตร์มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือธุรกิจเอกชน ทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญที่สุด

คือ คน ทุกองค์กรล้วนแต่มุ่งแสวงหามาตรการในการนำทรัพยากรมนุษย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร อาจกล่าวได้ว่า ความสำเร็จและความเจริญเติบโตขององค์กรมีผลมาจากการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ แต่องค์กรส่วนใหญ่ก็จะมองข้าม ละเลย ไม่ให้ความสำคัญ ซึ่งในความเป็นจริง ควรที่รักษาไว้เพื่อไม่ให้องค์กรสูญเสียทรัพยากรที่มีคุณค่าไป (กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547, หน้า 1)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด นั้นเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหาร คือ การสร้างแรงจูงใจ การสร้างความพึงพอใจ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่าง กระตือรือร้น ทุ่มเท อุทิศเวลาให้กับงานมากที่สุด ความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนรายได้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความยุติธรรมในการทำงานและด้านนโยบายและการบริหาร ซึ่งปัจจัยด้านความพึงพอใจเหล่านี้มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร หากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่พึงพอใจในส่วนใดส่วนหนึ่ง เช่น ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน อาจแสดงพฤติกรรมบางอย่างออกมาในแนวทางไม่ให้ความร่วมมือ ก็ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลงในทางตรงกันข้าม ถ้ามีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน ก็จะทำให้เพิ่มความสามารถเพื่อให้องค์กรพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง อันก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่
องค์กร

มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีเป้าหมายในการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของบุคลากร เน้นความประหยัด ความมีประสิทธิภาพ และความคล่องตัวในการบริหารและการจัดการ สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา บุคลากรในมหาวิทยาลัยนเรศวร มี 2 ประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการ คือ อาจารย์ ซึ่งมีหน้าที่สอน และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการหรือสายปฏิบัติการ ซึ่งมีหน้าที่ช่วยสนับสนุนการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดและต่อเนื่อง มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนและพัฒนางานของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด เพื่อให้บุคลากรทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม เป็นกำลังสำคัญของหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนรายได้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความยุติธรรมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร ปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัย

จากแนวคิดและเป้าหมายของการบริหารงานของมหาวิทยาลัยนเรศวร จะพบว่ายังต้องพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพให้เต็มตามศักยภาพสูงสุดเพื่อสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภพนั้นมีปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพอยู่หลายประการ ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความก้าวหน้าเต็มตามศักยภาพ สามารถปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานของตนได้อย่างมีความสุข ก่อเกิดผลดีต่อการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถบรรลุเป้าหมายของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ก่อเกิดประโยชน์ต่ออนิสิต องค์กร สังคมและประเทศชาติต่อไป

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. เพื่อค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. ช่วยให้ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรตระหนักถึงประสิทธิภาพการทำงาน
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 2,028 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในศึกษาค้นคว้า ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 294 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรพยากรณ์ คือ ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง

2.1.2 ด้านผู้บังคับบัญชา

2.1.3 ด้านเพื่อนร่วมงาน

2.1.4 ด้านผลตอบแทนรายได้

2.1.5 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2.1.6 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.1.7 ด้านความยุติธรรมในการทำงาน

2.1.8 ด้านนโยบายและการบริหาร

2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรหรือหน่วยงาน โดยพิจารณาจากประสิทธิภาพส่วนบุคคล ต้นทุนการใช้ทรัพยากร กล่าวคือ การบริหารทรัพยากรที่ประหยัดและสิ้นเปลืองน้อยที่สุด กระบวนการทำงาน และผลงานที่ได้หรือผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพเป็นที่น่าพึงพอใจ สำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

2. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ หมายถึง บุคคลที่ทำงานเป็นฝ่ายสนับสนุนวิชาการหรือฝ่ายปฏิบัติการ ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ได้แก่ ข้าราชการ พนักงาน พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานอยู่ในทุกหน่วยงาน

3. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทางด้านจิตใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งการที่บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนรายได้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความยุติธรรมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร

4.1 โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง หมายถึง บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นและหน่วยงานสนับสนุนให้มีโอกาสได้ไปฝึกอบรมหาความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติม

4.2 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น มีความรับผิดชอบและกล้าตัดสินใจ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และให้ความเป็นกันเองทั้งในและนอกเวลางาน

4.3 เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันทั้งในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงานกัน

4.4 ผลตอบแทนรายได้ หมายถึง รายได้จากการทำงานในหน้าที่ที่อยู่ในรูปของเงินเดือน รวมถึงสิทธิที่ควรได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการอื่น ๆ อย่างเพียงพอ เหมาะสม และเป็นธรรม

4.5 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมาย มีความเหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร

4.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงานมีการจัดระบบระเบียบในการทำงาน มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย เหมาะกับการใช้งานอย่างเพียงพอ

4.7 ความยุติธรรมในการทำงาน หมายถึง การมอบหมายงาน การพิจารณาความดีความชอบมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน ยุติธรรม

4.8 นโยบายและการบริหาร หมายถึง นโยบายการบริหารงานอย่างชัดเจน