

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

การพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรในการบริหารงานที่มีคุณภาพ อันประกอบด้วย คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการในองค์กร ซึ่งปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้หันมาใส่ใจการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อันเป็นกลไกสำคัญในการนำความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จและนำความเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์กรได้นั้น จะต้องอาศัยการวางแผน การจัดองค์กร การดำเนินงาน และการควบคุม เป็นองค์ประกอบ โดยกระบวนการดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการทำงานกับคน ผู้บริหารจะต้องเอาชนะความมั่นใจของผู้ร่วมงานและได้รับความร่วมมือจากเขา เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ เป้าหมายเหล่านี้จะสำเร็จได้ด้วยการช่วยเหลือจากศักยภาพของคนในที่ทำงาน (ชาอุทัย อาจิณสมมาตร, 2546, หน้า 3)

บุคลากร เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญทางการบริหารองค์กร เพราะคือ แรงผลักดันที่จะทำให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ มีประสิทธิภาพสัมฤทธิ์ผลหรือล้มเหลวผู้บริหารยุคใหม่ต้องมีความเชื่อว่าบุคคลในองค์กรนั้นมีความสามารถ และศักยภาพที่องค์กรจะต้องค้นหาเพื่อนำมาสร้างสรรค์ผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นแก่องค์กร และเป็นที่ยอมรับกันว่าการทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดมาจากความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และมีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กรรวมทั้งได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการจะบริหารคนให้มีความสุขและร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถ และความมุ่งมั่นในการทำงาน รวมทั้งมีความกระตือรือร้นพัฒนา และยกระดับความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา ควรจะต้องมีการสร้างปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นการทำงานให้มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดและไปในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมและผลักดันให้กลไกการทำงานของบุคลากรเป็นไปด้วยความราบรื่น เรียบร้อย และรวดเร็ว ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน

การให้ความสำคัญกับพนักงาน การยอมรับ การมีส่วนร่วม การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในองค์กร ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่พนักงานเป็นอย่างดี เป็นกลยุทธ์สำคัญที่ช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าการให้สิ่งตอบแทนทางเศรษฐกิจ (อ้างใน บรรยงค์ โตจินดา, 2548, หน้า 60-63)

มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ต้องสร้างและพัฒนาให้บุคลากรทุกคนเข้มแข็ง มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการพัฒนา มหาวิทยาลัย ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวรเน้นการจัดรูปแบบในลักษณะบูรณาการ เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดี เน้นความประหยัดและมีประสิทธิภาพ โดยเริ่มตั้งแต่ระบบการคัดเลือกและสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งและลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกระดับ และมีกระบวนการในการสร้างแรงจูงใจให้สามารถดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพ และมีศักยภาพตรงตามที่มหาวิทยาลัยต้องการ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยนเรศวร มีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 3,781 คน ซึ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 1,962 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1,819 คน (สถิติจำนวนบุคลากรของมหาวิทยาลัย ณ วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2552)

เนื่องจากจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนมีเป็นจำนวนมาก จึงทำให้มหาวิทยาลัยนเรศวรตระหนักถึงปัญหาที่เกิดจากการพัฒนาบุคลากร ซึ่งหากดูแลบุคลากรได้ไม่ทั่วถึงแล้ว จะทำให้บุคลากรแสดงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้ประโยชน์ด้านการสร้างสรรค์ผลงาน การพัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้อย่างไม่เต็มที่และไม่เต็มความสามารถ โดยพยายามจัดสวัสดิการต่างๆ รวมไปถึงค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ที่บุคลากรพึงจะได้รับ ให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน เพื่อจูงใจและเป็นปัจจัยสนับสนุนให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายและภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงสนใจและได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก เพื่อต้องการทราบถึงการจัดปัจจัยสนับสนุนที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก และหาวิธีการในการผลักดันให้บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก มีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยรวมของมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การจัดปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามตัวแปร เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา ประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน และประเภทของตำแหน่งงาน
3. เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสำคัญ คือ

1. ทำให้ทราบถึงระดับของปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์การจัดปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามตัวแปร เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา ประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน และประเภทของตำแหน่งงาน
3. ทำให้ได้รับทราบข้อมูลพื้นฐานเพื่อจะใช้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการปรับปรุงพัฒนา และสนับสนุนการจัดปัจจัยสนับสนุน ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก พร้อมทั้งเปรียบเทียบคุณภาพความแตกต่างของปัจจัยสนับสนุนตามแนวคิดทฤษฎีการจูงใจหรือทฤษฎี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยของ เฮอิร์ซเบอร์ก (Herzberg) โดยนำมาศึกษา 10 ด้านดังนี้ คือ

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย

1. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
2. ด้านความรับผิดชอบ
3. ด้านความสำเร็จในการทำงาน
4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ
5. ด้านการได้รับการยกย่องและการยอมรับนับถือ

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วย

1. ด้านสภาพแวดล้อมและการทำงาน
2. ด้านนโยบายและการบริหาร
3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา
4. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
5. ด้านเงินเดือนและความมั่นคง

ตัวแปร

1. **ตัวแปรต้น** ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา ประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน และประเภทตำแหน่งงาน

2. **ตัวแปรตาม** ปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ตามแนวคิดทฤษฎี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย ของ Herzberg โดยนำมาศึกษา 10 ด้าน เป็นแบบตรวจสอบรายการดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ, ด้านความสำเร็จในการทำงาน, ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ และด้านการได้รับการยกย่องและการยอมรับนับถือ

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมและการทำงาน, ด้านนโยบายและการบริหาร, ด้านการปกครองบังคับบัญชา, ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านเงินเดือนและความมั่นคง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **เพศ** หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนเพศหญิงและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนเพศชาย

2. **ระยะเวลาการปฏิบัติงาน** หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปีลงมา, 5-9 ปี, 10-14 ปี, 15-19 ปี และ 20 ปี ขึ้นไป

3. **วุฒิการศึกษา** หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษา ต่ำกว่า วุฒิปริญญาตรี, วุฒิปริญญาตรี และวุฒิปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. **บุคลากรสายสนับสนุน** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่อาจารย์หรือผู้มีภาระงานด้านการสอน ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว เป็นต้น

5. **ประเภทตำแหน่งงาน** หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีตำแหน่งงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป, นักวิชาการศึกษา, นักวิเคราะห์นโยบายและแผน, นักประชาสัมพันธ์, นักวิชาการโสตทัศนศึกษา, นักวิชาการเงินและพัสดุ, และนักวิชาการคอมพิวเตอร์

6. **ปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน** หมายถึง องค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมและผลักดันให้กลไกการทำงานของบุคลากรเป็นไปด้วยความราบรื่น เรียบร้อย และรวดเร็ว ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยกย่องและการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านเงินเดือนและความมั่นคง

7. **ปัจจัยจูงใจ** หมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจให้คนทำงานอย่างมีความสุข และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้สึก ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ และด้านการได้รับการยกย่องและการยอมรับนับถือ เป็นต้น

7.1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทนายต่อความรู้ ความสามารถ มีความน่าสนใจ

7.2 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความตั้งใจ เอาใจใส่ต่องานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย

7.3 ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานจนบรรลุตามเป้าหมายตามกำหนดเวลา และความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจนสำเร็จ

7.4 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ปฏิบัติให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง หรือระดับที่สูงขึ้น การได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสในการศึกษาต่อ อบรม สัมมนาและดูงานความสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและภูมิใจในผลสำเร็จของงานนั้น

7.5 ด้านการยอมรับนับถือ หมายถึง ปัจจัยจูงใจการทำงานที่เกี่ยวกับการได้รับการยกย่องและการยอมรับนับถือจากบุคคลต่างๆ เช่น จากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือบุคลากรทั่วไป ซึ่งจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดีหรือแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

8. **ปัจจัยสุขอนามัย** หมายถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน แต่ยังไม่พอที่จะนำไปใช้ในการจูงใจ ถือเป็นปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านเงินเดือนและความมั่นคง เป็นต้น

8.1 ด้านสภาพแวดล้อมของงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมและปัจจัยต่างๆ ที่เป็นเครื่องช่วยให้การปฏิบัติงานคล่องตัว ได้แก่ ความเป็นสัดส่วนของอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก บรรยากาศ ลักษณะแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคม

8.2 ด้านนโยบายและการบริหารงาน หมายถึง หลักในการทำงาน การวางแผน การกระจายงาน การมอบหมายงาน และการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ

8.3 ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความยุติธรรมเสมอภาคในการปกครองบังคับบัญชา และความสามารถ ความสุขของผู้บังคับบัญชา

8.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความสามัคคี ความสนิทสนม ใกล้ชิดระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทั้งในด้านการงานและส่วนตัว ความสามารถในการทำงานร่วมกันและมีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร

8.5 ด้านเงินเดือนและความมั่นคง หมายถึง ค่าตอบแทน เช่น เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง และเงินสวัสดิการต่างๆ รวมถึงความยั่งยืน ถาวรของตำแหน่งและองค์การในการจ้างงาน การมีงานให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพ ความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามตัวแปรเพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา ประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน และประเภทตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นกับสภาพการจัดปัจจัยสนับสนุนในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน