

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ประเทศไทย มุ่งพัฒนาสู่สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน คนไทยมีคุณธรรมนำความรู้ รอบรู้เท่าทันโลก ครอบครัวยุคใหม่ ชุมชนเข้มแข็ง สังคมสันติสุข เศรษฐกิจมีคุณภาพ เสถียรภาพและเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมมีคุณภาพและทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน อยู่ภายใต้ระบบการบริหารจัดการประเทศที่มีธรรมาภิบาลดำรงไว้ซึ่งระบอบประชาธิปไตย ที่มีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และอยู่ในประชาคมโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี โดยมีเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพคน (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นองค์ประกอบหลักที่จะผลักดันให้องค์การเกิดความเจริญก้าวหน้า มุ่งไปสู่ความสำเร็จ และช่วยดำเนินกิจกรรมเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารงานขององค์การที่กำลังได้รับความนิยมและนำมาใช้ปฏิบัติกันทั้งในองค์การของรัฐและเอกชน คือ การบริหารงานโดยยึดหลักการทำงานร่วมกันเป็นทีม สร้างทีมงานให้แข็งแกร่งโดยเน้นให้บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญของกระบวนการในการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ พรชัย คำพร (2547, หน้า13) กล่าวว่าในด้านการศึกษา สถานศึกษาจะต้องมีการพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าทันการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว สิ่งหนึ่งที่สำคัญยิ่งนั้นก็ต้องมีทีมงานที่มีคุณภาพ และสิ่งที่จะต้องเร่งดำเนินการคือการปรับเปลี่ยนองค์การไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งองค์การใดจะประสบความสำเร็จนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับทรัพยากรบุคคล เพราะคนเป็นศูนย์กลางของความสำเร็จ คนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดขององค์การ ทั้งนี้เนื่องจากคนเป็นทรัพยากรที่สามารถพัฒนาให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้นได้ ดังนั้นการบริหารองค์การจึงต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับต้นๆ ให้มีความก้าวหน้า เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถในงาน และมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ หรือทีมงานนั้นเสมอ สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2545, หน้า 1) กล่าวว่าในด้านของการทำงานภายในสถานศึกษา พบว่า ยุทธศาสตร์การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เช่น การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ซึ่งอาจนับได้ว่าเป็นเรื่องของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาไม่ใช่เป็นเรื่องของคนใดคนหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และไม่ใช่เป็นการดำเนินงานแบบต่างคนต่างทำ แต่เป็นเรื่องที่ทุกคนจะต้องทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง มีความ

เชื่อมโยงระหว่างภารกิจต่างๆ ของสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นทางด้านวิชาการ ด้านธุรการ ด้านการปกครอง ด้านบริหาร ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และงานบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษาที่ต้องการโดยจะต้องร่วมกันกำหนดเป้าหมาย วางแผนการทำงาน ออกแบบประเมินตนเอง พัฒนาปรับปรุงโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปรีกษาหารือ และฟังพาดูอาศัยซึ่งกันและกัน การทำงานเป็นทีมจะทำให้บุคลากรรู้สึกอบอุ่น สบายใจ เพราะมีเพื่อนร่วมทางโดยไม่โดดเดี่ยว ซึ่งถ้าสถานศึกษามีการทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็งจะทำให้ระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีความต่อเนื่อง และยั่งยืนถึงแม้จะเปลี่ยนผู้บริหาร หรือบุคลากรบางคน ก็ยังสามารถดำเนินการต่อไปได้ ศรีศักดิ์ ศูนย์โสทร (2550, หน้า 2) กล่าวว่าการทำงานเป็นทีมมีความสำคัญกับองค์การเป็นอย่างมาก ไม่เพียงแต่จะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้เท่านั้น แต่ทีมงานยังเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศการทำงานภายในองค์การนั้นด้วย การทำงานร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน จะเป็นการรวมตัวที่ต้องอาศัยความเข้าใจ ความผูกพัน และความร่วมมือซึ่งกันและกันของสมาชิกในทีมงาน เพื่อที่สมาชิกแต่ละคนจะสามารถทำงานร่วมกันจนประสบผลสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์การ ในการทำงานขององค์การให้ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพนั้น ไม่มีผู้ใดจะสามารถทำงานได้ตามลำพังคนเดียวให้สำเร็จ หากงานนั้นเป็นงานใหญ่ยิ่งต้องพึ่งพาบุคคลอื่น หรือผู้ที่เกี่ยวข้องมาช่วยในงานนั้นๆ ลักษณะเช่นนี้คือการทำงานเป็นทีม (Teamwork) ดังที่ สุวิมล ว่องวานิช และคณะ (2546, หน้า 69) ได้ทำศึกษาคูณลักษณะและทักษะของบุคลากรทางการศึกษาที่เอื้อต่อการปฏิรูปการศึกษา ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะสำคัญของบุคลากรทางการศึกษาที่เอื้อต่อการปฏิรูปการศึกษา คือ การทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ซึ่งสูงกว่าคุณลักษณะอื่นๆ ดังนั้นองค์การจึงมีความจำเป็นที่จะต้องร่วมกันแสวงหาแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาระบบการทำงานเป็นทีม

มหาวิทยาลัยเป็นสถานศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นแหล่งผลิตผู้มีวิชาความรู้ เพื่อไปปฏิบัติหน้าที่ในสังคมทั้งในองค์การภาครัฐและเอกชน แต่การก้าวสู่จุดหมายนั้น นอกจากอาจารย์เป็นหลักแล้วจะต้องมีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดีด้วย มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรทุกฝ่ายให้มีความพร้อมในการสนับสนุนส่งเสริมเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ต้องสร้างและพัฒนาบุคลากรทุกคนให้เข้มแข็ง มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและภารกิจของมหาวิทยาลัย ดังนั้น ในการที่จะทำให้อุคลากรขององค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จึงจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม

ด้วยเหตุผลดังกล่าว จะเห็นได้ว่าองค์กรใดมีการทำงานเป็นทีมจะส่งผลให้การบริหารงานในองค์กรประสบความสำเร็จ ผู้ศึกษาค้นคว้าจึงเห็นความสำคัญและสนใจศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการทำงานเป็นทีมในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวรจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และจำแนกตามกลุ่มที่ปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความสำคัญ คือ

1. ทำให้ทราบถึงระดับการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
2. ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
3. ทำให้ทราบข้อมูลพื้นฐานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวร ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ

1. ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร

3. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์
4. ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน
5. ด้านการมีส่วนร่วม
6. ด้านการยอมรับนับถือ

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ จังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย พนักงานมหาวิทยาลัยสายบริการ จำนวน 1,039 คน พนักงานราชการ จำนวน 101 คน พนักงานราชการ จำนวน 969 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 2,109 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 336 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางของ Yamane และทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 **ปัจจัยส่วนบุคคล** ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน

3.1.2 **กลุ่มที่ปฏิบัติงาน** ได้แก่

- กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- กลุ่มหน่วยงานสนับสนุน

3.2 **ตัวแปรตาม** ได้แก่ การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 6 ด้าน

ดังนี้

3.2.1 ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3.2.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร

3.2.3 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์

3.2.4 ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน

3.2.5 ด้านการมีส่วนร่วม

3.2.6 ด้านการยอมรับนับถือ

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพศ หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนเพศหญิง และบุคลากรสายสนับสนุนเพศชาย

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี, 5-9 ปี, 10-14 ปี, 15-19 ปี และ 20 ปีขึ้นไป

วุฒิการศึกษา หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าวุฒิปริญญาตรี, วุฒิปริญญาตรี และวุฒิปริญญาโทหรือสูงกว่า

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่อาจารย์หรือผู้มีภาระงานด้านการสอน ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยสายบริการ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว

กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงาน ณ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ วิทยาลัยพลังงานทดแทน และคณะเกษตรศาสตร์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงาน ณ คณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์

กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงาน ณ คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ และสารสนเทศศาสตร์ และวิทยาลัยนานาชาติ

กลุ่มหน่วยงานสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานอธิการบดี สำนักหอสมุด บัณฑิตวิทยาลัย และสถาบันเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน

การทำงานเป็นทีม หมายถึง บุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไปที่ทำงานร่วมกันอย่างเต็มความสามารถ โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน สนับสนุนช่วยเหลือ มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ใช้ทักษะ และประสบการณ์ร่วมกันทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประสิทธิภาพของบุคลากร หมายถึง การร่วมกันปฏิบัติงานและทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การด้วยความร่วมมือร่วมใจ โดยผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจ มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน ยอมรับซึ่งกันและกัน และมีความสุขกับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีพฤติกรรมที่แสดงออก ได้แก่ การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ 6 ด้าน ดังนี้

ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อถือ หรือความศรัทธาระหว่างบุคคล มีความสามัคคีระหว่างหมู่คณะและเพื่อนร่วมงาน ให้ร่วมมือในการปฏิบัติงาน

สนับสนุนการตัดสินใจของสมาชิกทีมงาน มีความนิยมชมชอบ ความเชื่อมั่น จนเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันของสมาชิกแต่ละคนในทีมทั้งทีมนั้น

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ลักษณะของการทำงานที่สมาชิกมีการติดต่อสื่อสารให้ได้รับข้อมูลข่าวสารได้รับฟังเรื่องราวต่างๆ ตลอดจนปัญหาในการทำงานได้ชัดเจน ทัวถึง และด้วยความจริงใจ การติดต่อสื่อสารที่ดีควรมีข้อมูลย้อนกลับ และเป็นการติดต่อแบบสองทางมากกว่าการติดต่อแบบทางเดียว

การมีปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การทำงานที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลที่มีต่อกันในลักษณะของความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

การมีเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การกำหนดทิศทางการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างชัดเจน และให้เกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการทำงานที่กำหนดขึ้น เพื่อนำไปสู่การทำงานที่ประสบผลสำเร็จร่วมกัน

การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้สมาชิกของทีมงานทุกคน หรือให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ ในการทำงานอย่างแท้จริง เริ่มตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน การกำหนดเป้าหมาย การตรวจสอบ การประเมินผล และการปรับปรุงแก้ไข ร่วมกันรับผิดชอบเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ

การยอมรับนับถือ หมายถึง การทำงานของสมาชิกที่มีลักษณะรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน เคารพในสิทธิอันพึงมีพึงได้ในความรู้ความสามารถ ความแตกต่าง และเคารพในบทบาทหน้าที่ของกันและกัน มีความรักความสามัคคี ซึ่งจะทำให้ความสัมพันธ์ของทีมงานเป็นไปด้วยดี

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยย่นเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน และกลุ่มที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านการมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการยอมรับนับถือ แตกต่างกัน