

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลักการบริหารงานในองค์กรภาครัฐและเอกชนนั้น ผู้บริหารจะต้องบริหารงานและบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย การบริหารงานจะส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ผู้บริหารย่อมต้องคำนึงถึงปัจจัยการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ ซึ่งนับเป็นปัจจัยเบื้องต้นของการบริหารงานในองค์กร เนื่องจากองค์กรจะดำรงอยู่ได้ด้วยการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร จะต้องมีความรัก ความผูกพัน ความร่วมมือ ความเสียสละ ความรับผิดชอบ และความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทั้งทุ่มเทเพื่อเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผลของงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

การบริหารงานบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร หากคนในองค์กรได้รับความพอใจ ได้รับความยุติธรรม ได้รับการพัฒนา มีขวัญและกำลังใจศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรแล้วจะเกื้อหนุนและส่งเสริมให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายและมีประสิทธิภาพสูงสุดดังเช่นที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 15) ได้กล่าวว่าถ้าบุคลากรในองค์กรเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ขาดขวัญและกำลังใจย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำลงบางครั้งก็จะหยุดงาน หลบงาน ลาออก ซึ่งส่งผลเสียทำให้งานล่าช้าหรือเสียหายได้ แต่การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และภารกิจให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้น บุคลากรจะต้องมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดีได้รับการตอบสนองด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสมเพราะขวัญและกำลังใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ทำให้คนมีวินัยปฏิบัติตามข้อบังคับของระเบียบแบบแผน มีความเข้าใจองค์กรดีขึ้น มีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ มีความเชื่อมั่นในองค์กรของตนเอง ทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่งและสามารถฟันฝ่าอุปสรรคไปได้ในขณะที่พรนพ พุกกะพันธ์ (2544 : 232) ได้กล่าวถึง ขวัญและกำลังใจจะเกิดขึ้นภายในที่ทำงานมากน้อยขึ้นอยู่กับนโยบายทางด้านบริหารงานบุคคลของผู้บริหารระดับสูงที่จะทำให้ความสนใจอย่างจริงจังและมีความจริงใจที่จะกระทำต่อเนื้อที่ที่จะนำไปสู่การสร้างขวัญและกำลังใจ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับควรได้ตระหนักและให้ความสำคัญเป็นพิเศษ เพราะถ้าบุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดีหรือสูง แสดงว่าบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร รู้สึกที่ดี

ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รู้สึกที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน และสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในแนวทางกลับกันถ้าบุคลากรในองค์กรอยู่ในสภาพที่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ไม่ดีหรือต่ำ แสดงว่าบุคลากรกำลังเสียขวัญ มีความรู้สึกหวาดระแวงไม่เชื่อถือกันและกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน การละทิ้งงานก็จะเกิดขึ้นภารกิจขององค์กรนั้นย่อมไม่บรรลุผลและจะดับสูญไปในที่สุด ดังนั้น การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรว่าอยู่ในระดับใด จึงเป็นเรื่องจำเป็นขององค์กร เพื่อนำผลการศึกษามาพิจารณาและสนับสนุนให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดี จะส่งผลให้การปฏิบัติงานได้ดี เพราะมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นทำงานจนงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรจึงถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดขององค์กร องค์กรจึงต้องสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรให้ดีหรือสูงอยู่เสมอ (วิสา โรจน์รุ่งสัจย์, 2545 : 1-2)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะ ที่ผ่านมานักวิชาการสายสนับสนุนได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่และภารกิจในการให้บริการและสนับสนุนการดำเนินการของมหาวิทยาลัยทางด้านการศึกษา จึงต้องพัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยใฝ่รู้ ศึกษาค้นคว้า สร้างองค์ความรู้ที่ทันสมัย ให้ทันต่อเหตุการณ์ และทันต่อการเปลี่ยนแปลง อุทิศเวลาปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความขยันหมั่นเพียร เต็มกำลังความสามารถ ยึดถือความซื่อสัตย์ สุจริตเป็นสำคัญ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางมหาวิทยาลัยเป็นหลัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรสายสนับสนุนต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างมาก การทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายประสานกันอย่างสอดคล้อง อุทิศตนเพื่อหน่วยงาน ปฏิบัติตามสิ่งที่เปลี่ยนแปลงพัฒนาไป ยอมปฏิบัติตามเพื่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นขวัญและกำลังใจจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างสรรค์และยึดมั่นผูกพันต่ออาชีพ เป็นการแสดงความรู้สึกด้านบวกต่องานและหน่วยงาน รวมถึงเพื่อนร่วมงานทุกระดับ การสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นต่อผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นกุญแจในการบริหารงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุตามจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

มหาวิทยาลัยมีการแบ่งสายปฏิบัติงานของบุคลากรออกเป็น 2 สายงาน คือ สายวิชาการและสายสนับสนุน ซึ่งบุคลากรทั้งสองสายงานนี้ล้วนแต่เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย แต่ในปัจจุบันมีบุคลากรสายสนับสนุนบางคนทำงานไม่เสียสละ ไม่ทุ่มเท ทุ่มเท งานจากงานหลาย ๆ ฝ่ายที่มีหน้าที่ทำและรับผิดชอบอันอาจเกิดจากความไม่มั่นคงในหน้าที่การงานหรือการศึกษาต่ำรวมทั้งผลตอบแทนไม่มากและขาดประสบการณ์ จึงทำให้เกิดผลเสียต่องานราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรสายสนับสนุน จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยเกิดความอยากรู้ถึงขวัญกำลังใจด้านความเพียงพอของรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจในการทำงาน ที่จะกระตุ้นให้บุคลากรเหล่านี้ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสายงานนี้

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อที่จะนำผลการวิจัยไปเสนอหน่วยงานสำหรับเป็นแนวทางในการวางแผนจัดวางตัวบุคคลในหน่วยงานใหม่ ให้เกิดการพัฒนายุทธศาสตร์หน่วยงานตลอดจนการปรับปรุงเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้ดีขึ้น ซึ่งจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน ก่อให้เกิดการพัฒนาระบบการทำงานในองค์กรและพัฒนาประเทศในที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. เพื่อนำผลการวิจัยได้เสนอต่อผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อไปกำหนดนโยบายและจัดวางแผนพัฒนาให้ขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรในสถาบันให้ดียิ่งขึ้นไป

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
2. เป็นสารสนเทศในการนำไปปรับปรุงพัฒนาด้านการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ในด้าน 6 ด้าน โดยการบูรณาการจากทฤษฎีของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 71-72 ; อ้างถึงใน บรรยงค์ โตจินดา, 2543 : 254 - 255) ดังต่อไปนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)

1. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. ด้านความพอใจในการทำงาน
3. ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านความพอเพียงของรายได้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จำนวน 224 คน ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำ

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากร

3. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อให้เข้าใจในความหมายศัพท์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงให้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ปัจจัย หมายถึง ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความต้องการซึ่งแบ่งปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ซึ่งมีความสำคัญเหนือการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีวัตถุประสงค์และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

2. **ขวัญและกำลังใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่อยู่ภายในจิตใจและอารมณ์ที่กระทบต่อความตั้งใจในการทำงานของบุคลากร และต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรจะแสดงออกทางพฤติกรรมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ

3. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง สิ่งส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ความรู้สึกนึกคิดที่ได้รับอิทธิพล แรงกดดัน หรือสิ่งเร้าจากปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมในองค์กรที่อยู่รอบตัว ในการปฏิบัติงานและจะมีปฏิกิริยา คือ พฤติกรรมในการทำงาน ได้กลับ ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงาน ใน 6 ด้าน ได้แก่

3.1 ด้านความพอใจของรายได้ หมายถึง รายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับงาน เพียงพอต่อการดำรงชีพในปัจจุบัน มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น รวมถึงสวัสดิการอื่น ๆ ที่ได้รับ

3.2 ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การที่ได้มีโอกาสเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้น มีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในสายบังคับบัญชา ได้รับการอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นอย่างเป็นธรรม

3.3 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความเป็นกันเอง ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน คอยดูแลเอาใจใส่ ช่วยแก้ปัญหาเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ให้เกียรติและเปิดโอกาสให้ทำงานจนเต็มความสามารถ ให้ความยุติธรรม ให้การสนับสนุนและส่งเสริมความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานทุกคนอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน

3.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการแก้ไขปัญหาของงานในหน้าที่ ให้เกียรติในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน ให้ความช่วยเหลือกันในกรณีที่เพื่อนร่วมงานได้รับความเดือดร้อนและยินดีสละเวลาให้เสมอเมื่อต้องการ

3.5 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันเหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่ทำอยู่ เป็นงานที่มีความถนัดสามารถใช้ความรู้ความสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ มีอิสระสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ความคิดเห็นที่เสนอได้รับการยอมรับและนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

3.6 ด้านความพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่มีความสุขกับการทำงานที่ได้รับมอบหมายสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความสามารถส่วนตัวในการบริหารงาน งานที่ได้

รับผิดชอบ เป็นงานที่ทำยากก่อให้เกิดแรงบันดาลใจให้อยากทำ พอใจกับงานที่ทำ พอใจในความรู้ความสามารถของผู้ร่วมงานในปัจจุบัน

4. บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ที่ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน

5. ข้าราชการพลเรือน หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ราชการในกระทรวง ทบวง กรมฝ่ายพลเรือน ซึ่งได้รับการบรรจุแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

6. พนักงานราชการ หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้าง โดยได้รับค่าตอบแทนจากงบประมาณของส่วนราชการ เพื่อเป็นพนักงานของรัฐในการปฏิบัติงานให้กับส่วนราชการนั้นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

7. พนักงานมหาวิทยาลัย หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างให้ทำงานในมหาวิทยาลัย โดยได้รับค่าจ้างหรือค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดินหรือรายได้ของมหาวิทยาลัยแต่ไม่รวมถึงลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

8. ลูกจ้างประจำ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งการบรรจุเข้าทำงานในส่วนราชการในตำแหน่งต่าง ๆ ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ

9. มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์