

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริหารงานจัดการองค์การให้ประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารจัดการภารกิจต่างๆ ภายในองค์การ และการดำเนินงานจะราบรื่นต้องอาศัยกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลในองค์การ นอกจากนี้องค์การยังต้องมีการสรรหาบุคคลที่มีศักยภาพ มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะต่างๆ ที่จำเป็นต่อการทำงาน รวมถึงเห็นความสำคัญในการให้บุคคลากรมีการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีความชำนาญและประสบการณ์ในด้านต่างๆ พร้อมทั้งสามารถดึงศักยภาพของบุคคลากรมาใช้ในการพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้าบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งสมใจ ลักษณะ (2549 : 3) กล่าวว่า “ในการบริหารจัดการองค์การอย่างมีระบบนั้น จำเป็นต้องมีแผน มีกระบวนการจัดการเกี่ยวกับบุคคล ระบบงาน และระบบการใช้ทรัพยากรอย่างมีเหตุผล จึงมีการมอบงานอย่างเหมาะสม กับลักษณะของบุคคลสร้างเงื่อนไขในการทำงานเพื่อให้เกิดแรงจูงใจและกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของตน”

ปัจจัยที่สำคัญในการบริหารประการหนึ่ง คือ ทรัพยากรบุคคล ซึ่งปัจจุบันทรัพยากรบุคคลได้รับการยอมรับว่าเป็นหัวใจสำคัญที่สุด เพราะบุคคลเป็นผู้ผลักดันความสำเร็จให้กับองค์การรวมถึงจัดหาและใช้ทรัพยากรอื่นๆ ถ้าองค์การมีบุคลากรที่ดีมีความพร้อมมีความสามารถ และมีความเต็มใจในการทำงาน บุคลากรสามารถทำให้องค์การบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การได้ ดังนั้นองค์การจะต้องคำนึงถึงการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ คือ มีการจัดการจูงใจให้บุคลากรในองค์การเกิดความจงรักภักดี และใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มกำลังความสามารถและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเป็นวิธีหนึ่งในการจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2550 : 18) ได้กล่าวไว้ว่า “ทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่สุด ถือเป็นหัวใจสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การเพราะเป็นผู้นำเอาทรัพยากรอื่น ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์” ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความพอใจของบุคคล สามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้และความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การนั้นขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์การว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานมากน้อยเพียงใด

ในปัจจุบัน คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน เพราะคนคือทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนเป้าหมายหรือภารกิจขององค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ต่องาน และต่อองค์กร รวมถึงความพึงพอใจในงานและการมีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจต่อสภาพการทำงานของตนเอง ซึ่ง จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว (2552 : ออนไลน์) ได้กล่าวว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน หรือ QWL (Quality of Work Life) เป็นสิ่งสะท้อนความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรในทุกระดับชั้นที่มีต่อองค์กร อันเป็นผลมาจากการดูแลเอาใจใส่และให้ความสำคัญต่อบุคลากรในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดด้วยการสร้างสิ่งแวดล้อมและระบบงานที่ดี ซึ่งการกระทำจะเป็นตัวบ่งชี้และผลสะท้อนที่สำคัญ นอกจากนี้ยังส่งผลถึงความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกัน” จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรต่างเป็นตัวแปรสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรปฏิบัติการกิจของตนได้และบรรลุเป้าหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม เป็นองค์กรหนึ่งที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีปรัชญาว่า “เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น” ซึ่งภายในปี พ.ศ.2565 มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามมีเป้าหมายจะเป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบ (Comprehensive University) ในการกำกับของรัฐที่มีการบริหารจัดการศึกษาทุกพันธกิจอย่างมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานการจัดการอุดมศึกษาของชาติ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศไทยอย่างยั่งยืน มีการดำเนินงานต่าง ๆ และการจัดการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงและมีคุณภาพมาตรฐานสากล เน้นการดำเนินการดังนี้ คือ ประการที่หนึ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรม คุณภาพ ประการที่สองศึกษาวิจัย สร้างสรรค์ ส่งเสริม และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่ท้องถิ่นและสากล ประการที่สามผลิตและพัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพ ประการที่สี่บริการวิชาการแก่สังคม และสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริ ประการที่ห้าส่งเสริม สร้างสรรค์ ศิลปวัฒนธรรม บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และประการสุดท้ายพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในสังกัดระดับ สำนักสถาบัน และระดับคณะ (มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2555 ก : 13-14)

ในขณะที่มหาวิทยาลัยมีเป้าหมายในการพัฒนามีการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นต้องใช้ความสามารถของบุคลากรร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว แต่จากการสำรวจอัตรากำลังคนของมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2555 พบว่า มีบุคลากรสายสนับสนุนจำนวนทั้งสิ้น 421 คน และในระหว่างปี พ.ศ. 2552 – 2555 พบว่า มีบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยลาออกเป็นจำนวนถึง 121 คน (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2 กรกฎาคม 2555) แสดงว่าถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยมีนโยบายสนับสนุนคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านต่างๆ แล้วยังก็ตาม แต่ปรากฏว่าการลาออกของบุคลากรยังมีอัตราสูงอยู่ ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรของมหาวิทยาลัยยังมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการหรือมหาวิทยาลัยยังไม่ให้ความสำคัญอย่างจริงจัง

ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร หากปัญหาดังกล่าวไม่ได้รับการแก้ไขย่อมส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติภารกิจขององค์กรได้ คือ บุคลากรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานและอาจทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ไม่เต็มความสามารถของตนมีผลทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรอาจเกิดความล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพในที่สุด

จากเหตุผลและความเป็นมาดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับยังไม่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามไว้โดยเฉพาะ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับใด และแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเป็นอย่างไร ซึ่งสารสนเทศที่ได้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรได้ ซึ่งอาจทำให้การปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่ของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และยังส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากรสายสนับสนุน
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานตามความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ตามแนวคิดของฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985 : 199-200 อ้างถึงในมนสิชา อนุกุล, 2553 : 21-22) คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ลักษณะการบริหารงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร และศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานตามความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

2. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในปีการศึกษา 2555

3. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษาได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม จำนวนทั้งสิ้น 421คน แบ่งเป็น 5 ประเภท ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยและเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ

4.1 **ประเภทบุคลากร** แบ่งเป็น 5 ประเภท ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยและเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา

4.2 **คุณภาพชีวิตการทำงาน** แบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่

- 4.2.1 ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม
- 4.2.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย
- 4.2.3 การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงาน
- 4.2.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 4.2.5 ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร
- 4.2.6 ลักษณะการบริหารงาน
- 4.2.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน
- 4.2.8 ความภาคภูมิใจในองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของบุคลากร ในกระบวนการบริหารจัดการองค์การที่คำนึงถึงสิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของคนทำงานได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ ได้แก่ โอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนให้เกิดความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน การมีโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลให้มีศักยภาพสูงขึ้น การเคารพสิทธิส่วนบุคคลของกันและกัน และการที่บุคคลมีเวลาในการทำงานและเวลาสำหรับการใช้ชีวิตส่วนตัวที่สมดุลกัน ซึ่งแบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่

1.1 **ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม** หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับการได้รับค่าจ้างจากปฏิบัติงาน ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเหมาะสมเป็นธรรมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายตามคุณวุฒิ ตำแหน่งงาน สามารถเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและสวัสดิการด้านต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้

1.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการได้ปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ทำงานที่มีวัสดุอุปกรณ์ อุปกรณ์ เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีแสงสว่าง อุณหภูมิ และระบบถ่ายเทอากาศที่เหมาะสมและเพียงพอ มีบรรยากาศเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีการรักษาความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีห้องเก็บวัสดุของหน่วยงานและมีระบบรักษาความปลอดภัยจากการทำงานอย่างเหมาะสม

1.3 การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการมีโอกาสที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน มีโอกาสใช้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ได้รับมอบหมายงานจากผู้บริหารให้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ มีโอกาสทำงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และใช้ความคิดของตนเองในการทำงาน ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและรู้สึกว่าคุณค่าสำหรับหน่วยงานรวมถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

1.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับตนได้รับมอบหมายในการพัฒนางานในหน้าที่และความรับผิดชอบ มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติมีความมั่นคง

1.5 ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร เกิดการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย

1.6 ลักษณะการบริหารงาน หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับผู้บริหารมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อตนเองอย่างเหมาะสม ได้รับการเคารพสิทธิส่วนบุคคล และมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของงานตามความเหมาะสม

1.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว เวลาในการทำงานของบุคลากรมีความเหมาะสมกับปริมาณงานประจำที่ต้องปฏิบัติ สร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวและมีช่วงเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

1.8 ความภาคภูมิใจในองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับหน่วยงานได้รับการยอมรับจากมหาวิทยาลัย มีความรับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อม มีส่วนร่วมใจในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียง และรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

2. บุคลากร หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานประจำในหน่วยงานระดับสถาบัน สำนัก และคณะของมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3. **ประเภทบุคลากร** หมายถึง บุคลากรที่มีสถานภาพเป็น ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา
4. **มหาวิทยาลัย** หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรสุพรรณบุรี
5. **แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง ความคาดหวังของบุคลากรที่ต้องการได้รับการดูแลจากมหาวิทยาลัยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน
6. **หน่วยงานที่สังกัด** หมายถึง หน่วยงานที่มีบุคลากรปฏิบัติงานประจำสังกัดระดับสถาบัน สำนัก และคณะ ของมหาวิทยาลัยซึ่งแบ่งเป็น 10 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี คณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ได้สารสนเทศเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร และทราบแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานตามความคิดเห็นของบุคลากร ซึ่งสารสนเทศที่ได้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรให้มีความสุขในการทำงาน และการปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่ของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ