

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม การบริหารจัดการภายในองค์กรในปัจจุบันมีการบริหารผลการปฏิบัติราชการเป็นกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น จึงนับว่ามีความสำคัญต่อองค์กรและผู้ปฏิบัติงานอย่างยิ่ง ซึ่งบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประกอบด้วย บุคลากรสายสอนและบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด จำนวน 833 คน (กองบริหารงานบุคคล. 2554 : 3) ภารกิจที่สำคัญของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2554 : 3) ตามพันธกิจมหาวิทยาลัย 8 ข้อ ดังนี้

1. ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรมและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต
2. ดำเนินการวิจัยและสร้างองค์ความรู้ที่เหมาะสมต่อการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม
3. ศึกษาและแสวงหาแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีพื้นฐานและเทคโนโลยี

สมัยใหม่ ให้เหมาะสมกับการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น

4. ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมท้องถิ่น

5. ผลิตและพัฒนาครู บุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง

6. เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในคุณค่า ความสำนึกและความภูมิใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมของชาติ

7. ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่างมหาวิทยาลัย ชุมชน องค์กรปกครองท้องถิ่นและองค์กรอื่นทั้งในและต่างประเทศ

8. จัดระบบบริหารจัดการที่ดีมีคุณภาพ

การที่จะให้มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามบรรลุตามพันธกิจทั้ง 8 ข้อได้นั้น บุคลากรทุกคนต้องทำงานอย่างมีความสุข ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ พนักงาน ฯลฯ จะส่งผลให้งานประสบความสำเร็จได้อย่างไรก็ตามบุคลากรที่มีส่วนส่งเสริม อำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ ผู้บริหาร ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนนับเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้ภารกิจ ดังกล่าวประสบความสำเร็จได้

จากผลสำรวจความคิดเห็นจากบุคลากรสายสอน ในการประชุมคณาจารย์ ประจำปี 2554 เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2554 ที่ผ่านมา แสดงให้เห็นถึงปัญหาในเรื่องของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากผลสำรวจพบว่า ควรปรับปรุงการบริการของพนักงานสายสนับสนุน การทำงานไม่มีคุณภาพหลายเรื่อง ยกตัวอย่างเช่น การปฏิบัติงานที่ล่าช้า การปฏิบัติงานนั้นเห็นแต่ค่าตอบแทนในการให้บริการ (สำรวจความคิดเห็นจากบุคลากรสายสอน. 2554 : 1) และการลาออกของพนักงานสายสนับสนุน ในปีงบประมาณ 2554 (เดือนตุลาคม 2553 – พฤษภาคม 2554) จำนวน 7 เดือน มีพนักงานสายสนับสนุนลาออกจำนวน 39 คน (กองบริหารงานบุคคล. 2554 : 2) พบปัญหาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่ล่าช้า

ผลสำรวจเป็นเช่นนั้น สาเหตุอาจเป็นเพราะการทำงานที่ไม่มีความสุขก็ไม่ได้ จึงทำให้ผลสัมฤทธิ์ของการทำงานออกมาไม่ดีเท่าที่ควร ดังนั้นหากได้ทราบว่าจะอะไรเป็นเหตุจูงใจให้พนักงานสายสนับสนุนมีความตั้งใจในการทำงาน ทำงานอย่างมีความสุขจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ และเป็นแนวทางที่จะทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบและนำไปใช้เป็นข้อมูลในการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา ปรับปรุง ให้การทำงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น และจะทำให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประสบผลสัมฤทธิ์ที่ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาหาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อเป็นข้อมูลในการส่งเสริมและปรับปรุง การปฏิบัติงานให้พนักงานสายสนับสนุนทุกคนมีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้มีความเจริญรุ่งเรืองไปข้างหน้าต่อไป

คำถามการศึกษา

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามประเภทของตำแหน่งงานมีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

3. พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของพนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามจำแนกประเภทของตำแหน่งงาน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแรงจูงใจของพนักงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามกรอบทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two factor theory) ของเฮร์ซเบอร์ก, บาร์นาร์ด และซินเดอร์แมน (Herberg, Barnard and Synderman, 1959 : 113-115) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ประกอบด้วย

- 1.1.1 ความสำเร็จของงาน
- 1.1.2 การยอมรับนับถือ
- 1.1.3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
- 1.1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.1.5 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

1.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) ประกอบด้วย

- 1.2.1 นโยบายและการบริหาร
- 1.2.2 การปกครองบังคับบัญชา
- 1.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 1.2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 1.2.5 เงินเดือนและผลประโยชน์ผูกมัด

2. ขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 354 คน (กองบริหารงานบุคคล. 2554 : 3)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

การค้นคว้าในครั้งนี้ มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องในการศึกษา คือ

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ประเภทตำแหน่งของงาน พนักงานสายสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกเป็น

3.1.1 ประเภทของตำแหน่งงาน

- 1) ข้าราชการ
- 2) ลูกจ้างประจำ
- 3) พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา
- 4) พนักงานราชการ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีความสุขของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

เดือน มิถุนายน 2554 – เดือนกุมภาพันธ์ 2555

6. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ทบทวนเนื้อหาจากกรอบทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัซเบอร์ก มาสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาได้แสดงผังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่มีผลทำให้รู้สึกดี มีความสุขในขณะที่ปฏิบัติงาน และมี ความต้องการที่จะทำงานในแต่ละวันและอนาคต โดยไม่ได้คิดว่าการทำงานในปัจจุบันหวัง แค่ค่าตอบแทนเท่านั้น แต่เป็นการทำงานด้วยใจรักสนุกกับงาน ซึ่งการปฏิบัติงานที่มีแรงจูงใจ

ที่ดีที่สุดที่ทำให้พนักงานมีความสุขต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้น จะส่งผลที่ดีต่อองค์กรทำให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากที่สุด

2. การปฏิบัติงานอย่างมีความสุข หมายถึง การทำงานของแต่ละบุคคลทำงานอย่างสนุก และมีการกระตือรือร้นในการทำงาน โดยไม่นึกถึงเวลาที่จะผ่านไปในแต่ละวัน และไม่นึกถึงผลตอบแทนที่ได้รับจะเป็นอย่างไร

3. พนักงานสายสนับสนุน หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัย หรือผู้ที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน ผู้บริหารระดับต้น ซึ่งมีหน้าที่ในการบริหารทางวิชาการและธุรการที่ปฏิบัติงาน อยู่ในปีการศึกษา 2554

4. ประเภทของตำแหน่งงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ

4.1 ข้าราชการ

4.2 ลูกจ้างประจำ

4.3 พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา

4.4 พนักงานราชการ

4.1 ข้าราชการ หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ในตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสายงานเริ่มต้นด้วย ระดับ 1 ระดับ 2 และระดับ 3 ได้แก่ ตำแหน่งในสายงานต่าง ๆ คือ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป นักวิชาการศึกษาและตำแหน่งในสายงานวิชาอื่นที่กฎหมายกำหนด

4.2 ลูกจ้างประจำ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการสอบบรรจุแต่งตั้งเป็นลูกจ้างประจำ ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ งานการเงิน ในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ พนักงานพิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

4.3 พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างให้ทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยได้รับค่าจ้าง ค่าตอบแทนจากเงินงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย

4.4 พนักงานราชการ บุคคลซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างโดยได้รับค่าตอบแทนจากงบประมาณของส่วนราชการ เพื่อเป็นพนักงานของรัฐในการปฏิบัติงานให้กับส่วนราชการนั้น

5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง พลังผลักดันภายในของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่กระตุ้นความรู้สึกให้บุคลากร ใช้ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดหรือตอบสนองความต้องการ และมีความพอใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตามทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์เกอร์ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

5.1 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยนี้มักเกิดจากตัวงานเอง ได้แก่

5.1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งงานที่ทำนั้น อาจจะเป็นงานที่ได้รับมอบหมาย หรือจะเป็นงานที่ไม่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ก็ตาม

5.1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการยกย่อง ชมเชยให้กำลังใจ แสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งได้รับการยกย่องว่าเป็นคนสำคัญคนหนึ่งต่อความสำเร็จของงานในหน่วยงาน

5.1.3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาอย่างเป็นธรรมชาติ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ตลอดจนมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตน

5.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน โดยปราศจากการควบคุมอย่างใกล้ชิด มีโอกาสหรืออิสระในการตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างเต็มที่

5.1.5 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่บุคลากรปฏิบัติเป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถให้อยากทำงาน ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ หรือได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน

5.2 ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่

5.2.1 นโยบายและการบริหาร หมายถึง ข้อกำหนดและแนวทางในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม

5.2.2 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการบังคับบัญชา มีความยุติธรรม และมีความเป็นผู้นำที่ดี

5.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ผู้บังคับบัญชากับบุคลากรและผู้ร่วมงาน มีความสามัคคี สามารถทำงานร่วมกันได้ดี และทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างฉันทันมิตร

5.2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงาน และอื่นๆ มีความสะดวกสบาย ตลอดจนมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้

5.2.5 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานรวมทั้งผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ

ประโยชน์การศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา ให้สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน ในอันที่จะก่อให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนเพื่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้นเป็นผลให้มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามประสบความสำเร็จ ในเรื่องการบริหารงานภายในองค์กร และการศึกษาที่ดีต่อไป