

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและความเป็นมาของหัวข้อการวิจัย

การบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้นั้น ต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุ และการจัดการ ซึ่ง “คน” ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุด ดังนั้น ในองค์กรทุกแห่งจึงต้องพยายามที่จะสรรหาบุคลากรที่มีศักยภาพสูงเข้าสู่องค์กร นอกจากนี้แล้วยังต้องมีการฝึกฝน อบรมเพิ่มความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชำนาญและประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ซึ่งบริษัทจะต้องลงทุน ทั้งด้านเวลา ค่าใช้จ่าย จำนวนมาก เพื่อให้ได้คนที่มีความสามารถอย่างแท้จริง องค์กรจึงต้องรักษาบุคลากรเหล่านั้นให้นานที่สุด พร้อมทั้งต้องดึงศักยภาพของบุคลากรมาใช้ในการพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ องค์กรจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดการหรือบริหารในองค์กรนั้น ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการจัดการหรือการบริหาร นั่นคือ ทรัพยากรบุคคล ปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์ได้รับการยอมรับว่าเป็นหัวใจสำคัญ กล่าวคือ ถ้าองค์กรใดบุคลากรมีความพร้อมและมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ หน่วยงานนั้นย่อมมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จและเจริญเติบโตสูง ในทางกลับกัน ถ้าหน่วยงานใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานนั้นก็มีความเสี่ยงพลาตพลั่งและล่มสลาย สิ่งที่องค์กรจะต้องคำนึงก็คือ จะปรับปรุงพัฒนาองค์กรอย่างไร จึงจะช่วยให้บุคคลในองค์กรเกิดความจงรักภักดี และใช้ความสามารถที่มีอยู่ให้กับองค์กรอย่างเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กรที่ถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร ผู้บริหารควรให้ความสนใจ การสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นเรื่องที่จะช่วยให้ทั้งองค์กรและตัวบุคคลต่างก็ได้รับความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย อันเป็นผลให้องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ (บุญแสง ธีระภากร, 2533 : 5-6)

คน จึงเป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่มีความสำคัญมากที่สุด และเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดต่อการบริหารองค์กร บุคลากรที่ดีจะอำนวยความสะดวกและสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่กระบวนการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ไม่ใช่พิจารณาแต่เพียงเรื่องของค่าจ้างและเงินเดือน แต่ครอบคลุมถึงสิทธิความเป็นมนุษย์ หากบุคลากรไม่มีความสุขในการทำงานแล้วถือว่าเป็นสาเหตุใหญ่ของการทำงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ทำให้คนขาดงาน ลาออกจากงานสูง เพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ฝ่ายบริหารต้องสนใจสิ่งแวดล้อม ทัศนคติ สุขภาพอนามัย อารมณ์ จิตใจ และปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการทำงานเพื่อลดปัญหาในการทำงานและเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลสัมฤทธิ์ในการบริหารงานบุคคล ผู้บริหารสามารถเข้าถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กร ผสมผสานความต้องการให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร องค์กรที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจากบุคลากรทุกคนภายในองค์กรร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายและมีความรู้สึกเป็นสุขในการทำงาน มีความสุขที่เป็นสมาชิกขององค์กรและมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงขององค์กร ซึ่งหมายถึง คุณภาพชีวิตของคนในองค์กร (Quality of Working Life) ที่เรียกว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (เชี่ยวชาญ องค์วัฒนากุล, 2530)

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นความรู้สึกที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และมีการแสดงออกถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายโดยรวมที่องค์กรกำหนด (Porter, Steers, Mow day and Boolean อ้างถึงในรุจี อุศศิศิลป์ศักดิ์, 2546) เนื่องจาก ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานดีขึ้น เพราะเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลให้เกิดความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรแล้ว พนักงานจะมีความผูกพันต่องาน เห็นว่างานเป็นหนทางที่ตนเองจะสามารถก่อประโยชน์ให้แก่องค์กรและบรรลุเป้าหมายได้ จึงตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวแปรสำคัญที่จะสามารถช่วยให้องค์กรปรับระดับความสำเร็จในภาวะที่เกิดการเปลี่ยนแปลง และช่วยแก้ไขปัญหาค่าการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่มีเป้าหมายหน้าที่ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ การขาดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานย่อมนำมาซึ่งการบริการที่ไม่ดี ดังนั้น จะเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสามารถทำให้พนักงานยอมรับนโยบายเป้าหมายและการบริหารที่เปลี่ยนแปลงไป ยังสามารถลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่มักเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่องค์กรพึงประสงค์ การที่พนักงานจะเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้นั้นจะต้องอาศัยนโยบาย และการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของพนักงานได้ ผู้บริหารจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร และมักพบว่าองค์กรสามารถเพิ่มพูนความผูกพันต่อองค์กรได้ คือ การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน (Quality of Working Life) (เชี่ยวชาญ องค์กรวัฒนากุล, 2530)

สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีบุคลากรหลาย ๆ สายงานที่มีความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกัน เมื่อมาอยู่รวมกันในองค์กรเดียวกัน จึงจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในพฤติกรรม ทักษะคิดของแต่ละคน เพื่อสร้างความผูกพันให้บุคลากร ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กรที่จะทุ่มเทแรงกาย แรงใจ ความรู้ ความสามารถ และเต็มใจที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการบริหาร ให้มีความสำคัญและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ให้เกิดขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ตลอดจนพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าอย่างยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง

### สมมติฐานการวิจัย

1. สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. สมมติฐานข้อที่ 2 บุคลากรที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
3. สมมติฐานข้อที่ 3 บุคลากรที่มีลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน
4. สมมติฐานข้อที่ 4 ระดับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนืองมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้ และพนักงานราชการ จำนวน 44 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ปัจจัยด้านลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร และ หน่วยงานที่สังกัด

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1 ความผูกพันต่อองค์กร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก

2.1.2 ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง

2.1.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม

2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

2.2.2 สถานภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

2.2.3 การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

2.2.4 ความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน

2.2.5 ความรู้สึกเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน

2.2.6 ลักษณะการบริหารงาน

2.2.7 ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตความเป็นอยู่

2.2.8 ความภูมิใจในองค์กร

จากตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด แสดงความสัมพันธ์ได้ดังรูป



ภาพที่ 1 แบบจำลองแนวความคิดของปัจจัยที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักส่งเสริมฯ หมายถึง สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. บุคลากรสำนักส่งเสริมฯ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้ และพนักงานราชการ สังกัด สำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ประเภทบุคลากร และหน่วยงานที่สังกัด
  - 3.1 เพศ หมายถึง เพศของบุคลากร แบ่งเป็น เพศชาย และ เพศหญิง
  - 3.2 อายุ หมายถึง ช่วงอายุของบุคลากร โดยนับตั้งแต่ปีเกิดถึงปีที่ทำแบบสอบถาม
  - 3.3 สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพความเป็นจริงของการอยู่ร่วมกันของ ชาย-หญิง
  - 3.4 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดหรือระดับการศึกษาสูงสุด
  - 3.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่วงระยะเวลาตั้งแต่บุคลากรเริ่มปฏิบัติงานอยู่ในสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

3.6 ประเภทบุคลากร หมายถึง ประเภทของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานเงินรายได้ และพนักงานราชการ

3.7 หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง สังกัดในการแบ่งส่วนราชการของสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการวิชาการ ชุมชน ฝ่ายฝึกอบรมและการศึกษาต่อเนื่อง ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่ และฝ่ายส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาเขตหาดใหญ่

4. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรดังต่อไปนี้

4.1 ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันต่อองค์กร มีส่วนร่วมและมีความสุขในการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความเชื่อถือ และรู้สึกดีเกี่ยวกับองค์กร บรรดาหน้าที่จะทำสิ่งดี ๆ เพื่อองค์กร

4.2 ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่บุคลากรจะต้องสูญเสียหากออกจากองค์กรไป

4.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม หมายถึง ความรู้สึกว่าเป็นภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคคลที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไป เพราะนั่นเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม

5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่มีความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการหรือความปรารถนาในงานของบุคคลกับองค์กร 8 องค์ประกอบ ดังนี้

5.1 ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือ “รายได้และผลประโยชน์ตอบแทน” วัดได้จาก การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ จากงานอื่น ๆ

5.2 สภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) วัดจากการที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

5.3 การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือ “โอกาสพัฒนาความสามารถ” วัดจากที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสพัฒนาความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

5.4 ความมั่นคงและความก้าวหน้า (Growth) วัดจากที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5.5 ความรู้สึกเป็นเจ้าของและการทำงานร่วมกัน (Social Integration) วัดจากคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

5.6 ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) วัดจากการมีความยุติธรรม ในการบริหารงานของผู้บริหาร ที่มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม บุคลากรได้รับการเคารพในสิทธิ



และความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บริหารยอมรับข้อคิดเห็นของบุคลากร บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

5.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตความเป็นอยู่ (Total Life Space) วัดจากภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิต ระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

5.8 ความภูมิใจขององค์กร (Organizational Pride) วัดจากความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
2. ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทำให้ทราบถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง
4. สามารถนำผลการศึกษาไปสรุปความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ในการนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงคุณภาพชีวิตของบุคลากรสำนักส่งเสริมและการศึกษาต่อเนื่อง ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างยั่งยืน และให้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการขยายผลไปยังการศึกษาหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป