บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคคลที่ทำงานในสถานที่ต่าง ๆ ไม่ได้อยู่เพียงลำพัง แต่อยู่กับคนอีกหลาย ๆคนที่มาร่วมกันทำงาน โดยมีส่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น อาคารสถานที่ วัสดุสำนักงาน และอื่น ๆ การที่บุคลากรในองค์การจะมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การนั้น องค์การนั้นจะต้องมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพราะบรรยากาศองค์การมีผลต่อความพึงพอใจ คุณภาพชีวิตและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน องค์การที่มีบรรยากาศองค์การที่ดีจะทำให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน รวมไปถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การ การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีส่งผลให้การทำงานของบุคลากรมีความสุข มีความพอใจที่จะทำงาน จึงทำงานได้เต็มประสิทธิภาพจะส่งผลให้บุคลากรในองค์การมีความรัก มีความเข้าใจกัน มีความสามัคคี มีขวัญและกำลังใจ และมีความเต็มใจทุ่มเทความสามารถที่จะทำงานให้กับองค์การสามารถลดความขัดแย้งและอุปสรรคในการทำงานได้ (ขวัญกมล สาระบุตร, 2543, หน้า 39) หากองค์การใดมีบรรยากาศองค์การที่ไม่ดีมีการบริหารแบบใช้อำนาจพนักงานต้องทำตามระเบียบอย่างเคร่งครัด มีผลให้พนักงานมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานมีทัศนคติไม่ดีต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงานขาดความเอาใจใส่และขาดความร่วมมือในการทำงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เป็นที่ยอมรับว่าบรรยากาศของมหาวิทยาลัยมีผลต่อการทำงานของบุคคลบางกลุ่ม ไม่ว่าในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปริมาณงานที่ได้รับมากเกินกว่าบุคลากรจะปฏิบัติงานได้ทัน โครงสร้างการบริหารงาน และด้วยข้อจำกัดของอัตรากำลังภายในมหาวิทยาลัยส่วนมากเป็นลูกจ้างชั่วคราว (รายเดือน) ทำให้ไม่มั่นคงในสถานภาพ ไม่มีความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติ มีการเข้า-ออกงานบ่อย ซึ่งเป็นปัญหากับตำแหน่งบางตำแหน่งที่ต้องการความต่อเนื่องของการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของบรรยากาศองค์กร หากบรรยากาศองค์กรไม่ดีบุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผลงานก็จะไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลกระทบให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกในภาพรวมอย่างแน่นอน

จากข้อมูลการจ้างลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ถึง ปี พ.ศ. 2554 พบว่า มีอัตราการเข้าทำงาน โดยประมาณ 75 คน และลาออกประมาณ 54 คน เมื่อคิดเป็นเปอร์เซ็นต์แล้วได้ 72 เปอร์เซ็นต์ ส่วนพนักงานราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ไม่มีข้อมูลการลาออก โดยสาเหตุการลาออกของลูกจ้างชั่วคราวนั้นมีเหตุและผลหลายประการ เช่น ความรู้สึกไม่มั่นคงกับตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว สวัสดิการยังไม่ดีพอเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานหรือลูกจ้างในบริษัทเอกชนถือว่ายังด้อยอยู่มาก มีผลให้ลูกจ้างชั่วคราวจำเป็นต้องออกหางานใหม่เพื่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน บรรยากาศในการทำงานนั้นค่อนข้างตรึงเครียดเนื่องจากความไม่แน่นอนของนโยบายการบริหารของผู้บริหาร มีความถี่ของการเปลี่ยนผู้บังคับบัญชามากจึงส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาจำเป็นต้องปรับตัวอยู่บ่อย ๆ เพื่อความคล่องตัวของงาน

จากเหตุและผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ในส่วนราชการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นหน่อยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยในการจัดทำข้อมูลสำหรับการตัดสินใจต่าง ๆ ของผู้บริหาร เช่น การบริหารงานทั่วไปของมหาวิทยาลัย ด้านการเงินการคลัง ด้านนโยบายและแผน ด้านบุคลากร รวมไปถึงด้านการพัฒนานักศึกษา ซึ่งผู้วิจัยจึงสนใจ บรรยากาศองค์กรกับการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้นำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารงาน เพื่อประโยชน์ต่อองค์การและพัฒนาองค์การให้ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

กรอบแนวคิด

จากการศึกษานี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี โดยอาศัยข้อมูลที่ศึกษามาในแนวคิดทฤษฎี จุฬารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, หน้า 18) และ พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543, หน้า 30) มาร่วมเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาบรรยากาศองค์การภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล ลักษณะงานการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาสัมพันธภาพในหน่วยงานค่าตอบแทนและสวัสดิการ

พฤติกรรมการทำงานภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบหน้าที่การรักษาระเบียบวินัย ความยุติธรรมและความเสมอภาคการให้ความร่วมมือและการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามแนวทางของคณะกรรมการ

ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก สังกัดกองกลาง กองคลัง กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล กองพัฒนานักศึกษาทั้งสิ้น5 กอง มีประชากรทั้งหมด 152 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2555 จนกระทั่งวันที่ 31 กรกฎาคม 2555 ทั้งนี้เพื่อศึกษาข้อมูลบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี

นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากร หมายถึง บุคคลซึ่งทำงานภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก อันประกอบไปด้วย ข้าราชการในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไป

บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ต่อสิ่งต่างๆภายในองค์การที่ตนปฏิบัติอยู่ สมาชิกสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในองค์การของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น6 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้างขององค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในสำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกที่มีต่อการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ สายการ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

บังคับบัญชา ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กฎเกณฑ์และข้อบังคับต่าง ๆ ความซับซ้อนของระบบงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการใช้เทคโนโลยี รวมทั้งรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากร ในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกต่อแนวทางในการจัดการทรัพยากรบุคคลทั้งหมดขององค์การ ทั้งในด้านระบบการสรรหา การพัฒนา และการแต่งตั้งโยกย้าย

3. ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่าย และความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนคุณค่าของงาน

4. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อลักษณะการบริหารและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้ความสนับสนุนไว้วางใจ รวมทั้งการให้รางวัล และการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

5. สัมพันธภาพภายภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกที่มีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นที่เป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

6. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่มีต่อเงินเดือน หรือผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์การ รวมถึงการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกที่พึงปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ โดยคำนึงผลดีที่จะเกิดต่อสังคมส่วนรวม ซึ่งประกอบด้วย

1. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หมายถึง การกระทำของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยของมหาวิทยาลัยและเชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

2. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยไม่ต้องควบคุม ทำงานได้ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้

3. การมีส่วนร่วม หมายถึง ความสนใจของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่องค์การจัดขึ้น ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการทำกิจกรรมร่วมกันด้วยความเต็มใจ

4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง บุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ หรือเสนอแนวคิดซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

5. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน รวมถึงความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

6. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยความราบรื่น มีความสามัคคีกับเพื่อร่วมงาน และผลการปฏิบัติงานของทีมมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงบรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

2. ทราบถึงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

3. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

4. นำผลจากการศึกษาครั้งนี้นำเสนอผู้บริหารเพื่อกำหนดนโยบายในองค์การพัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศองค์การให้เกิดความเหมาะสม กำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยเพื่อให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจที่ดี ส่งผลต่อพฤติกรรมที่ดีในการทำงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University