

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา เป็นองค์กรพัฒนาชุมชน เป็นองค์กรบริการเพื่อประโยชน์ของสาธารณะซึ่งได้รับการรับรองจากสมาคมวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์แห่งชาติ ในการดำเนิน และปฏิบัติกิจกรรมส่งเสริมข้อมูลข่าวสาร และการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ในชุมชน สมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ได้รับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาจาก กลุ่มอาสาสมัคร เพื่อการพัฒนา ซึ่งเป็นหน่วยงานของกลุ่มชาวหนุ่มที่ริเริ่มและเคลื่อนไหวกิจกรรม พัฒนาชุมชน ในระดับรากหญ้ามาแต่ปี ค.ศ. 2001 ซึ่งกิจกรรมหลักคือการส่งเสริมข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพ การเจริญพันธุ์/โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์/โรคเอดส์/สิ่งเสพติด และ การค้ำนุษย์ให้กับเยาวชนหนุ่มสาวกลุ่มชาวหนุ่มทั้งใน และ นอกโรงเรียนเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ตลอดถึงกิจกรรมส่งเสริมรายได้ในชุมชน และ ในกลุ่มผู้ติดเชื้อโรคเอดส์ แต่มาถึงระยะหนึ่ง ก็พบว่าสภาพของการปฏิบัติงาน ไม่มีความมั่นคงในเรื่องของบุคลากร เพราะบรรดาอาสาสมัครมีการแยกกลุ่ม ต่างคนต่างเคลื่อนไหวงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อแผนงานชาวหนุ่มอาสาสมัครเพื่อการพัฒนาหยุดชะงักไปในระยะหนึ่ง เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานดังกล่าว มีการเติบโตอย่างมีเสถียรภาพ และ เป็นที่ยอมรับในเรื่องการพัฒนาในระดับมหภาค และให้มีความสอดคล้องกับระเบียบหลักการ และ นโยบายด้านการพัฒนาของ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว หน่วยงานชาวหนุ่มอาสาสมัครเพื่อการพัฒนา โดยได้รวบรวมบรรดานักวิชาการท้องถิ่นจำนวนหนึ่ง ที่มีความชำนาญเฉพาะด้านของการพัฒนาชุมชนเข้ามาจัดตั้ง และ บริหารสมาคม ใน ปัจจุบัน สมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ประกอบด้วย 3 แผนงานหลัก และ 1 แผนงานรวมประกอบด้วย แผนงบัญญัติการเงิน แผนงบริหารและทรัพยากรมนุษย์ แผนงติดตามประเมินผล และ แผนงานป้องกันโรคเอดส์ มีพนักงาน และอาสาสมัครด้วยกันทั้งหมด 109 คน รวมมีประธาน 1 คน ที่ปรึกษา 3 คน หัวหน้าแผนงาน 3 คน พนักงานสนับสนุนแผนงาน 1 คน เลขานุการ 1 คน และพนักงานอาสาสมัคร 100 คน (รายงานประจำปี, 2009 : 12)

อย่างไรก็ตามการที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงาน อย่างมีความสุขได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหรือปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในด้านต่าง ๆ หลายประการอาทิ

1. พนักงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเต็มความสามารถ คือ ทำงานด้วยความรับผิดชอบในหน้าที่ตนเองไม่ให้ขาดตกบกพร่องพร้อม กับรู้จักพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาจึงจะทำให้ตนเองประสบความสำเร็จในการทำงาน และต้องรู้จักประสานงานกับคนรอบข้างอย่างเอื้ออาทร ห่วงใยและเกื้อกูลการทำงานร่วมกันเปรียบเสมือนบุคคลในครอบครัวเดียวกัน หากเพื่อนร่วมงานมีความห่วงใย ช่วยเหลือเกื้อกูลกันทุกคนก็จะรู้สึกสบายใจ มีพลังและเกิดกำลังใจที่จะทำงาน ความสำเร็จในการทำงานก็ย่อมเกิดขึ้นอย่างแน่นอน (ไชยรุต ตรีสกุล. 2542 : 12)

2. ความพึงพอใจในงานผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงานย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและได้ผลดีมากกว่าคนที่มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่า ดังนั้นในการบริหารงาน การทำความเข้าใจในเรื่องความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญและจำเป็นในการพัฒนาประสิทธิภาพและการทำงาน เพราะความพึงพอใจในงานเป็นกระบวนการด้านจิตวิทยา กระบวนการหนึ่งที่ผู้บริหารไม่สามารถมองเห็นได้เพียงแต่คาดคะเนว่ามี หรือ ไม่มี บนพื้นฐานของการสังเกตพฤติกรรม เช่น เห็นว่าคนงานขยันทำงานตลอดเวลา ผู้บริหารอาจจะคิดว่าเขามีความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งอาจจะคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง แต่ถ้าคนงานชอบ พுகุยกัณฑ์ทำงานได้น้อยผู้บริหารอาจสรุปว่าเขาไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ดังนั้นในองค์กรธุรกิจ ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจและกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้นเพื่อให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจและจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด (สิทธิชัย สุขวงศ์. 2540 : 15)

3. สภาพการทำงานสมัยใหม่ เป็นการทำงานในบรรยากาศที่ดีโอกาสเปิดกว้าง ความท้าทายมีมาก บุคลากรที่ฉลาด เก่ง จะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ ปัญหาจึงอยู่ที่ความสามารถของผู้บริหารองค์กรในการรู้จักสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี รู้จักวิธีจูงใจ รวมไปถึงการเข้าใจความต้องการต่าง ๆ ของบุคลากรที่จะต้องนำมาพิจารณาจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของเขา ซึ่งเป็นเรื่อง que ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงเพื่อเป็นการดึงจุดใจพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรด้วยความภูมิใจ การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ เป็นการกระตุ้นหรือจูงใจให้บุคลากรขององค์กรมีความกระตือรือร้น ตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะแสดงออกให้เห็นโดยพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1) มีความเอาใจใส่ต่องานขยันติดตามผลงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ เมื่อพบข้อบกพร่องเสียหายก็พยายามแก้ไขหรือชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 2) เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ขอมเสียสละเวลาและความสุขส่วนตัวเพื่องาน โดยไม่ต้องชักชวนหรือขอร้อง 3) มีความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่แตกแยกกัน และ 4) ไม่ขาดหรือหยุดงานโดยไม่จำเป็นมีความสบายใจที่มาทำงานและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน (กิตติมา ปริติฉิลล. 2529 : 332)

ภายหลังก่อตั้งสมาคม ในปี ค.ศ. 2006 สมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ถูกคัดเลือกเข้าร่วมปฏิบัติโครงการระดับประเทศภายใต้แหล่งทุนจากกองทุนโลก โดยผ่านกระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้ได้รับทุนหลักในการปฏิบัติกิจกรรม ป้องกัน โรคเอดส์ ใน สปป. ลาว เป็นเวลา 5 ปี แผนงานป้องกัน โรคเอดส์ของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา รับผิดชอบในการจัดตั้งปฏิบัติกิจกรรม ส่งเสริมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคเอดส์ ในกลุ่มสาวบริการ ใน 4 แขวงเป้าหมายคือ นครหลวงเวียงจันทน์ แขวงเวียงจันทน์ แขวงคำม่วน และ แขวงเชียงขวาง ภายใต้จุดประสงค์หลักดังนี้

1. เพิ่มความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับโรคเอดส์ และ โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ในกลุ่มสาวบริการ
2. เพิ่มความระมัดระวัง และ พฤติกรรมทางเพศที่ปลอดภัยในกลุ่มสาวบริการ
3. เพิ่มจำนวนและคุณภาพการเข้าถึงสถานที่ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับโรคเอดส์ และ การรักษาโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ที่ถูกต้องในกลุ่มสาวบริการ

กิจกรรมหลักของโครงการคือ การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเสี่ยงโดยผ่านเครือข่ายอาสาสมัครของ โครงการด้วยรูปการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยผ่านการสื่อสาร (Communication Behavior Change) หรือกิจกรรมสนทนากลุ่ม และ การนำใช้สื่อต่าง ๆ ในการผลักดันการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเสี่ยงในกลุ่มสาวบริการ อาสาสมัครของโครงการ จะเป็นกุญแจหลักในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ โดยได้รับการติดตาม และ สนับสนุนจากพนักงานทุกระดับในสมาคมส่งเสริมการศึกษา และพัฒนา ได้แก่ระดับแผนงาน ระดับ แขนงงาน และ ระดับผู้บริหาร

ในสภาพปัจจุบัน แผนงานป้องกัน โรคเอดส์ สมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา มีพนักงานอาสาสมัคร ทั้งหมด 80 คน ใน 4 แขวง (20 อาสาสมัคร ต่อ 1 แขวง) ที่ได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดีในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ในกลุ่มเป้าหมายของโครงการแต่ เนื่องจากว่าสมาคมส่งเสริมการศึกษา และพัฒนาเป็นสมาคมใหม่ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

ต้องได้เรียนรู้เคียงคู่ไปกับการปฏิบัติงาน (To be a learning organization) เพื่อมุ่งให้เกิดการปรับปรุง คุณภาพของแผนงานก็คือการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของกรปฏิบัติงานของกลุ่มอาสาสมัคร และส่วนของการทำงานร่วมกันก็คือให้การสนับสนุน จากแผนงานต่าง ๆ ในแต่ละระดับของสมาคมส่งเสริมการศึกษา และการพัฒนา ตลอดจนระเบียบหลักการ และ นโยบายต่าง ๆ ของสมาคม ที่มีต่อพนักงานอาสาสมัคร โครงการ

ผู้วิจัยในฐานะเป็นประธานสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอาสาสมัคร สมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 แขวง ได้แก่ นครหลวงเวียงจันทน์ แขวงเวียงจันทน์ แขวงคำม่วน และ แขวงเชียงขวาง เพื่อเป็นข้อสนเทศสำหรับผู้บริหาร ในการกำหนดนโยบาย และวางแผนในการบริหารงานบุคคลและ พัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานในทุก ระดับของสมาคมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอาสาสมัคร สมาคม ส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 แขวง ได้แก่ นครหลวงเวียงจันทน์ แขวงเวียงจันทน์ แขวงคำม่วน และ แขวงเชียงขวาง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอาสาสมัคร สมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ที่มีเพศและสถานที่ทำงาน แตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พนักงาน อาสาสมัคร สมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา เกี่ยวกับนโยบาย และวิธีการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอาสาสมัครสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ใน 4 แขวง คือ นครหลวงเวียงจันทน์ แขวงเวียงจันทน์ แขวงคำม่วน และแขวงเชียงขวาง อยู่ในระดับมาก
2. พนักงานอาสาสมัครสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ที่มีเพศ และสถานที่ทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอาสาสมัครของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา 4 แขวง ได้แก่ นครหลวงเวียงจันทน์ แขวงเวียงจันทน์ แขวงคำม่วน และ แขวงเชียงขวาง

2. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พนักงานอาสาสมัครของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา 4 แขวง ได้แก่ นครหลวงเวียงจันทน์ แขวงเวียงจันทน์ แขวงคำม่วน และแขวงเชียงขวาง จำนวน 80 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 3.1.1 เพศ
- 3.1.2 สถานที่ทำงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอาสาสมัครของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา 4 แขวง ทั้ง 5 ด้าน คือ

- 3.2.1 ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน
- 3.2.2 ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ
- 3.2.3 ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน
- 3.2.4 ด้านผู้บังคับบัญชาชั้นต้น
- 3.2.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการวิจัย ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของคำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความชื่นชอบ ความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอาสาสมัคร สมาคมส่งเสริมการศึกษา และการพัฒนา 4 แขวง โดยมีองค์ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านงานที่ทำงานในปัจจุบัน หมายถึง สภาพปฏิบัติงานในปัจจุบันของ สมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา 4 แขวง รวมถึงสภาพหรือลักษณะของที่ทำงานอัน ได้แก่อาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการ ปฏิบัติงาน

1.2 ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง รายได้ประจำ ที่ทาง สมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ได้จ่ายให้รวมถึงผลประโยชน์ที่พนักงานอาสาสมัคร พึงจะได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าครองชีพ โบนัสเลี้ยงชีพ ค่ารักษา พยาบาล รวมถึงการประกันชีวิตให้แก่พนักงานทุกคน

1.3 ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน หมายถึง การได้รับการแต่งตั้ง ให้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นกว่าปัจจุบัน โดยการประเมิน เพื่อวัดถึงความรู้ความสามารถ คุณวุฒิ และความรับผิดชอบหน้าที่ หรือพิจารณาความดีความชอบให้แก่พนักงาน อาสาสมัคร ของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ตลอดจนการส่งไปอบรม และ สัมมนาทางด้านการเพิ่มพูนทักษะต่าง ๆ

1.4 ด้านผู้บังคับบัญชาขั้นต้น หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรง ตำแหน่งเป็นผู้จัดการแขนงงานต่าง ๆ ในสมาคม ตลอดจนพนักงานสนับสนุนแผนงาน ที่มี วิธีการบริหารงาน โดยใช้ความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ หลัก ความยุติธรรม และความเป็นผู้นำที่ดี

1.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง สมาชิกอาสาสมัคร ทุกคน และ พนักงาน ภาคสนามที่ทำงานร่วมกันในระดับพื้นที่ ตลอดจนพนักงานในแต่ละระดับของสมาคม ที่มีการ ประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคี สามารถทำงานกัน ได้เป็นอย่างดี และมีบรรยากาศในการทำงานอย่างฉันทมิตร

2. พนักงานอาสาสมัคร หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการอบรม และแต่งตั้งจาก สมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาในประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ให้ปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ของแผนงานป้องกันโรคเอดส์ ใน 4 แขวง ได้แก่ นครหลวง เวียงจันทน์ แขวงเวียงจันทน์ แขวงคำม่วน และ แขวงเชียงขวาง

3. สถานที่ทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงานของอาสาสมัครสมาคมส่งเสริม การศึกษาและการพัฒนา ซึ่งประกอบด้วย 4 แขวงคือ นครหลวงเวียงจันทน์ แขวงเวียงจันทน์ แขวง คำม่วน และแขวงเชียงขวาง ในประเทศสาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาว

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เป็นข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอาสาสมัครสมาคมส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนาในประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารสมาคมฯ ในแต่ละแขวงโดยการกำหนดนโยบายและรูปแบบการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอันจะส่งผลดีต่อการให้ขวัญกำลังใจ สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานอาสาสมัครของสมาคม
2. เป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้วางนโยบาย และ ผู้บริหารงานทุกระดับของสมาคม ส่งเสริมการศึกษาและการพัฒนา ในการพิจารณาปรับปรุงนโยบาย และรูปแบบการปฏิบัติงาน ร่วมกันให้มีความสอดคล้องในทุกระดับ เพื่อก่อให้เกิดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับพื้นที่ที่เป็นกุญแจสำคัญของการปฏิบัติงาน
3. เป็นข้อเสนอแนะสำหรับสมาคม และพนักงานทุกระดับในการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นในการปฏิบัติงานร่วมกัน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น