บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันสูงทำให้องค์การหลายแห่งต้องปรับตัวให้พร้อมสำหรับการแข่งขัน โดยปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับต้นๆ และเป็นเสมือนจุดแข็งหลักขององค์การ คือ ทรัพยากรมนุษย์ หลายองค์การปรับตัว โดยมีการกำหนดกลยุทธการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน เพื่อดึงดูดคนที่มีคุณภาพ เป็นคนที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรมการทำงานที่มุ่งความสำเร็จรวมทั้งวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันกับองค์การ คุณลักษณะของบุคลากรในภาพรวมเหล่านี้เรียกว่า สมรรถนะ (competency) ซึ่งมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างสูง โดยเป็นสิ่งที่ช่วยป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว แต่ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น สมรรถนะ คือ คุณลักษณะต่างๆ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ (ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. 2550 : 10-15; รัตนาภรณ์ ศรีพยัคฆ์. 2548 :31-35) ภาษาอังกฤษมีคำอยู่หลายคำ ได้แก่ capability, ability, proficiency, expertise, skill, fitness, aptitude สมรรถนะจึงประกอบด้วย ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristic or attributes) ที่ทำให้บุคคลนั้นทำงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2548 : 44-48) ดังนั้น สมรรถนะ Competency จึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์การ ซึ่งจะช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น

แนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) หรือความสามารถของบุคคลในองค์กร ได้เริ่มขึ้นในปี ค.ศ.1960 จากการเสนอบทความทางวิชาการของ David Mc Clelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด ซึ่งได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดี (Excellent Performance) ของบุคคลในองค์กรกับระดับทักษะความรู้ความสามารถ โดยระบุว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพเป็นวิธีการที่ไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ (Competency) แต่บริษัทควรว่าจ้างบุคคลที่มีความสามารถมากกว่าคะแนนทดสอบ (ดนัย เทียนพุฒ. 2546 : 55) สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวความคิด Competency มาใช้ในองค์การที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติชั้นนำก่อนที่จะแพร่หลายเข้าไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ เช่น เครือปูนซิเมนต์ไทย ไทยธนาคาร เป็นต้น เนื่องจากภาคเอกชนที่ได้นำแนวคิด Competency ไปใช้และเกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังเช่น กรณีของเครือปูนซิเมนต์ไทยมีผลให้เกิดการตื่นตัวในวงราชการ โดยได้มีการนำแนวคิดนี้ไปทดลองใช้ในหน่วยราชการ โดยสำนักงานข้าราชการพลเรือนได้จ้างบริษัท Hey Group เป็นที่ปรึกษาในการนำแนวความคิดนี้มาใช้ในการพัฒนาข้าราชการพลเรือน โดยระยะแรกได้ทดลองนำแนวความคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยยึด

หลักสมรรถนะ (Competency Based Human Resource Development) มาใช้ในระบบการสรรหาผู้บริหารระดับสูงในระบบราชการไทยและกำหนดสมรรถนะของข้าราชการที่จะสรรหาในอนาคต

ดังนั้นทิศทางของการบริหารจัดการเพื่อความสำเร็จขององค์การอย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ คือต้องหาวิธีการได้มาซึ่งคนเก่งและธำรงรักษาคนดีคนเก่งเหล่านั้นไว้ให้อยู่กับองค์การยาวนานที่สุด การที่คนดี คนเก่งเหล่านั้นอยู่กับองค์การได้นานๆ ส่วนหนึ่งนั้นคือการมีข้อผูกมัด(Commitment) กับองค์การ และมีความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์การ และมีความพึงพอใจต่อองค์การ (Satisfaction) การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ การทำงานเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ เพราะเป็นโอกาสที่ทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้ใช้แรงงานกับบุคคลอื่น ๆ กับสถานที่ กับขั้นตอนและเรื่องราวต่างๆ ตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้เกี่ยวข้อง ความรู้เหล่านั้นเรียกได้ว่า **เกิดความผูกพันต่อองค์กร** ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์การเป็นปัจจัยสำคัญในการนำองค์การไปสู่เป้าหมายโดยมีผลทำให้บุคคลในองค์การมีบุคลิกภาพที่ผสมผสาน และพัฒนาไปในทิศทางเดียวกับที่องค์การต้องการ สร้างความสัมพันธ์ที่เหนี่ยวแน่น มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรนั้นมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า มีความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์การ (Northcraft and Neale,1990: 465) นอกจากนั้นความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร คือ บุคลากรผู้ที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จะแสดงส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรในระดับสูง บุคลากรผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงอยู่กับองค์กร เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ บุคลากรผู้ที่มีความผูกพันเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับองค์กรในระดับสูง จะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้นเนื่องจากมีความเชื่อว่างานของตนเป็นตัวเชื่อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร และบุคลากรผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์กร และขยายผลการทำงานไปสู่การมีผลงานในระดับสูง (Steers.1977: 122–123) ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์การจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุด ที่บอกถึงความแตกต่างระหว่างการคงอยู่หรือลาออกจากองค์การและบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การ ถ้าสมาชิกคนไหนมีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีความตั้งใจ และเสียสละทุ่มเทให้กับงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์การทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน เกิดความเข้าใจอันดี ยอมรับเป้าหมายค่านิยมเกิดขวัญกำลังใจ เต็มใจที่จะทำงาน อยากจะอุทิศสละเวลาทั้งแรงกายแรงใจให้กับองค์การและมีความผูกพันต่อองค์การที่สังกัดอยู่ บุคลากรซึ่งมีความผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย (ภรณี มหานนท์, 2529: 97) สอดคล้องกับ Ivancevich, Konopaske and Matteson (2005: 224) ที่ระบุว่า “หลักฐานงานวิจัยชี้บอกว่าการขาดซึ่งความผูกพันสามารถลดประสิทธิภาพขององค์กรได้” และระบุว่า “ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีผลทำให้ค้นหางานอื่นน้อยลง” นั้นหมายถึงบุคลากรในองค์กรจะมีอัตราการเข้า-ออกงานลดลง หรือมีอายุงานมากนั้นเอง จากลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร ดังกล่าว ความผูกพันของบุคลากรต่องาน จึงเป็นพฤติกรรมรูปแบบหนึ่งของการแสดงถึงความผูกพันของบุคลากรต่อองค์การ ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดขององค์การและความมีประสิทธิภาพขององค์การ **จึงกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีผลต่อสมรรถนะ (competency) ในการปฏิบัติงานของบุคลากร**

อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่สำคัญประการหนึ่งขึ้นอยู่กับการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเชาว์ ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต จะช่วยให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ซึ่งย่อมถือได้ว่ามี **คุณภาพชีวิตในการทำงาน** ที่ดี และจะส่งผลต่อชีวิตโดยส่วนรวมของบุคคลผู้นั้นให้เป็นสุข ซึ่งแสดงถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย อันเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาประเทศด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ (จุฑามาศ แก้วพิจิตร. 2548 : 6) คุณภาพชีวิตในการทำงานขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานและวัตถุประสงค์ขององค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ที่การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน และมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนางาน ซึ่งระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานสัมพันธ์กับระดับความต้องการของมนุษย์ (Casio, W.F.: 24) นอกจากนั้นคุณภาพชีวิตการทำงานยังเป็นปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการตระเตรียมและกำหนดให้บุคลากร มีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเองรวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที่องค์กรต้องการ (Bovee et. al. 1993: 413) **นั้นคือคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อสมรรถนะ (competency) ในการปฏิบัติงานของบุคลากร** นอกจากนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและทั้งสองปัจจัยส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์การ กล่าวคือความประสิทธิภาพขององค์การย่อมขึ้นอยู่สมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร (person-based competency) ซึ่งหมายถึง คุณลักษณะที่ทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี โดยเป็นผลรวมของสมรรถนะขององค์การและสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน ไม่ว่าจะเป็น สมรรถนะทั่วไป (generic competency) หรือสมรรถนะหลัก (core competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะร่วมของบุคคลที่ปฏิบัติงานในทุกกลุ่มงาน หรือทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน จะต้องมีเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรม เพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ได้แก่ สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement motivation) การมีจิตบริการ (service mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ (expertise) การทำงานเป็นทีม (teamwork) เป็นต้น และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งหรือเรียกว่าสมรรถนะในงาน (functional competency) ซึ่งหมายถึงสมรรถนะที่กำหนดขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์การ แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับการทำงานในแต่ละหน้าที่ ซึ่งส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การสามารถปฏิบัติงานในภารกิจหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ตัวอย่างของสมรรถนะแบบนี้ได้แก่ การมองภาพองค์รวม (conceptual thinking) การคิดวิเคราะห์ (analytical thinking) การสื่อสารจูงใจ (communication and influencing) การควบคุมตนเอง (self control) เป็นต้น

สมรรถนะการทำงานจึงเป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็น การคัดเลือกบุคลากร (recruitment) การพัฒนาและฝึกอบรม (training and development) การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (promotion) การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (rotation) (ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2547 : 10-20) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเป็นพื้นฐานสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง โดยสมรรถนะจะต้องสัมพันธ์และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาและการสร้างบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทางองค์กรที่ได้วางไว้ ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากร (Physical) ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) เป็นต้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นองค์การหนึ่งในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลการศึกษาแก่ประชาชนในพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม และพื้นที่ใกล้เคียง หน้าที่หลักคือให้บริการการศึกษา บริการส่งเสริมการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้บริการอย่างทั่วถึง และเกิด

ความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้อุดมการณ์ ที่ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น" ให้การศึกษาทางวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงเพื่อพัฒนา "คน" ให้เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพเพื่อสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นและประเทศ โดยการผลิตบัณฑิตระดับสูงกว่าปริญญาตรี ในสาขาที่เป็นความต้องการสำหรับการพัฒนาท้องถิ่นและประเทศ อย่างไรก็ตามเมื่อสภาพแวดล้อมของสังคมไทยและโลกเปลี่ยนแปลงไปได้ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างระบบงาน บทบาทหน้าที่และวิธีการบริหารจัดการ มีการปรับเปลี่ยนบทบาท ทิศทางการบริหารจัดการสู่มิติใหม่ที่สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการและปรับลดขนาดกำลังคนภาครัฐ มีผลทำให้อนาคตหน่วยงานบริการการศึกษาจะต้องปรับกำลังบุคลากร โดยพยายามที่จะได้บุคลากรที่มีคุณภาพ มีความสามารถขับเคลื่อนภารกิจของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้หากได้บุคลากรที่มีความรู้มีคุณภาพจะก่อให้เกิดงานที่มีคุณค่าและมีประสิทธิผลตามมา อย่างไรก็ตามขีดความสามารถของคน หรือเรียก สมรรถนะของคนย่อมขึ้นอยู่กับหลายๆ ปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นคุณลักษณะทางกายภาพ คุณลักษณะภายในจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การ แรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจในระบบงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมของการทำงาน เป็นต้น ดังกล่าวย่อมเป็นผลที่ก่อให้เกิดสมรรถนะการทำงานที่ดี เช่น การบริหารงานที่โปร่งใส การมีส่วนร่วมหรือแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาองค์การ ให้อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ พัฒนาความรู้ความสามารถและการเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในงาน การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน มีสวัสดิการ การให้ผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม

จากลักษณะงานที่เป็นการให้บริการจัดการศึกษาทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยต้องรับรู้ถึงหัวใจของการบริการและสร้างความผูกพันที่เหนียวแน่นกับผู้มีส่วนได้เสียและงานที่ทำ การทำงานหรือการให้บริการที่มาจากใจ นอกจากจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียแล้ว ยังสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน ทำให้ตนเองรู้สึกผูกพันกับงานและองค์กรมากขึ้น บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความผูกพันกับงานและมีสมรรถนะการทำงานที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะเขาเหล่านั้นจะตั้งใจ ทุ่มเท เวลาและความสามารถที่ตนเองมีให้กับการทำงาน ก็ให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัยได้

ดังกล่าวทำให้เกิดคำถามขึ้นว่าสมรรถนะการทำงานของบุคลากรขึ้นอยู่กับปัจจัยอะไร ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานหรือไม่/อย่างไร เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตัวเองได้รับขณะปฏิบัติงาน (เสริมศรี เวชชะ และคณะ, 2535 : 9-20) โดยมีปัจจัยพื้นฐานมาจากสภาพการดำรงชีวิตที่ดี มีองค์ประกอบที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในสมรรถนะการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยกำหนดตัวแปรอิสระออกเป็น ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันกับองค์กร ซึ่งผลจากการวิจัยที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางในปรับปรุงพัฒนา การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันกับองค์กรและสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตลอดจนนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เป็นไปตามเป้าหมายและเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้เสีย

คำถามการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามเป็นอย่างไร
2. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นอย่างไร
3. สมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นอย่างไร
4. ปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามอยู่ในระดับดี
2. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับสูง
3. สมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อยู่ในระดับสูง
4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แบ่งเป็น (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2553) ดังนี้

ข้าราชการ	จำนวน	216	คน
พนักงานมหาวิทยาลัย	จำนวน	27	คน
พนักงานราชการ	จำนวน	48	คน
พนักงานจ้างประจำ	จำนวน	33	คน
พนักงานจ้างชั่วคราว	จำนวน	356	คน
	รวมจำนวน	680	คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 252 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย แบ่งเป็น ดังนี้

ข้าราชการ	จำนวน	54	คน
พนักงานมหาวิทยาลัย	จำนวน	27	คน
พนักงานราชการ	จำนวน	48	คน
พนักงานจ้างประจำ	จำนวน	33	คน
พนักงานจ้างชั่วคราว	จำนวน	90	คน
	รวมจำนวน	252	คน

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- ปัจจัยส่วนบุคคล
- ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาในพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็น 7 คณะวิชา

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาระหว่างเดือน มกราคม-กุมภาพันธ์ 2554

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อตกลงเบื้องต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บโดยใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นไปในลักษณะให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินสมรรถนะการทำงานของตนเอง ซึ่งเป็นไปได้ว่าอาจจะมีอคติในการตอบบ้าง ผู้วิจัยพยายามที่จะขจัดออกโดยใช้ข้อคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) และ เชิงลบ (Negative) ผสมผสานกัน ร่วมทั้งไม่ได้ระบุว่ารายข้อของแบบสอบถามแต่ละข้อนั้นเป็นข้อคำถามที่อยู่ในประเด็นกรอบแนวคิดด้านใด

นิยามคำศัพท์

1. **บุคลากร** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามทั้งหมดประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ พนักงานประจำ และ พนักงานจ้างชั่วคราว

2. **มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม** หมายถึง มหาวิทยาลัยของรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่เลขที่ 80 ถนน นครสวรรค์ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่ 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

4. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดูหรือส่งเสียดูแล ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน รายได้จากค่าตอบแทนพิเศษ ประเภทของบุคลากร สายงานปฏิบัติ ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัย ตำแหน่งทางวิชาการ และที่พักอาศัย

5. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยว ข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

5.1 ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ด้วย

5.2 สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

5.3 เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติ งานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

5.4 ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5.5 ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

5.6 ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้ เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

5.7 ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอก องค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

5.8 ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

6. **ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่มีต่อองค์การและมีการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการทำงาน ประกอบด้วย

6.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์การ หมายถึง ความรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การที่กำหนดไว้

6.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิดและสิ่งต่างๆ ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จเป็นผลดีต่อองค์การในภาพรวม

6.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์การ หมายถึง ความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะเป็นบุคลากรคนหนึ่งขององค์การอย่างแน่วแน่ไม่คิด หรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์การ

7. **สมรรถนะการทำงาน** หมายถึง คุณลักษณะทั้งในด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และพฤตินิสัยที่พึงปรารถนา (Attributes) ต่อการทำงานของบุคคล ให้ประสบผลสำเร็จสูง กว่ามาตรฐานทั่วไปซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 5 ประการดังนี้

7.1 **การมุ่งผลสัมฤทธิ์** หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี หรือเกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่หน่วยงานกำหนดขึ้น รวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยาก และท้าทายชนิดที่ไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

7.2 **การบริการที่ดี** หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

7.2 **การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ** หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

7.4 **การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม** หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

7.5 **การทำงานเป็นทีม** หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีมหน่วยงานหรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่อิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม และสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในปรับปรุง พัฒนา และการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่องานของบุคลากร และสมรรถนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY