

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจประเภทต่าง ๆ มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะในยุคปัจจุบัน เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ที่สามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ทุกองค์กรจำเป็นต้องหันมาพิจารณาทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่เพื่อหาข้อได้เปรียบในการทำธุรกิจ ในการแข่งขันนี้เอง ทรัพยากรอย่างหนึ่งที่มีการบริหารงานในยุคสมัยปัจจุบัน ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก คือ ทรัพยากรมนุษย์ เพราะองค์กรจะขับเคลื่อนไปได้มากน้อยเพียงใด มิได้เพียงแค่ว่าใช้ เครื่องจักร หรือ เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงอย่างเดียวในการขับเคลื่อนธุรกิจให้สามารถแข่งขันและดำรงอยู่ได้ในยุคของข้อมูลข่าวสาร แต่เราใช้มนุษย์เป็นผู้ควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยเฉพาะในภาคบริการที่ต้องการคนเป็นจำนวนมาก เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ถ้าในองค์กรมีการเข้าออกของพนักงานอยู่บ่อยครั้ง อาจจะทำให้องค์กรต้องเสียเวลา และงบประมาณในการฝึกอบรมพนักงานใหม่อยู่เรื่อย ๆ และบ่อยครั้งที่การลาออกของพนักงานเกิดจากคุณภาพชีวิตในการทำงานภายในองค์กรนั้น ๆ ไม่ตอบสนองต่อพนักงานในองค์กร จึงทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องจำเป็นที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานอาจจะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน และธุรกิจบริการ ที่จำเป็นอย่างมากที่ต้องอาศัยพนักงานเป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงาน ก็จะเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวความคิดของผู้บริหารและฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น คือ จะทำอย่างไร ให้คนทำงานเกิดประโยชน์กับองค์กรสูงสุด กระบวนทัศน์ที่กล่าวถึงคุณภาพชีวิตยังมีน้อย เพราะคนส่วนใหญ่เลือกระบบหรือกลไก แต่หลงลืมประเด็นทางสังคมไปอย่างน่าเสียดาย ในภาวะที่องค์กรไทยถูกบีบรัดด้วยคำว่ากลยุทธ์ การขับเคลื่อนองค์กรตามความจำเป็นทางเศรษฐกิจและคนถูกเร่งรัดให้สร้างผลงาน สิ่งเหล่านี้คือความเครียดซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่สิ่งที่ควรได้รับการทบทวน คือ สมดุลของชีวิต แนวความคิด การส่งเสริมความกินดีอยู่ดี ให้พนักงานอย่างหนึ่ง ก็คืออย่ารอให้เกิดการเรียกร้อง แล้วค่อยให้สิ่งที่ถูกร้องขอ แต่จงคิดล่วงหน้าอย่างก้าวกระโดด ว่าพนักงานอยากได้อะไร สิ่งใดจำเป็นต้องให้ไปก่อน สังเกตองค์กรที่พัฒนาแล้ว ดูได้จากการดูแลพนักงานให้ดีกว่ามาตรฐานกำหนด (ฉัตรพงษ์ วงษ์สุข นายกสสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย)

ในยุคสมัยปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคข้อมูลข่าวสารที่สามารถสื่อสารหรือส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ชั่วพริบตาตัวเอง ทำให้ภาคธุรกิจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจด้านอุตสาหกรรม ด้านการศึกษาได้ให้ความสำคัญกับงานบริการมากยิ่งขึ้น นอกจากผลิตภัณฑ์จะต้องมีการพัฒนาอยู่เรื่อย ๆ จึงทำให้ไม่ว่าธุรกิจประเภทใด ก็ได้หันมาให้ความสำคัญต่องานบริการมากขึ้น และเมื่องานบริการมีความจำเป็นต่อธุรกิจทุกประเภท จึงทำให้ทุก ๆ องค์กรในภาคธุรกิจได้ให้ความสำคัญกับพนักงานมากยิ่งขึ้น

สถาบันการศึกษา ก็เป็นสถาบันหนึ่งที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับยุคข้อมูลข่าวสาร นอกจากต้องพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันอยู่ตลอดเวลาแล้ว หลาย ๆ สถาบันได้ปรับรูปแบบการทำงานให้ทันสมัยและรวดเร็วขึ้น และเข้าถึงชุมชนมากขึ้น โดยหลาย ๆ สถาบันได้เปิดวิทยาเขตนอกสถานศึกษาหลาย ๆ รูปแบบ และปัจจุบันรูปแบบที่กำลังเป็นที่นิยมก็คือ การจัดการเรียนการสอนในรูปแบบอาคารสำนักงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

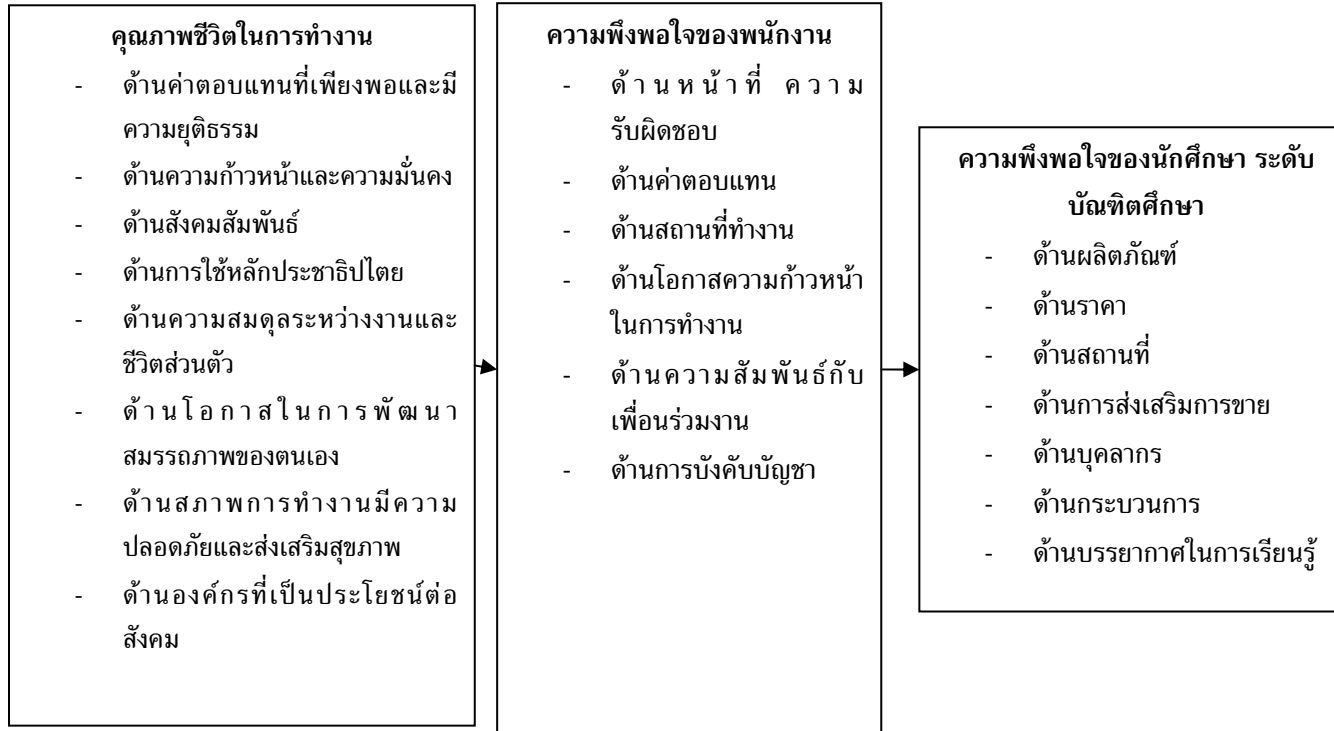
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจของพนักงาน ในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอน ระดับบัณฑิตศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ศึกษาในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอน รูปแบบอาคารสำนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความพึงพอใจของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงาน และความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

สมมุติฐานในการศึกษา

สมมุติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน

สมมุติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แนวความคิดในการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานและความพึงพอใจของพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาที่เลือกศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีการจัดการเรียนการสอนในอาคารสำนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัยด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1 พนักงาน ในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน จำนวน 30 คน

2 นักศึกษาที่ศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันที่จัดการเรียนการสอน รูปแบบอาคารสำนักงาน จำนวน 310 คน

3 สถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน ที่ใช้ในการศึกษา อยู่ในย่านสาทร – สีลม จำนวน 5 สถาบัน ดังรายชื่อต่อไปนี้

- 1) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 2) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- 4) มหาวิทยาลัยบูรพา
- 5) มหาวิทยาลัยรังสิต

4. ความพึงพอใจของพนักงาน ศึกษาเฉพาะด้านหน้าที่ ความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทน ด้านสถานที่ทำงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา เนื่องจากสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอน รูปแบบอาคารสำนักงาน เป็นองค์กรที่ค่อนข้างเล็ก ปัจจัยด้านอื่นๆ ของทฤษฎีคู่ของเฮอร์ชเบอร์เกอร์ ผู้วิจัยคิดว่าไม่น่าจะส่งผลกระทบต่องานวิจัยเท่าที่ควร

นิยามศัพท์

การเรียนการสอน รูปแบบอาคารสำนักงาน หมายถึง สถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนนอกเขตพื้นที่ในลักษณะศูนย์การศึกษาหรือวิทยาเขตของสถาบันการศึกษา โดยการใช้อาคารสำนักงานหรืออาคารแบ่งให้สำนักงานเช่า สำหรับจัดการเรียนการสอนหลักสูตรต่าง ๆ เสมือนเป็นสถาบันการศึกษาหลักในการจัดการเรียนการสอน

ระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง การจัดการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี ที่มีการเรียนการสอนในหลักสูตรต่าง ๆ ตามความสนใจของผู้ศึกษาได้เลือกศึกษา โดยเน้นไปที่การศึกษาเชิงลึกทางวิชาการหรือการค้นคว้าเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่จะนำมาบูรณาการในการแก้ปัญหาและการพัฒนาวิชาชีพในแขนงต่าง ๆ

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานอยู่ในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ในรูปแบบอาคารสำนักงาน 5 สถาบันการศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถาบันพระจอมเกล้าฯ ธนบุรี มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยบูรพา

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา ที่ศึกษาในสถานศึกษาที่จัดการเรียน การสอน ในรูปแบบอาคารสำนักงาน 5 สถาบันการศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สถาบันพระจอมเกล้าฯ ธนบุรี มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยบูรพา

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปตามการ รับรู้ของแต่ละคน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคง ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตย ด้านความสมดุลระหว่างงานและ ชีวิตส่วนตัว ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ด้านสภาพการทำงานมีความ ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านองค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและมีความยุติธรรม หมายถึง รายได้ต่างๆ ที่เกิดจากการ ทำงานในสถานศึกษามีความเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบันและเหมาะสมกับหน้าที่การงานที่ ได้รับมอบหมาย

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง หมายถึง มีการพัฒนาและการเติบโตในหน้าที่การ งานในสถานศึกษาเป็นไปในทิศทางที่ดีและยุติธรรม

ด้านสังคมสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาใน สถานศึกษา

ด้านการใช้หลักประชาธิปไตย หมายถึง การเคารพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ยอมรับฟัง ความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง การดำเนินชีวิตระหว่างการ ทำงานและชีวิตครอบครัว สามารถไปควบคู่กันอย่างเหมาะสม

ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง หมายถึง มีโอกาสได้เรียนรู้หรือพัฒนา ศักยภาพในการทำงานและดำเนินชีวิตได้อย่างเต็มที่

ด้านสภาพการทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมใน สถานที่ทำงานไม่มีอันตรายที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตและดูแลสุขภาพของพนักงานให้แข็งแรงอยู่ เสมอ

ด้านองค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง สถานศึกษามีการช่วยเหลือสังคมในด้าน ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น ด้านวิชาการ ด้านความช่วยเหลือในสังคม

ความพึงพอใจในงานของพนักงาน หมายถึง สภาพความรู้สึกทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งและความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ได้แก่ ด้าน หน้าที่ ความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทน ด้านสถานที่ทำงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการ ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา

ด้านหน้าที่ ความรับผิดชอบ หมายถึง ภาระงาน ปริมาณงานที่ท่านได้กระทำอยู่

ด้านค่าตอบแทน หมายถึง รายได้ สวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับจากการทำงานใน สถานศึกษาของท่าน

ด้านสถานที่ทำงาน หมายถึง ที่ตั้ง สภาพแวดล้อมของสถานศึกษาของท่านมีความเหมาะสมต่อการทำงาน

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง ท่านมีโอกาสในการเจริญเติบโตในสายการทำงานของท่าน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความร่วมมือในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานกับตัวท่าน

ด้านการบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาหรือสายการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับตัวท่านอย่างไร ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน

ความพึงพอใจของนักศึกษา ในระดับบัณฑิตศึกษา หมายถึง สภาพความรู้สึกทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง หลักสูตรการเรียนการสอน ช่วงเวลาในการเรียน ที่สถานศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาจัดขึ้น ในอาคารสำนักงาน

ด้านราคา หมายถึง ค่าใช้จ่ายทางการศึกษาที่เกิดขึ้นในการเรียนระดับบัณฑิตศึกษา

ด้านสถานที่ หมายถึง พื้นที่ในการจัดการเรียนของสถานศึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกต่อบัณฑิตศึกษาต่อการเรียนรู้

ด้านการส่งเสริมการขาย หมายถึง การประชาสัมพันธ์ในหลักสูตรการเรียนการสอนเป็นที่รู้จัก และการส่งเสริมขายต่างๆ ที่อาจจะแตกต่างกันในแต่ละสถานศึกษา

ด้านบุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่ในสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา รูปแบบอาคารสำนักงาน

ด้านกระบวนการ หมายถึง ขบวนการในการประสานงานของเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่บัณฑิตศึกษาที่มาติดต่อ

ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ หมายถึง สิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาเอื้ออำนวยต่อการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเรียนต่อในระดับบัณฑิตศึกษา ที่มีการจัดการเรียนการสอน ในรูปแบบอาคารสำนักงาน จะได้รับประโยชน์จากการศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

1. เพื่อนำมาปรับปรุงให้คุณภาพชีวิตและความพึงพอใจของพนักงานให้ดีขึ้น
2. นำผลจากการวิจัยด้านความพึงพอใจของพนักงาน และนักศึกษา ซึ่งเปรียบเสมือนลูกค้าภายในและภายนอก มาพัฒนาสถานศึกษาให้ดีขึ้นต่อไป