

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารจัดการองค์การนั้น “บุคลากร” ถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ และเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ และอาจกล่าวได้ว่า บุคลากร เป็นปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญที่สุด ทั้งนี้เพราะความสำเร็จของทรัพยากรประเภทอื่นๆ ล้วนต้องใช้คนหรือบุคลากรในการดำเนินการแทบทั้งสิ้น ดังนั้นในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องให้ความสำคัญทุกกระบวนการ ทั้งด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารไม่สามารถมองข้าม อีกทั้งยังจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่กันไป คือ การปลูกฝังหรือสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรภายในองค์การเกิดความเข้าใจ ความพึงพอใจ ความผูกพัน ความจงรักภักดี และความซื่อสัตย์ให้กับองค์การตลอดไป โดยองค์การจะต้องใส่ใจดูแลรักษาและสร้างความก้าวหน้าในอาชีพการงานให้กับบุคลากร อันจะส่งผลให้บุคลากรมีกำลังใจ มีความมุ่งมั่นที่จะสร้างชื่อเสียง และสร้างความสำเร็จให้กับองค์การ โดยไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย และยากลำบาก

ดังข้อค้นพบของ Gilmer (1967 : 380 – 384) ที่ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ อาทิ ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การบริหารจัดการที่ดี ค่าจ้างและค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ลักษณะงานที่ท้าทายกับความรู้ ความสามารถ การให้โอกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม การติดต่อสัมพันธ์กันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน สภาพการทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ลักษณะทางสังคมทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ที่จะได้รับ อาทิ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการด้านอื่นๆ เป็นต้น ดังนั้น องค์การ หน่วยงานทั้งรัฐบาล และเอกชนจึงต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกๆ ด้าน ซึ่งไม่เพียงแต่การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเท่านั้น หากแต่ยังต้องมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมภายใต้สถานการณ์ปัจจุบัน

การที่องค์การจะคาดหวังและมุ่งผลให้บุคลากรปฏิบัติเช่นนั้นได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ เป็นแรงเสริมเพื่อกระตุ้นและคอยผลักดันให้บุคลากรเกิดความผูกพัน และภักดีต่อองค์การ เมื่อนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การก็จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ ดังที่

Allen and Meyer, (1990) กล่าวไว้ว่า การสร้างความผูกพันให้กับบุคลากรภายในองค์กรหรือหน่วยงานเป็นวิธีการสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารสามารถทำให้บุคลากรมีความรัก มีความจงรักภักดีอยู่กับองค์กรได้ยาวนาน เพราะความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความตั้งใจทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน อันเป็นประโยชน์กับองค์กร และทำให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะทำให้ระบบสังคมในองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ดังนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพและมีปริมาณที่เหมาะสมกับงาน การบริหารทรัพยากรบุคคล จึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรอื่นๆ ในการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ ถ้าหากองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ มีคุณภาพ และมีความพึงพอใจในองค์กร รวมถึงมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ก็จะส่งผลให้ปัจจัยด้านอื่นๆ ก็จะดีตามมา และสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

อย่างไรก็ตาม ในการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรใดๆ ก็ตามทั้งองค์กรภาครัฐ และองค์กรภาคเอกชน มักเกิดปัญหาขึ้นบ่อยครั้ง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสรรหาคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การบริหารค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ การประเมินผลงาน รวมถึงการปรับเปลี่ยนสถานะของบุคลากรจากข้าราชการ มาเป็นพนักงานราชการ หรือพนักงานของรัฐ ดังเช่น หน่วยงานสถาบันการศึกษา โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐ ที่มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งการบรรจุบุคลากรเข้าทำงานจากตำแหน่งข้าราชการมาเป็นตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรในกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเป็นอย่างยิ่ง

แนวความคิดการเปลี่ยนสถานะข้าราชการมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยได้ถือกำเนิดขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี (ครม.) เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2542 รัฐบาลในยุคนั้นมีนโยบายจำกัดอัตรากำลังคนภาครัฐ ซึ่งครอบคลุมถึง “สถาบันอุดมศึกษา” และมหาวิทยาลัยของรัฐในขณะนั้น เริ่มทยอยเปลี่ยนสถานภาพเป็น “มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ” ทำให้เมื่อข้าราชการเกษียณอายุราชการ อัตรากำลังจะถูกยุบในทันที และมีการรับบุคลากรใหม่ทดแทนจะมีฐานะเป็นเพียง “พนักงานมหาวิทยาลัย” ทำให้ไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินบำเหน็จบำนาญ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหมือนที่ข้าราชการได้รับ และที่สำคัญคือ “ความไม่มั่นคง” เพราะพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นระบบ “สัญญาจ้าง” จะต้องถูกประเมินตามสัญญาว่าจ้างหาก “ไม่ผ่าน” การประเมิน และจะไม่ได้รับการต่อสัญญา ทั้งที่ปัจจุบัน พนักงานมหาวิทยาลัยมีสัดส่วนมากถึงร้อยละ

60 หรือประมาณ 50,000 กว่าคน และบางมหาวิทยาลัยมีสัดส่วนพนักงานมหาวิทยาลัยมากถึงร้อยละ 70-90 (<https://www.isranews.org> สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2560)

ในขณะที่พนักงานมหาวิทยาลัยในสถาบันอุดมศึกษาเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ และเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ในรั้วมหาวิทยาลัย แต่กลับถูกละเลย และไม่ได้รับการดูแลเท่าที่ควรจากมหาวิทยาลัย และรัฐบาล จึงทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยจากสถาบันอุดมศึกษากว่า 50 แห่ง รวมตัวกันในนามของเครือข่ายพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งมีจำนวนสมาชิกประมาณ 10,000 คน ออกมาเคลื่อนไหวเรียกร้องสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้เท่าเทียมกับข้าราชการเพื่อให้บุคลากรกลุ่มนี้มีขวัญ และกำลังใจที่จะสอนนิสิตนักศึกษา และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และร่วมกันปฏิบัติงานให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ดังที่ กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์ (2554) กล่าวถึงปัญหาบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เกิดจากการปรับนโยบายมหาวิทยาลัยของรัฐให้เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับว่า เป็นแนวคิดการเปลี่ยนสถานะของข้าราชการให้เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งไม่มีฐานหรือได้รับสิทธิและสวัสดิการเท่ากับข้าราชการ ทำให้ไม่สามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ใช้ได้ ([www.thairath.co.th](http://www.thairath.co.th) สืบค้นเมื่อ วันที่ 18 ก.ค. 2560)

จากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อองค์การเกิดการ “สมองไหล” บุคลากร “พนักงานมหาวิทยาลัย” ที่มีคุณภาพได้ลาออกจากรั้วสถาบันอุดมศึกษาจำนวนมาก ซึ่งสวนทางกับ “หลักการ” ของการก่อกำเนิดพนักงานมหาวิทยาลัยของภาครัฐที่ต้องการ “เพิ่ม” ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรแทนที่การทำงานแบบระบบเดิม เพราะพนักงานมหาวิทยาลัยจะต้องผ่านการประเมินเป็นระยะๆ เพื่อช่วยพัฒนาให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีความกระตือรือร้นในการทำงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นองค์การหน่วยงานของภาครัฐที่มีการปรับเปลี่ยนสถานภาพและมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างบุคลากรที่ก่อกำเนิดมาจากวิทยาลัยครู ปรับเปลี่ยนมาเป็น “สถาบันราชภัฏ” เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535 โดยได้รับพระราชทานนามใหม่ว่า “สถาบันราชภัฏ” จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช วิทยาลัยครูจึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สถาบันราชภัฏ” ตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ต่อมาในวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ได้มีการประกาศใช้ “พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547” ส่งผลให้สถาบันราชภัฏปรับเปลี่ยนฐานะจาก “สถาบันราชภัฏ” เป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏ” ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการจนถึงปัจจุบัน โครงสร้างการดำเนินงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ บุคลากรฝ่ายวิชาการ (อาจารย์) และบุคลากรฝ่ายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) และหากแยกตามประเภทการบรรจุรับเข้าทำงานก็สามารถแยกเป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย ดังนั้น จาก การเปลี่ยนแปลงจากวิทยาลัยครู เป็นสถาบันราชภัฏ และปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ รวมถึงมีการเปลี่ยนแปลงสถานะของบุคลากรจากตำแหน่งข้าราชการมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ตามนโยบายรัฐบาลนั้นจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรอย่างไร มีการ

เปลี่ยนแปลงไปอย่างไรในทิศทางใด และจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรอย่างไรบ้างจึงเป็นประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาในครั้งนี้

นอกจากนี้ยังพบผลสำรวจและการสอบถามบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามในวันที่ 10 กุมภาพันธ์- 25 มีนาคม พ.ศ. 2558 พบว่า ปัญหาด้านความมั่นคง ความก้าวหน้า และโอกาสในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) ในเรื่องระบบการประเมินความดีความชอบในปัจจุบันยังไม่สามารถสะท้อนคุณภาพ และปริมาณงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเกณฑ์ วิธีการรูปแบบและมาตรฐานการประเมินการปฏิบัติงานยังขาดความชัดเจน ไม่มีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับประเมิน ไม่มีการประเมินเชิงประจักษ์จากการปฏิบัติงานจริง รวมถึงปัญหาในเรื่องของเงินเดือนและอัตราค่าตอบแทนมีความไม่ชัดเจนไม่มีค่าประสบการณ์ในการทำงาน มีการบรรจุคนเก่าเข้าทำงานแต่ได้เงินเดือนค่าตอบแทนเท่ากับหรือน้อยกว่าผู้ที่เข้ามาบรรจุทีหลัง ส่งผลให้เกิดปัญหาทางด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีข้อขัดแย้งเกี่ยวกับการบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งอาจเกิดจากกฎเกณฑ์ ระเบียบหรือประเพณีปฏิบัติที่ไม่แน่ชัด บางคณะใช้ระบบอาวุโสในการบรรจุ แต่บางคณะใช้วิธีการสอบแข่งขันตามสิทธิ์ ซึ่งทำให้เกิดข้อขัดแย้งขึ้นในคณะ (www.psru.ac.th วันที่สืบค้นเมื่อ 18 กรกฎาคม 2560)

ด้วยปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา และมหาวิทยาลัยราชภัฏนั้นได้ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรพนักงานมหาวิทยาลัย ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนไม่สามารถทำงานอย่างต่อเนื่อง และมีความรู้สึกไม่มีความมั่นคงในอาชีพ ทำให้ไม่สามารถสร้างองค์ความรู้ และสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการให้กับมหาวิทยาลัยได้ จึงเป็นที่น่าสนใจว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยเฉพาะกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งมีบุคลากรทั้งฝ่ายวิชาการ (อาจารย์) และฝ่ายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) และมีบุคลากรที่เป็นข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่าในการบริหารจัดการองค์การของมหาวิทยาลัยราชภัฏในแต่ละแห่งนั้น จะมีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างไร ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอย่างไร ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย

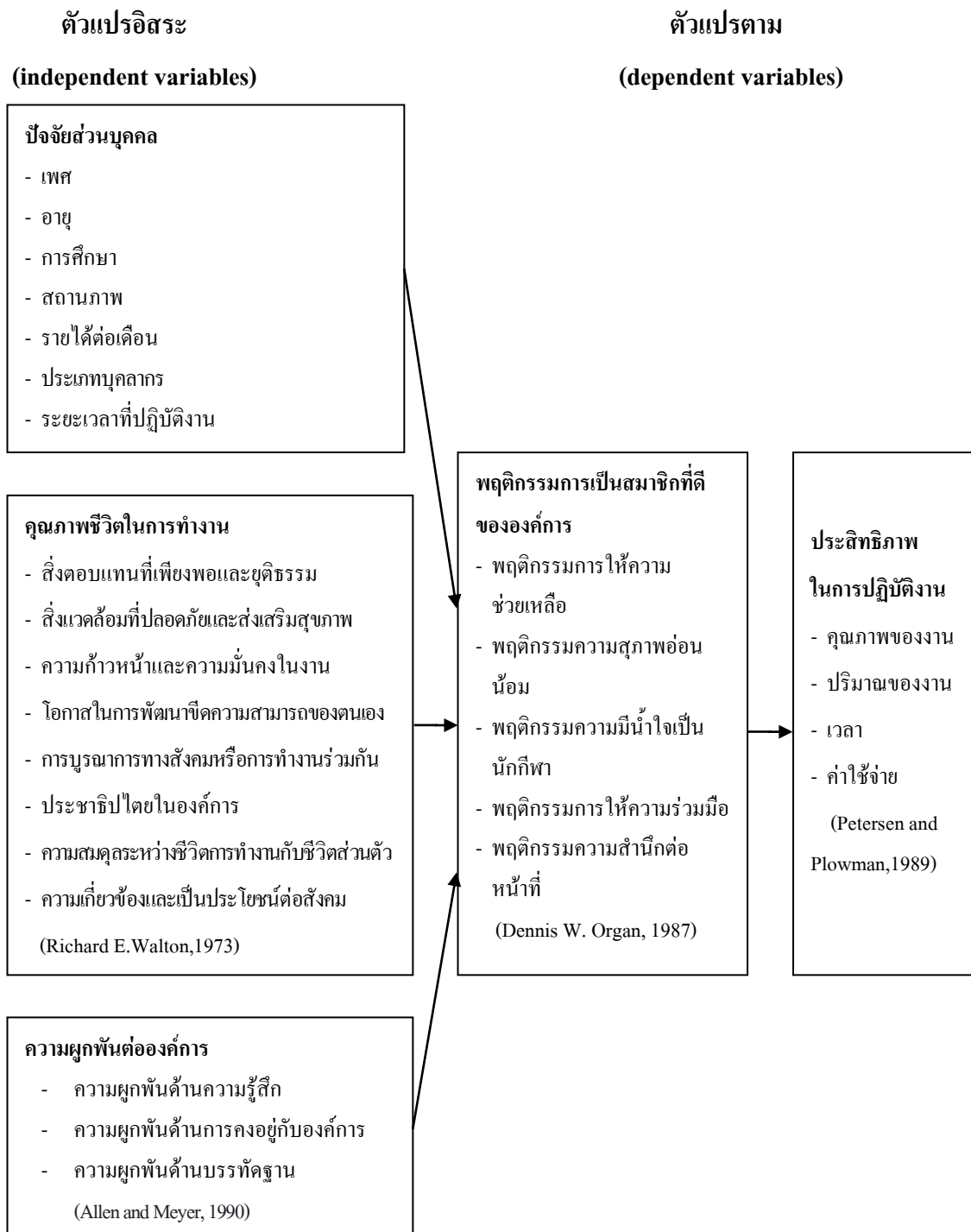
ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการแก้ไข ปัญหา ปรับปรุงการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้เกิดขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์การ และมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏจ้ําแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ
3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

### 1.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัย ผู้วิจัยจึงสามารถเขียนกรอบแนวคิดที่แสดงความเกี่ยวข้องกันของตัวแปรที่สนใจศึกษาได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 1.4 สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ตั้งสมมติฐานไว้ 4 ข้อ

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

- 1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
- 1.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
- 1.3 บุคลากรที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
- 1.4 บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
- 1.5 บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
- 1.6 บุคลากรที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
- 1.7 บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

**สมมติฐานที่ 3** ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

**สมมติฐานที่ 4** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตได้ดังนี้

**ขอบเขตด้านเนื้อหา**

จากรอบแนวคิดการวิจัย ตัวแปรที่เกี่ยวข้องแบ่งออกได้ดังนี้

**ตัวแปรอิสระ** ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton, (1973) เป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน คือ สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ความผูกพันต่อองค์กร โดยศึกษาตามแนวคิดของ Allen and Meyer, (1990) ได้แบ่งลักษณะความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

#### ตัวแปรสื่อกลาง

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาตามแนวคิดของ Dennis W. Organ, (1987) ซึ่งการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำแนกออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่

#### ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาตามแนวคิดของ Petersen & Plowman, (1989) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงานเวลา และค่าใช้จ่าย

#### ขอบเขตด้านประชากร

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยแบ่งบุคลากรเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1.บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 1,465 คน และบุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 1,487 คน ทั้งหมดจำนวน 2,952 คน (สรุปข้อมูลจำนวนบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ข้อมูลวันที่ 20 กรกฎาคม 2560)

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตด้านพื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์



## ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือน มีนาคม-เดือน กันยายน 2560

### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยสามารถนำไปใช้สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้รับรู้ถึงความสำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้มากยิ่งขึ้น
3. ผลที่ได้จากการศึกษาเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารใช้ในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการบริหาร และส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้เกิดขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์กรและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

### 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

**คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงานที่มีความพอใจต่องานที่ทำและสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่ คุณภาพชีวิตในการทำงานใน 8 ด้าน ได้แก่ สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม และความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

**สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม** หมายถึง รางวัลทุกรูปแบบที่บุคลากรจะได้รับจากการทำงานให้แก่องค์กร โดยได้รับอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไป ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

**สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานซึ่งจะ ก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดีและควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อม ที่จะส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

**ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน** หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือ

โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่อง ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

**โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง** หมายถึง การพัฒนาการทำงานและอาชีพ ของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำ หน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไข ตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จใน ชีวิต

**การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน** หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นการที่ ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงาน ด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมี ผลต่อบรรยากาศในการทำงานซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้ พิจารณาได้จากความเป็นอิสระจากอคติ เป็น การพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะ ความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติ หรือไม่ควรถือว่าดีหรือเลว และยึดถือเรื่อง ส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

**ประชาธิปไตยในองค์การ** หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/ พนักงาน ได้มีสิทธิใน การปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนด แนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้อง ได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานซึ่ง สามารถพิจารณาได้จาก

**ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว** หมายถึง การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงาน ของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของ ตนเอง ครอบครัวและกิจกรรมอื่นๆ

**ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม** หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปใน ลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพของ ผู้ปฏิบัติเช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ ว่า องค์การของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อ สังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทาง การตลาดการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้าน การเมืองและอื่นๆ

**ความผูกพันต่อองค์การ** หมายถึง ความรู้สึกที่บุคลากรมีต่อองค์การ โดยเป็นสิ่งเหนี่ยวรั้ง ให้คนอยากทำงานอยู่ในองค์การ ช่วยให้อุบัติการณ์มีความจงรักภักดีและยังคงอยู่กับองค์การ ได้แบ่ง ลักษณะความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ความ ผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

**ความผูกพันด้านความรู้สึก** หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นกับองค์การ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียว กันกับองค์การและการเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การ

**ความผูกพันด้านคงอยู่กับองค์การ** หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นกับองค์การ ความรู้สึกเป็น อันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การและการเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การ

ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานยึดถือว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาวะผูกพันหรือเป็นหน้าที่ของพนักงานที่มีต่อองค์กรหรือกลุ่มในองค์กร

**พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร** หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง การกระทำของบุคลากรที่เกิดจากความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน โดยปราศจากรางวัลใด จากองค์กร ส่งผลต่อค่านิยมที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและส่วนรวม นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ได้เป็นอย่างดี จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่

**พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ** หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น เช่น การแสดงให้ พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่างๆ

**พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม** หมายถึง ท่าทางหรือการแสดงกิริยาอาการที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งทีบุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจ ย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ

**พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา** หมายถึง ความอดทน อดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ในบางครั้งเรามีสิทธิที่จะแสดงความถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวอาจทำให้ฝ่ายจัดการต้องแบกภาระมากเกินไป ดังนั้น พนักงานเหล่านั้นจึงรู้จักการรอคอยอย่างผู้ที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา

**พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ** หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร เป็นผู้ให้ความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์กร

**พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่** หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช่เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือการทำงาน พนักงานทุกคนถือเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งองค์กรก็เปรียบเสมือนทีมขนาดใหญ่ ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นสมาชิกทีมหรือสมาชิกขององค์กรก็ควรปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกทีมที่ดีและเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดีด้วย

**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่ได้รับผิดชอบ โดยผู้ปฏิบัติต้องแสดงออกถึง ความรู้ความสามารถ ทักษะ แนวคิด แนวทางในการแก้ปัญหา มีความริเริ่มสร้างสรรค์ มีความมุ่งมั่น และต้องการที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ

สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดการประสานและความร่วมมือในการทำงานได้เป็นอย่างดี ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาในการปฏิบัติงานและค่าใช้จ่าย

**คุณภาพของงาน** หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง มีความพึงพอใจ ผลของการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐานและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

**ปริมาณงาน** หมายถึง ผลงานที่จะเกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณงานที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือ ตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

**เวลา** หมายถึง รวดเร็ว เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

**ค่าใช้จ่าย** หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ โดยลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

**บุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ** หมายถึง บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์