

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ทรัพยากรบุคคลมีความสำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงานและองค์กรเป็นอย่างมาก โดยผลงานจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 มาจากคนในองค์กร ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และยิ่งส่งผลถึงความได้เปรียบเสียเปรียบในการแข่งขันกับหน่วยงานอื่น (กระทรวงแรงงาน, 2550) องค์กรจะต้องคำนึงถึงทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ กล่าวคือ องค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านบุคคลที่มีคุณภาพและพร้อมที่จะร่วมกันพัฒนาองค์กร เมื่อองค์กรสามารถเชื่อมความต้องการของบุคคลในองค์กรเข้ากับเป้าหมายขององค์กรได้แล้ว จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2554) โดยในส่วนของตัวชี้วัดด้านกระบวนการ การบริหารทรัพยากรบุคคล คือ อัตราการลาออกของพนักงาน ซึ่งพบว่าในปี 2553 นี้อัตราการลาออกของพนักงานไทยยังคงอยู่ในระดับที่สูงอยู่คิดเป็นร้อยละ 8 ซึ่งผลที่ตามมาไม่ว่าจะเป็นปัญหาในเรื่องการผลิต ค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องเสียไปในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปในการสรรหาว่าจ้าง ยังคงเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของทางภาครัฐ หรือเอกชนก็ตามมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยอาจสำรวจความพึงพอใจของพนักงานเป็นประจำเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ในการรักษาพนักงานไว้กับองค์กร (ผู้จัดการ, 2553: ออนไลน์)

สถาบันอาชีวศึกษานั้นมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมีความต้องการบุคลากรที่จบการศึกษาดังกล่าวจำนวนมาก โดยแต่ละสถาบันมุ่งหวังที่จะผลิตนักเรียนที่มีศักยภาพที่สอดคล้องกับนโยบายการศึกษาของชาติและความต้องการของสถานประกอบการ โดยพยายามเน้นให้นักเรียนมีความรู้ความสามารถและได้รับประโยชน์จากการศึกษามากที่สุด ซึ่งบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้การเรียนการสอนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั่นก็คือ อาจารย์ผู้สอน เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ซึ่งเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่สอนและให้ความรู้ รวมถึงเป็นผู้จัดเตรียมจัดหาอุปกรณ์และคอยอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อสนับสนุนให้นักเรียนได้รับการประสิทธิประสาทวิชาสัมฤทธิ์ผลมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2554)

ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีสถาบันอาชีวศึกษาอยู่จำนวนทั้งสิ้น 16 แห่ง โดยแบ่งเป็นสถาบันของรัฐบาลจำนวน 7 แห่ง และสถาบันของเอกชน จำนวน 9 แห่ง ซึ่งถือได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีสถาบันการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาอยู่เป็นจำนวนมากที่สุดในภาคเหนือ (ข้อมูลระบบสารสนเทศวิทยาลัย โพลีเทคนิคลานนา เชียงใหม่, 2555) ดังนั้นจึงทำให้เกิดการแข่งขันในตลาดสถาบันการศึกษาเพิ่มมากขึ้น เพื่อแย่งชิงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหรือกลุ่มนักเรียน-นักศึกษาให้เข้ามาสมัครเรียนในสถาบันของตน โดยพยายามทำการตลาดต่างๆ อาทิเช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การแนะนำหลักสูตร รวมถึง ตัวบุคลากรต่างๆ ให้เป็นที่รู้จักกันอย่างมาก

วิทยาลัยเทคโนโลยีโพลีเทคนิคลานนา เชียงใหม่หนึ่งในสถาบันอาชีวศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ที่เปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 เป็นต้นมาโดยเปิดสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาของเอกชนที่มีชื่อเสียงทางด้านอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม ในอันดับต้นๆของจังหวัดเชียงใหม่ โดยปัจจุบันมีนักเรียนจำนวนทั้งสิ้นกว่า 4,300 คน และมีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 288 คน โดยแบ่งเป็นบุคลากรสายการสอน จำนวน 191 คนและบุคลากรสนับสนุนการสอนจำนวน 97 คน (วิทยาลัยเทคโนโลยีโพลีเทคนิคลานนา เชียงใหม่, 2554) แต่เนื่องจากใน ระยะเวลา 7 ปีที่ผ่านมาทางสถาบันได้ประสบปัญหาการลาออกของบุคลากรในอัตราที่สูงดังนี้ ปีการศึกษา 2548 มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ปีการศึกษา 2549 มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ปีการศึกษา 2550 มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ปีการศึกษา 2551 มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ปีการศึกษา 2552 มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ปีการศึกษา 2553 มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และปีการศึกษา 2554 มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.66 (งานบุคลากรวิทยาลัยโพลีเทคนิคลานนาเชียงใหม่, 2554)

ซึ่งผลกระทบจากการลาออกทำให้เกิดผลเสียต่างๆตามมา อาทิเช่น ค่าใช้จ่ายในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรใหม่ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ซึ่งต้องใช้ระยะเวลานาน รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานที่ลดน้อยลงเนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอ รวมทั้งยังส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของเพื่อนพนักงานด้วยกัน และส่งผลกระทบถึงชื่อเสียงของสถาบันอีกด้วย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีโพลีเทคนิคลานนา เชียงใหม่ เนื่องจากความไม่พึงพอใจในการทำงานอาจเป็นสาเหตุหนึ่งของการลาออกในครั้งนี้ และผลที่ได้จะเป็นข้อมูลสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงแนวทางในการสร้างความพึงพอใจของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น และก่อให้เกิดการทำงานที่มีคุณภาพ สร้างความเป็นเลิศทางด้านวิชาการและบริการทางการศึกษาตามที่ตั้งสถาบันต้องการ

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีโปลิเทคนิคลานนา เชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยเทคโนโลยีโปลิเทคนิคลานนา เชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง เสริมสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรและเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่อไป

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงานแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยค่าจูน (Hygiene or Maintenance Factors) และปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivation or Satisfiers Factors)

**บุคลากร** หมายถึง พนักงานทุกตำแหน่งซึ่งไม่รวมผู้บริหารฯที่ทำงานในวิทยาลัยเทคโนโลยีโปลิเทคนิคลานนา เชียงใหม่

**วิทยาลัยโปลิเทคนิคลานนาเชียงใหม่** หมายถึง สถานศึกษาเอกชนประเภทอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ตั้งอยู่ที่ 2 ถ.สุขเกษม ต.ป่าตัน อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50300