

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในฐานะเป็นสถาบันที่รับผิดชอบดูแลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนากำลังคนของประเทศให้เป็นที่ “คนเก่ง” และ “คนดี” เพื่อเป็นฐานที่มั่นคงในการพัฒนาประเทศชาติในด้านต่างๆ นอกจากนี้ยังเป็นฐานความรู้ในศาสตร์สาขาต่างๆ ทั้งภูมิปัญญาไทยและการค้นคว้าวิจัยที่สามารถเชื่อมโยงกับสังคมและชุมชนเพื่อให้มีการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ในสถาบันอุดมศึกษามาพัฒนาประเทศได้อย่างยั่งยืน อีกทั้งมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่จะต้องค้นคว้าความจริงทุกสาขาเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ มารับใช้สังคมสืบเนื่องต่อไป มหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องเป็นผู้นำทางปัญญาของชุมชนและสังคมในทุกระยะความเคลื่อนไหว ของสังคม ดังนั้นบุคลากรของมหาวิทยาลัยจึงเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญของมหาวิทยาลัย (แผนพัฒนาการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระยะเวลาที่ 11 พ.ศ. 2555-2559, 2555 : 10)

ปัจจุบันการบริหารจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษากำลังเผชิญกับปัจจัยที่ท้าทายหลายด้าน ทั้งจากการเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคมโลก วิทยาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา การที่มหาวิทยาลัยเปลี่ยนสถานภาพเป็นองค์กรในกำกับของรัฐ ตลอดจนการบริหารจัดการแนวใหม่ที่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาของไทยคือการเปิดเสรีด้านการศึกษาาระดับภูมิภาคอาเซียนในปี 2558 ซึ่งมีประเทศที่อยู่ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) 10 ประเทศ คือ ไทย สิงคโปร์ ลาว อินโดนีเซีย กัมพูชา บรูไน เวียดนาม พม่า ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย จะส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายขององค์ความรู้ ภาษา และวัฒนธรรม และจะมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา จึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับสถานการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลง (สยามธุรกิจออนไลน์ 2556: ออนไลน์)

ทรัพยากรมนุษย์เป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับการธำรงรักษาและจงใจผู้ที่มีศักยภาพต่อองค์กร โดยมุ่งเน้นไปที่สองประเด็นหลัก ประเด็นแรก คือ การเพิ่มความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และประเด็นที่สองคือการพัฒนาระบบที่สามารถสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อปลูกฝังความผูกพันที่มีต่อองค์กรให้อยู่ในระดับสูง องค์กรอาจมองทางเลือกอื่นนอกจากผลตอบแทนในรูปแบบของเงินให้มากขึ้น อาทิเช่น โอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน การมอบหมายหน้าที่การทำงานที่มีความสำคัญ การฝึกอบรม และการให้คำชื่นชม และเพื่อให้สิ่งเหล่านี้ประสบผลสำเร็จองค์กรควรสร้างความชัดเจน

ในการเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน รวมทั้งผลการประเมินต้องสะท้อนถึง การให้ผลตอบแทนและความก้าวหน้าในสายอาชีพด้วย (มานะ โลหเตปานนท์, 2556 : 26) นอกจากนี้ Porter & Steers (1991, อ้างอิงใน อัมพวัน สุวรรณพรหม, 2549 : 2) ได้เขียนถึงประโยชน์ของความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่ยึดให้พนักงานมีความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่ต้องการที่จะลาออกจากองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะจงรักภักดีและปรารถนาที่จะทำงานกับองค์กรตลอดไป อย่างไรก็ตาม หากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมที่แสดงถึงการขาดแรงจูงใจที่จะมาทำงานก่อให้เกิดปัญหาการขาดงาน การมาทำงานไม่ตรงต่อเวลา ไม่มีความพยายามในการทำงานมีทัศนคติไม่ดีต่องาน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว มีความแตกแยกกับเพื่อนร่วมงานซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งและเป็นผลให้องค์กรเสื่อมถอยลงมากที่สุด ดังนั้นการรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้คงอยู่ด้วยการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น จึงถือเป็นภารกิจสำคัญที่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องตระหนักและวางแผนให้บุคลากรนั้นทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เดินหน้าไปได้อย่างยั่งยืน

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นองค์กรทางการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สำคัญในภาคเหนือมีส่วนในการพัฒนาองค์กรธุรกิจของประเทศไทยโดยเฉพาะภาคเหนือมีพัฒนาการมาถึง 49 ปี นับแต่มีการสถาปนามหาวิทยาลัยเชียงใหม่เมื่อปี พ.ศ. 2508 เป็นต้นมา (เหลียวหลังแลหน้า 45 ปี Acc BA, 2553: 4) และในปี พ.ศ. 2551 ได้รับการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้แบ่งหน่วยงาน ออกเป็น 6 หน่วยงาน คือ สำนักงานคณะ ภาควิชา การเงินและการธนาคาร ภาควิชาการจัดการ ภาควิชาการตลาด ภาควิชาการบัญชี และศูนย์วัฒนธรรม การจัดการ ปัจจุบันคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีบุคลากรทั้งหมด 109 คน ประกอบด้วยบุคลากร 2 สายงาน คือ สายงานวิชาการ 50 คน และสายงานสนับสนุนงานวิชาการ 59 คน จากบุคลากรทั้งสองสายงานประกอบด้วยบุคลากร 3 สถานภาพ คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ และพนักงานส่วนงาน (รายงานการศึกษาตนเองคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี การศึกษา 2556, 2556 : 15)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารตามวาระ การดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่วันที่ 27 ตุลาคม 2555 เป็นต้นมา โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถาบันที่มีผู้อยากเข้าศึกษาด้านธุรกิจบริการและธุรกิจเพื่อสังคม เป็นอันดับหนึ่งของประเทศ” (รายงานการศึกษาตนเอง คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2556, 2556 : 3) ได้กำหนดนโยบายการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ ให้มีความรู้ความสามารถมีทักษะเพื่อรองรับภารกิจของคณะรวมทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากร ในองค์กรให้มีความคิดสร้างสรรค์และแสวงหาความรู้ใหม่ตลอดเวลา เพื่อสร้างคนให้มีความรู้และความสามารถสูง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการส่งเสริม

การพัฒนาบุคลากร (รายงานการศึกษาตนเอง คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี การศึกษา 2556, 2556 : 27) ดังนี้

1) การส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์ มีการส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์ศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก และเข้าร่วมฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการในด้านการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่ชุมชน ทั้งที่จัดโดยคณะ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีการจัดสรรงบประมาณให้อย่างต่อเนื่อง สนับสนุนการศึกษาต่อระดับปริญญาเอก สนับสนุนให้อาจารย์พัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการระยะสั้น สนับสนุนให้อาจารย์เสนอขอตำแหน่งทางวิชาการ จัดสรรงบประมาณจ้างอาจารย์พิเศษช่วยสอนเพื่อให้อาจารย์ประจำมีเวลาในการขอตำแหน่งทางวิชาการ

2) การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยใช้แนวคิด Happy Workplace ประกอบด้วย 1) Happy Body (สุขภาพดี กายใจ) 2) Happy Heart (น้ำใจงาม เอื้ออาทรต่อกัน) 3) Happy Society (สังคมดี) 4) Happy Relax (ผ่อนคลายต่อการดำเนินชีวิต) 5) Happy Brain (หาความรู้พัฒนาตนเอง) 6) Happy Soul (ทางสงบ ยึดศาสนาศีลธรรมในการดำเนินชีวิต) 7) Happy Money (ปลอดภัย รู้จักเก็บออม) และ 8) Happy Family (ครอบครัวดี อบอุ่น และมั่นคง) เพื่อมาปรับใช้ในการสร้างวัฒนธรรมแห่งการทำงาน สร้างความเข้มแข็งในองค์กรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้น นำไปสู่การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม สัมมนาทางวิชาการและวิชาชีพเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะเพื่อรองรับภารกิจของคณะ

นอกจากนี้ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน มีการมอบรางวัลบุคลากรที่ปฏิบัติงานดีเด่นสำหรับอาจารย์ พนักงานเพื่อพัฒนาและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับได้ก้าวหน้าในสาขาอาชีพ โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์เสนอขอตำแหน่งทางวิชาการในระดับที่สูงขึ้น ส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเข้ารับการอบรมการเขียนผลงานทางวิชาการเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเข้าสู่ตำแหน่งระดับชำนาญการ สนับสนุนให้ใช้เงินดอกผลของกองทุนพัฒนาคณะบริหารธุรกิจเพื่อเป็นค่าเบี้ยประกันแก่กลุ่มพนักงานส่วนงานที่มีอัตราค่าจ้างรายเดือนไม่ถึง 12,000 บาทเพื่อให้มีความมั่นคงในอาชีพมีหลักประกันที่แน่นอนในการดำรงชีวิตและได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีเพื่อจะได้ใช้กำลังกายกำลังใจสติปัญญาและความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องวิตกกังวลปัญหายุ่งยากทั้งในเรื่องส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในการทำงานและตั้งใจที่จะทำงานให้มากที่สุด สนับสนุนงบประมาณและครุภัณฑ์เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีอำนวยความสะดวกและพัฒนาบุคลากร โดยการ

จัดหาอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่ทันสมัยสำหรับการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของบุคลากรนักศึกษาและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยสนับสนุนงบประมาณและกำหนด มาตรการในการป้องกันต่างๆเช่นการจัดอบรมการป้องกันอัคคีภัยการป้องกันโรคระบาดจากไข้เลือดออก การติดป้ายแสดงทางออกในกรณีฉุกเฉินการติดตั้งเครื่องดับเพลิงทุกชั้นภายในอาคารขณะการติดตั้ง กล้องวงจรปิดและมาตรการป้องกันทรัพย์สินสูญหายการจัดทำที่จอดรถที่กั้นสำหรับการจอดรถการ ติดตั้งระบบโทรศัพท์ภายในห้องน้ำเพื่อป้องกันกรณีฉุกเฉิน จัดสวัสดิการประกันชีวิตและประกัน อุบัติเหตุให้แก่อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน รวมถึงนักศึกษา กรณีเดินทางไปปฏิบัติงานนอก สถานที่ ได้แก่ การไปฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ปฏิบัติงานวิจัย และให้บริการวิชาการทั้งใน ประเทศและต่างประเทศ มีการยกย่องเชิดชูบุคลากรที่ได้รับรางวัลดีเด่นทั้งในระดับชาติและระดับ นานาชาติโดยมีการลงประกาศทางเว็บไซต์คณะ Acc-BA News ส่งประกาศลงในเว็บไซต์ มหาวิทยาลัย และข่าว มช. รอบสัปดาห์ (รายงานการศึกษาตนเอง คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2556, 2556 : 29)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ความสำคัญในด้านสุขภาพอนามัย และ ความปลอดภัยของบุคลากร โดยได้สนับสนุนงบประมาณในด้านการส่งเสริมสุขภาพเพื่อให้บุคลากร ในสังกัดมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรงและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการส่งเสริมกิจกรรม เพื่อสุขภาพ ได้แก่ โครงการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับบุคลากร โครงการสร้างเสริมสุขภาพของ บุคลากรด้วยการฝึกโยคะทุกวันอังคารและพฤหัสบดีเวลา 17.00-18.00 น. การสนับสนุนงบประมาณ ในการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ให้กับบุคลากรทุกคน การประสานงานกับ เจ้าหน้าที่เทศบาลนครเชียงใหม่ เพื่อฉีดพ่นสารกำจัดยุงรอบบริเวณคณะ เพื่อลดความเสี่ยงในการติด เชื้อโรคจากยุง (รายงานการศึกษาตนเอง คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2556, 2556 : 30)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริหาร จัดการเพื่อธำรงไว้ซึ่งบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายปฏิบัติการ เนื่องจากบุคลากรในสังกัดของ หน่วยงานเป็นทุนมนุษย์ที่สำคัญที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถปรับตัวให้ทันต่อกระแส การเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อที่จะทราบสาเหตุที่ แท้จริงว่ามีเหตุปัจจัยใดที่มีผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร และข้อมูลที่ได้จะสามารถเป็น ประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบบริหารจัดการขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการและการวางแผนงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเต็มใจ และความปรารถนาของบุคลากรในการยอมรับ ท่วมเทให้กับการทำงานและองค์กร ความผูกพันต่อตนเองขององค์กรเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กรซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวพันกันอย่างแน่นแฟ้นของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีความหมาย 3 ลักษณะ คือ ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ด้านความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานและรับเงินเดือนกับคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วยบุคลากร 2 สายงาน คือ สายงานวิชาการ และสายปฏิบัติการ ซึ่งบุคลากรทั้งสองสายงานประกอบด้วยบุคลากร 3 สถานภาพ คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ และพนักงานส่วนงาน โดยไม่รวมบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่ถึง 1 ปี และบุคลากรที่ลาศึกษาต่อและลาเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายถึง องค์กรทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีหน่วยงานภายในองค์กร 6 หน่วยงาน คือ สำนักงานคณะ ภาควิชาการเงินและการธนาคาร ภาควิชาการจัดการ ภาควิชาการตลาด ภาควิชาการบัญชี และศูนย์นวัตกรรมการจัดการ