

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรเป็นหน่วยงานทางสังคมเป็นที่รวมตัวของสมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการจัดทำกิจกรรมหรือทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการจัดการโครงสร้างของกิจกรรมหรืองานนั้นๆ ออกเป็นประเภทต่างๆ เพื่อแบ่งงานให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ ลักษณะสำคัญขององค์กรก็คือจะต้องมีการปรับตัวตลอดเวลา อาจกล่าวได้ว่าองค์กรจะต้องเป็นระบบเปิดมีตัวแปรต่างๆ มากมายที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ซึ่งองค์กรใดก็ตามหากยังไม่มียุทธศาสตร์ในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรมแล้ว การบริหารจัดการจะบรรลุผลได้ยาก องค์กรจะอยู่รอดเจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่องนั้น นอกจากจะต้องอาศัยระบบการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพแล้ว จะต้องมีการสร้างหรือปลูกจิตสำนึกร่วมกันของคนในองค์กรนั้น ให้มีความสอดคล้องต้องกันและก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรอบด้านด้วย

บรรยากาศขององค์กรมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรเป็นอย่างมาก เนื่องจากบรรยากาศองค์กรที่ดีจะส่งผลให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น และสิ่งที่จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เช่น การมีผู้บังคับบัญชาที่ดีทำให้สมาชิกในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานรวมถึงการมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีด้วย ในทางตรงข้ามถ้าองค์กรใดมีบรรยากาศไม่ดีบริหารจัดการแบบใช้อำนาจวางกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดจนบุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติและมีทัศนคติที่ไม่ดีขาดความร่วมมือในองค์กร บรรยากาศขององค์กรจะเป็นตัวชี้ว่า บุคลากรมีความรู้เข้าใจความเป็นไปของบรรยากาศองค์กรของตนเองมากน้อยเพียงใดและมีผลกระทบต่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่มีนโยบายที่จะพัฒนาบุคลากรให้ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้บรรยากาศที่ดีเหมาะสม มีทัศนคติที่ดีต่อบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมขององค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรและช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จได้ในที่สุด

กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี แต่เดิมเป็นแผนกการเจ้าหน้าที่ สังกัดในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ก่อตั้งขึ้นมาพร้อมกับการจัดตั้งมหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อปี พ.ศ. 2514 ในระยะต่อมาได้มีการขยายหน่วยงานเพิ่มขึ้นตามภารกิจด้านการเจ้าหน้าที่ และได้รับอนุมัติให้จัดตั้งขึ้นเป็นกองการเจ้าหน้าที่ ตามประกาศของทบวงมหาวิทยาลัย โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 99 ตอนที่ 64 เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2525 แบ่งส่วนราชการออกเป็น

5 งาน คือ งานบริหารงานบุคคล งานทะเบียนประวัติ งานวินัยและนิติการ งานฝึกอบรม และ งานสวัสดิการ ต่อมากองการเจ้าหน้าที่มีภารกิจด้านการบริหารงานบุคคลเพิ่มมากขึ้น ในขณะเดียวกัน จำนวนบุคลากรก็เพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน จึงได้ขออนุมัติแบ่งส่วนราชการภายในกองการเจ้าหน้าที่ใหม่ โดยขออนุมัติจัดตั้งงานธุรการเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งงานและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ตามหนังสือที่ ทม.0202 / 24871 ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2535 ในปัจจุบันการบริหารจัดการภายในของกองการเจ้าหน้าที่แบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 งาน คือ

**1. งานบริหารงานบุคคล** มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบข้อบังคับ และวิธีปฏิบัติ เช่น การสรรหา การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ปรับวุฒิเปลี่ยนตำแหน่ง เลื่อนระดับ เลื่อนขั้นเงินเดือน แบ่งหน้าที่การปฏิบัติราชการออกเป็น 7 หน่วย คือ หน่วย ก.ม.บ. หน่วยข้าราชการ หน่วยวิชาการ หน่วยพนักงานมหาวิทยาลัย หน่วยลูกจ้าง หน่วยธุรการและการตรวจสอบ และหน่วยสารสนเทศ

**2. งานทะเบียนประวัติ** มีหน้าที่รับผิดชอบและดูแลทะเบียนประวัติของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างงบรายได้ ลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราว ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรดังกล่าวในระหว่างช่วงเวลารับราชการ เช่น ตรวจสอบประวัติการทำงาน หนังสือรับรอง บัตรประจำตัว บุคลากรขอเปลี่ยนชื่อ – สกุล ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ลาอุปสมบท ตรวจสอบวุฒิการศึกษา นอกจากนี้ยังได้ให้บริการบุคลากรหลังพ้นจากราชการ เช่น ขอรับบำเหน็จบำนาญ ขอรับบำเหน็จตกทอด ขอรับเงินจากกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับลูกจ้างประจำ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงาน แบ่งหน้าที่การปฏิบัติราชการออกเป็น 4 หน่วย คือ หน่วยทะเบียนประวัติและบำเหน็จบำนาญ หน่วยข้อมูลประวัติ หน่วยเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และหน่วยธุรการ

**3. งานวินัยและนิติการ** มีหน้าที่รับผิดชอบด้านกฎหมาย เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเที่ยงธรรม โดยยึดถือปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และแบ่งหน้าที่การปฏิบัติราชการออกเป็น 4 หน่วย คือ หน่วยวินัย หน่วยนิติการ หน่วยคดีเร่งรัดหนี้สิน และหน่วยบริหารงานทั่วไป

**4. งานฝึกอบรม** มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขออนุมัติให้บุคลากรลาศึกษาต่อ ฝึกอบรมดูงาน ประชุมสัมมนาและวิจัย ทั้งในประเทศและต่างประเทศ อำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการขอรับทุนลาศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ โครงการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย แบ่งหน้าที่การปฏิบัติราชการออกเป็น 4 หน่วย คือ หน่วยการศึกษาและฝึกอบรมภายในประเทศและต่างประเทศ หน่วยบริหารและพัฒนาโครงการฝึกอบรม หน่วยผลิตเอกสารและสื่อทัศนูปกรณ์ และ หน่วยธุรการ

**5. งานสวัสดิการ** มีหน้าที่รับผิดชอบด้านสวัสดิการต่างๆ ให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย เช่น ค่ารักษาพยาบาล ช่วยเหลือดอกเบี้ยที่อยู่อาศัย เงินกู้การศึกษาบุตร เงินกู้ซ่อมแซมบ้าน แบ่งหน้าที่การปฏิบัติราชการออกเป็น 4 หน่วย คือ หน่วยสวัสดิการเงินกู้ หน่วยเงินกู้กู้โครงการ หน่วยงานพิธีและกิจกรรมพิเศษ และ หน่วยธุรการ

**6. งานธุรการ** มีหน้าที่รับผิดชอบด้านบริหารงานธุรการงานสารบรรณการรับ-ส่งหนังสือ ร่างโต้ตอบและเวียนหนังสือ เบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนต่างๆ รวบรวมข้อมูลสถิติปฏิบัติงานของบุคลากร การลาประเภทต่างๆ ดูแลอาคารสถานที่ การขอใช้รถยนต์ ผลิตเอกสาร จัดซื้อจัดจ้างวัสดุครุภัณฑ์ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสาร แบ่งหน้าที่การปฏิบัติราชการออกเป็น 5 หน่วย คือ หน่วยสารบรรณ หน่วยการเจ้าหน้าที่ หน่วยการเงินและพัสดุ หน่วยการพิมพ์และผลิตเอกสาร และ หน่วยเลขานุการและวางแผน

การพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าอย่างมีคุณภาพนั้นจำเป็นต้องเริ่มต้นด้วยการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตามพันธกิจขององค์กรได้เป็นอย่างดี การพัฒนาบุคลากรดังกล่าวนี้จะต้องสร้างบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร ตลอดจนการจัดการจัดหาเครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ เพื่อเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน คณะผู้วิจัยจึงต้องภาคภูมิใจบรรยาการขององค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขบรรยาการขององค์กรหรือสภาพแวดล้อมของกองการเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาบรรยาการขององค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ และนำผลการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขบรรยาการขององค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยบรรยาการขององค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองการเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างบรายได้ และลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราว จำนวนทั้งสิ้น 78 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มี 2 ลักษณะ คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน ตัวแปรตาม แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านบรรยากาศองค์กร และ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

#### 4. นิยามศัพท์เฉพาะ

**องค์กร** หมายถึง กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**บุคลากร** หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างบวรายได้ และลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**บรรยากาศองค์กร** หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อรูปแบบลักษณะขององค์กร โดยที่บุคลากรสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งลักษณะขององค์กรนี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน การมีส่วนร่วมปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคลากรภายในองค์กรด้วยกัน

**ประสิทธิภาพในการทำงาน** หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บริหารและบุคลากรในกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี โดยบุคลากรมีการร่วมแรงร่วมใจกันจนสามารถทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จในทุกด้าน

#### 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงบรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ และนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขบรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น