

บทที่ 1

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปั้ญหา

โรงเรียนปรินซ์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสถาบันการศึกษาเอกชนในเครือของสภាផริตจักรในประเทศไทย ได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระมahaภูเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อครั้งยังทรงเป็นสหามมกุฎราชกุมาร และพระราชทานนามโรงเรียนว่า “The Prince Royal’s College” อีกทั้ง เป็นสถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาเพื่อผลิตนักเรียน ครูและบุคลากร ทางการศึกษาให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม มีองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ ดังปัจจานของโรงเรียนที่ว่า “คุณธรรมนำปั้ญญา พลานามัยสมบูรณ์ เกื้อภูลังสังคม” จากปัจจานดังกล่าว โรงเรียนปรินซ์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ จำเป็นต้องมีการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพ เพื่อรับรับกระบวนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่ต้องการมีส่วนร่วม ความเป็นเลิศระดับสากล ซึ่งการที่โรงเรียนจะบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้นี้ ต้องอาศัยบุคลากรในโรงเรียน โดยต้องมีความรู้ ความสามารถและมีทักษะในการสอนการปฏิบัติงานที่ดี ก็จะทำให้โรงเรียนมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีศักยภาพในการแข่งขันพัฒนา และจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกันของบุคลากรทั้งหมดภายในโรงเรียนในการพัฒนาองค์กร และบุคลากรเหล่านี้ต้องมีเจตคติที่ดีต่อโรงเรียนและรับรู้ว่าโรงเรียน ได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนบุคลากรในทุกด้าน ซึ่งส่งผลให้โรงเรียนประสบความสำเร็จในการดำเนินงานระหว่างๆ ผู้บริหารจึงต้องอาศัยความร่วมมือทางการบริหารงานในทุกด้านจากบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุดเท่าที่องค์กรต้องการ (มนูรี แก้วประภา, 2552: 1)

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่บวกถึงลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ การรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขในการดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำให้ชีวิตการทำงานที่สามารถตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมาตรฐานสังคม มีการประสานระหว่างการดำเนินชีวิตและงานให้ชีวิตและงานผสานกันกลมกลืน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน (อิสรากรณ์ รัตนคช, 2551) หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว บุคลากรย่อมมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานอุตสาหกรรมได้ดีและมีประสิทธิภาพ และ

เมื่อนบุคลากรได้รับรู้ถึงการเอาใจใส่และการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรขึ้น และบุคลากรจะตอบแทนโรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย ด้วยวิธีการตั้งใจทำงานและทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (อิสรารัตน์ตระกูล, 2551) โดยบุคลากรเหล่านี้จะนำความรู้ ความสามารถ ความพยายาม ความมานะอุตสาหะ ความทุ่มเทมาทำงาน เพื่อแลกกับเงินเดือนและความมั่นคง และทำให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงานของมา ซึ่งก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ผลงานให้สมบูรณ์แบบได้

อีกทั้ง เมื่อนบุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในงานที่ทำแล้ว จะก่อให้เกิดความรักความผูกพันและพร้อมจะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับการทำงาน จนส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีในองค์กร เกิดความผูกพันในองค์กร และห่วงใยในองค์กร เรียกว่า ความผูกพันต่อองค์กร กล่าวก็อ ผู้ปฏิบัติงานจะแสดงออกถึงการผูกพันต่อองค์กร โดยแสดงออกทางด้านต่าง ๆ ของการกระทำ เช่น การพูด บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะมีการพูดถึงองค์กรในแบบอยู่เสมอ แสดงออกถึงความสามารถของรับเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กรนั้น ๆ ได้ โดยไม่ขาดข้อง และสามารถจะปฏิบัติตามให้อยู่ในกฎระเบียบขององค์กรนั้นได้อย่างราบรื่นและอย่างสม่ำเสมอ แสดงออกถึงความประโนนดีที่มีต่อองค์กร มีมานะที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดกับองค์กร เลือกที่จะทำสิ่งที่ก่อประโยชน์กับองค์กรมากกว่าสิ่งที่จะก่อให้เกิดผลเสียกับองค์กร อีกทั้ง จะเกิดความรู้สึกวักและห่วงใยในองค์กร รู้สึกอย่างปฏิบัติงานที่องค์กรนี้เจนเกี้ยงอาชญากรรมเห็นว่าการปฏิบัติงานที่องค์กรนั้น ๆ ส่งผลดีและเกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร (ปีที่มีวรรณ ชูสาย, 2547: 20) ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กร นับได้ว่าแรงขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร ที่จะเป็นประโยชน์ทั้งทางตรง และทางอ้อมขององค์กร ให้มีความเข้มแข็ง มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นพฤติกรรมบุคลากรปฏิบัติออกมาร้าวความเต็มใจ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ จากการกระทำนั้น แม้ว่าจะไม่ใช่บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองก็ตาม (นันดา ชูประกอบ, 2547) นั้นก็อ เป็นพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กรที่นักหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เป็นสิ่งที่พนักงานแสดงออกมาร้าวความเต็มใจในการทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ช่วยเหลือทั้งเพื่อร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและช่วยเหลือตัวเอง ในเรื่องการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม เป็นการแสดงออกถึงความอ่อนน้อมถ่อมตนเมื่อปฏิบัติงาน เพื่อส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น และหลีกเลี่ยงการเกิดการกระทบกระแทกทั้งในการทำงาน พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา

คือ การแสดงออกถึงความรับผิดชอบเมื่อทำผิด และให้อภัยเมื่อเพื่อนร่วมงานทำผิด พฤติกรรม การให้ความร่วมมือ คือ การแสดงออกถึงความอาใจใส่ในการทำงาน และการให้ความร่วมมือกับ ทุกกรรมขององค์กร พฤติกรรมความสำนึกราหูที่ คือ การปฏิบัติงานในส่วนงานของตนเอง ให้มีความถูกต้อง เรียบร้อย ครบครัน และสามารถนำไปใช้งานได้ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข ประยุกต์งานได้ด้วย (Organ, อ้างถึงในสุพานิช, 2552: 9)

โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นสถาบันการศึกษาเอกชนที่มี ชื่อเสียงเป็นอันดับต้นๆ ของประเทศไทย เปิดสอนตั้งแต่ระดับปฐมวัย จนถึงระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีแผนการสอนในการจัดการศึกษา โดยมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านคุณธรรมจริยธรรม ควบคู่ไปกับ การพัฒนาบุคคลด้านความรู้สติปัญญา ด้วยการจัดการศึกษาที่มีคุณค่าต่อชีวิตทั้งในปัจจุบัน และอนาคตสำหรับเยาวชน โดยไม่มีการแบ่งแยกเชื้อชาติ ศาสนา และฐานะของบุคคล อันเป็นผลิต บุคคลากรที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคมและประเทศไทย อีกทั้งโรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย ยังเป็นโรงเรียนที่ดำเนินงานใช้หลักศาสนาคริสต์เข้ามาเสริมสร้างกำลัง ความรู้ ความสามารถของ ครุและบุคคลากร ตามหลักคำสอน ที่สอนให้เป็นคนดี ให้รักเพื่อนบ้านเหมือนรักตนเอง ให้ดูแล เด็กเล็กดูแลเด็ก ให้ปฏิบัติตามแบบของคนดี จึงจะได้เป็นบุคคลที่ใช้การได้ ดังนั้นเอง เมื่อมีการ ใช้หลักคำสอนของศาสนาคริสต์ขัดเกลาจิตใจและพฤติกรรมของครุและบุคคลากร จึงส่งผลต่อ นักเรียนในทางตรงอีกด้วย กล่าวคือ ครุทุกคนแม้ว่าไม่ได้นับถือศาสนาคริสต์ แต่การเรียนการสอน ในชั้นเรียน ครุและบุคคลากรก็มักจะใช้หลักคำสอนของศาสนาคริสต์ หลักคุณธรรมจริยธรรมเข้าไป ประยุกต์ในการสอนด้วย จึงจะส่งผลให้นักเรียนซึ่งชับหลักคำสอนนั้น ส่งผลให้การขัดเกลา พื้นฐานด้านจิตใจ และพฤติกรรมในการดำเนินชีวิต มีความเข้าใจถึงความรัก ความเมตตา คิดถึง ผู้อื่นรักผู้อื่นเหมือนรักตนเอง มีความคิดดี ทำดี มีความสามารถที่จะนำความรู้ไปใช้ในการดำเนิน ชีวิต ได้อย่างมีประสิทธิผลต่อไป โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ริบบ์ตั้งตัวแต่ ปี พ.ศ. 2430 จนถึงปัจจุบัน เป็นระยะเวลากว่า 129 ปี มีครุและบุคคลากร ณ ปัจจุบันกว่า 382 คน จึงทำให้มีอัตราการลาออกจากครุบุคคลากรเปลี่ยนแปลงโดยตลอด แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีครุ บุคคลากรอีกจำนวนหนึ่งที่มีอายุการทำงานนาน ซึ่งตรงข้ามกับครุและบุคคลากรรุ่นใหม่ที่เข้ามา ทำงาน ได้ไม่นานก็ลาออก อาจเนื่องจากสาเหตุเกี่ยวกับค่านิยมของคนรุ่นใหม่ที่คิดว่าทำงานแล้ว ต้องย้ายที่ทำงานไปเรื่อยๆ เพื่อความก้าวหน้าของตำแหน่งหน้าที่การทำงานหรือผลตอบแทนที่สูงขึ้น ซึ่งแตกต่างจากครุบุคคลากรรุ่นเก่าที่มีความจงรักภักดีต่องค์กร มีความรัก ความผูกพัน และมีความ ต้องการทำงานในองค์กรให้นานที่สุด

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่องค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคคลากร โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย

จังหวัดเชียงใหม่ ว่าบุคลากรกลุ่มนี้มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในระดับใด และการที่โรงเรียนปรินส์รอยแยลล์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงเรียนระดับประเทศ จึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในด้าน ต่าง ๆ ภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น นำมาซึ่งความตึงเครียดในการทำงาน ความกังวลใจ ความขัดแย้ง ภายในโรงเรียน ขาดความพึงพอใจในการทำงาน จนมีผลกระทบต่อการลาออกจากบุคลากร โรงเรียนปรินส์รอยแยลล์วิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาและแนวทางการดำเนินงาน ต่อผู้บริหารในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ในการปรับทัศนคติและสร้างความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรต่อโรงเรียนปรินส์รอยแยลล์วิทยาลัย ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานความผูกพัน รวมถึงศึกษาพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรของโรงเรียนปรินส์รอยแยลล์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่

#### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีของบุคลากร โรงเรียนปรินส์รอยแยลล์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่

#### **ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย**

1. เพื่อทราบถึงระดับความคิดเห็นของบุคลากรในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร โรงเรียนปรินส์รอยแยลล์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร โรงเรียนปรินส์รอยแยลล์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เป็นตัวกำหนดนโยบาย หรือแนวทางในการปรับปรุงระบบ การบริหารของโรงเรียนปรินส์รอยแยลล์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ให้แก่บุคลากร ให้มีคุณภาพ ชีวิตในการปฏิบัติงานและส่งเสริมให้มีความผูกพันต่อโรงเรียนมากขึ้น
4. เพื่อเป็นแนวทางแก้ผู้ที่สนใจได้ค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ก้าวข้ามขั้น

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสายสนับสนุนของ โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 153 คน โดยศึกษาข้อมูล ดังนี้

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ศึกษาคุณภาพชีวิตในการการทำงาน 7 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ลักษณะสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน การบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธภาพในองค์การงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมการให้การช่วยเหลือและการยอมรับการมีธรรมาภูมิในองค์กร (จิรากร พี. น้อยนคร, 2551: 15)

2. ศึกษาความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน คือ ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายค่านิยม ขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ และความต้องการอย่างเด็ดเดี่ยวที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (ปวีณา กรุงพลี, 2552: 33)

3. ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 6 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่น พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความเมตตาใจนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกระ霆ในการปฏิบัติตามกฎระเบียบท่ององค์กร (อังถึงในสุพานี ศุภภู่วนิช, 2552: 9)

### ขอบเขตเชิงพื้นที่

โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่

### ขอบเขตเชิงประชากร

บุคลากรของ โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ในส่วนของบุคลากร สายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในช่วงปีงบประมาณ 2560

### นิยามศัพท์

บุคลากร หมายถึง บุคคล ผู้ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ใน โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในช่วงปีงบประมาณ 2560

คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดและความรู้สึกของบุคลากร โรงเรียน ปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับจากประสบการณ์การปฏิบัติงาน ซึ่งจะให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุข ความพอใจในการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงมั่งคั่งรายได้ ด้าน เช่น ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ลักษณะ สถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน การบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธภาพในองค์การ งานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การให้การช่วยเหลือและการยอมรับการมีธรรมาภัยในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่บุคลากร โรงเรียนปรินส์รอยแอลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ มีความรัก ความผูกพันต่อองค์กรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับโรงเรียน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ทุ่มเททำงานเพื่อโรงเรียนและมีความจริงรักภักดิ์ ผูกพัน หวาน โรงเรียน ไม่ต้องการลาออก และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานต่อไปจนเกณฑ์อายุ โดยการผูกพันต่อองค์กร ประกอบไปด้วย 3 ลักษณะ ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ และความต้องการอย่างเด็ดเดี่ยวที่จะเป็นสมาชิกของ องค์การต่อไป

พุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงพุทธิกรรม ที่น้อมนำเนื้อกล้าที่ความรับผิดชอบหลักของ บุคลากร โรงเรียนปรินส์รอยแอลส์วิทยาลัย จังหวัด เชียงใหม่ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และจะแสดงออกถึงพุทธิกรรมที่ส่งผลดีต่อโรงเรียน คือ พุทธิกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พุทธิกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พุทธิกรรมความมีน้ำใจ นักกีฬา พุทธิกรรมการให้ความร่วมมือ พุทธิกรรมความสำนึกในหน้าที่การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ขององค์กร

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีคุณภาพเชิงวิศวกรรมการทำงานต่อโรงเรียนปรินส์รอยแอลส์ วิทยาลัยแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อโรงเรียนปรินส์รอยแอลส์วิทยาลัย แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร โรงเรียน ปรินส์รอยแอลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน