



บทที่ 1

บทนำ

ความนำ

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อม เกี่ยวข้องกับงานด้านนโยบาย และการดำเนินการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ซึ่งถือว่าการจัดการศึกษาระดับสูงของชาติ แต่เนื่องจากในปัจจุบันมีการขยายตัวทางด้านการศึกษาในระดับสูง ดังกล่าวนี้อย่างรวดเร็ว ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยที่การขยายตัวดังกล่าว เป็นการขยายตัวเพื่อให้รองรับและสอดคล้องต่อความต้องการของประเทศในระยะยาว ตลอดจนเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพการที่เปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องกำหนดวิธีการดำเนินการจัดการศึกษาที่เหมาะสม และให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจะส่งผลให้การขยายตัวในเชิงปริมาณ เป็นไปอย่างมีคุณภาพ

เมื่อพิจารณาถึงภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน 4 ด้านคือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแล้วพบว่า ในส่วนที่เป็นภารกิจด้านการผลิตบัณฑิตนั้น สถาบันอุดมศึกษาแต่ละสถาบันต่างก็ดำเนินการผลิตบัณฑิตในแต่ละสาขาวิชา ที่สถาบันของตนเองรับผิดชอบอยู่อย่างเป็นอิสระและเอกเทศต่อกัน โดยที่แต่ละสถาบันต่างก็ได้กำหนดจำนวนบัณฑิตที่จะผลิตในปัจจุบัน ตลอดจนคาดคะเนไว้ในอนาคตในแผนพัฒนาการศึกษาแต่ละฉบับของแต่ละสถาบันตามความพร้อมหรือความต้องการของฝ่ายบริหารมหาวิทยาลัย และนอกเหนือจากภารกิจด้านการผลิตบัณฑิตแล้ว ภารกิจหลักด้านอื่นกล่าวคือ ภารกิจด้านการวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมนั้น สถาบันอุดมศึกษาบางสถาบันก็ได้ดำเนินการไปในบางด้าน บางช่วงเวลาไปแล้ว โดยที่การดำเนินการดังกล่าวนี้ ขึ้นอยู่กับความพร้อมและความสนใจของแต่ละสถาบัน ตลอดจนขึ้นอยู่กับลักษณะเน้น และสภาพโครงสร้างของแต่ละสถาบันจะเอื้ออำนวยให้ดำเนินการได้ ถึงแม้ว่าจุดเน้นของลักษณะงานจะแตกต่างกัน

ออกไปก็ตาม แต่คุณค่าของงานในแง่ของการพัฒนาประเทศทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ ตลอดจนทางด้านการเมือง ต่างก็มีคุณค่าไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน โดยต่างก็มีคุณค่าไปคนละแง่คนละมุมเท่านั้น และคุณค่าดังกล่าวนี้ต่างก็มีส่วนเกื้อหนุนซึ่งกันและกันตลอดเวลา

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าทุกมหาวิทยาลัยต่างก็มีการกิจหลักทั้ง 4 ด้านเหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นการกิจด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม ตลอดจนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมก็ตาม แต่เนื่องจากทุกมหาวิทยาลัยต่างก็มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน และถึงแม้ว่าทุกมหาวิทยาลัยจะสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยก็ตาม แต่ก็เป็นการสังกัดในลักษณะของการประสานงานกันมากกว่า โดยแต่ละมหาวิทยาลัยต่างก็มีพระราชบัญญัติเป็นกรอบของการบริหารของตนเอง ฉะนั้นถึงแม้ว่าทุกมหาวิทยาลัยจะมีการกิจหลักเหมือนกัน แต่โครงสร้างของการบริหารงานจะแตกต่างกันออกไป โดยแต่ละมหาวิทยาลัยได้กำหนดขอบข่ายของงานที่รองรับและสอดคล้องกับภารกิจทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันไป เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้กำหนดขอบข่ายของงานออกเป็น 6 งาน ได้แก่ งานวิชาการ งานวางแผนและพัฒนา งานบริหาร งานฝ่ายทรัพยากร งานกิจการนิสิต และงานวิจัย มหาวิทยาลัยศิลปากรได้กำหนดขอบข่ายของงานออกเป็น 5 งาน ได้แก่ งานบริหาร งานวิชาการ งานแผนและพัฒนา งานกิจการพิเศษ และงานกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์กำหนดขอบข่ายของงานออกเป็น 5 งาน คือ งานบริหาร งานวิชาการ งานวิจัยและวิเทศสัมพันธ์ งานการนักศึกษา และงานวางแผน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กำหนดขอบข่ายของงานออกเป็น 5 งาน คือ งานบริหาร งานวิชาการ งานกิจการนิสิต งานกิจการพิเศษ และงานวิจัยและพัฒนา จะเห็นได้ว่าการบริหารงานภายในของทุกมหาวิทยาลัยดังกล่าวนี้ยกมาเป็นตัวอย่างในส่วนที่เกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานนี้จะเหมือนกัน นั่นคือ มีบุคลากรเข้ามารับผิดชอบตามลักษณะของงาน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ฝ่ายด้วยกัน โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบ และขอบข่ายของงานแตกต่างกันออกไป กล่าวคือ

- สาย ก. คือผู้ที่ดำรงตำแหน่ง ซึ่งมีหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ
- สาย ข. คือผู้ที่ดำรงตำแหน่ง ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ
- สาย ค. คือผู้ที่ดำรงตำแหน่ง ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ

แต่การบริหารงาน ไม่ว่าจะ เป็นด้านใด ตามโครงสร้างของการบริหารงานและลักษณะของงานในมหาวิทยาลัย ข้าราชการสาย ค. จะเข้ามามีบทบาทและหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร

งานดังกล่าวทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ฉะนั้นหากจะมีการพัฒนาการบริหารในมหาวิทยาลัย ให้มีประสิทธิภาพ ควรต้องคำนึงถึงการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ค. เป็นเบื้องต้น นั่นคือ ในการบริหารงานให้พิจารณาถึงความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค. เพราะถ้า ข้าราชการสาย ค. เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะทำให้การทำงานของข้าราชการสาย ค. มีประสิทธิภาพ งานที่รับผิดชอบจะดีขึ้น งานที่เกี่ยวข้อง และระบบการประสานงานกับ ข้าราชการสายอื่น ๆ จะเกิดความคล่องตัว ซึ่งจะทำงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้น การวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค. ในสถาบันอุดมศึกษาเป็นเบื้องต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยขนาดเล็ก และแยกการบริหารงานออกเป็น 2 วิทยาเขต ที่มีลักษณะของสภาพแวดล้อม ลักษณะงาน การปฏิบัติ และการบริหารงานที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค. โดยเฉพาะตั้งแต่ปี พ.ศ. 2486 เป็นต้นมา มหาวิทยาลัยศิลปากรยังไม่มีงานวิจัยในเรื่องนี้ ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้จะทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค. ในมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนการบริหารงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการสาย ค. ในมหาวิทยาลัยศิลปากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลแล้ว นักการศึกษาหลายท่าน ต่างมีทัศนะหรือความเห็นสอดคล้องกันว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าหากว่า งานที่บุคคลทำอยู่ เป็นงานที่สนองตอบความต้องการพื้นฐานของบุคคลนั้น ๆ ได้ ดังนั้นการบริหารงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานก็คือ การบริหารงานที่สนองตอบความต้องการพื้นฐานของบุคคลนั้นนั่นเอง

เกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์นั้น มีนักบริหารการศึกษาหลายท่านได้เสนอแนวคิดหรือทฤษฎีไว้หลายแนวคิดด้วยกัน แต่แนวคิดที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ได้แก่ แนวคิดของมาสโลว์ (Maslow, Abraham : 1964) ตามทฤษฎี "ลำดับขั้นความต้องการพื้นฐาน

ของมาสโลว์ Maslow's Hierachy of Needs" โดย มาสโลว์ให้ทัศนะไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตอยู่ 5 ลำดับชั้นที่ต่อเนื่องกล่าวคือ

ลำดับแรกเป็นความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นต่ำที่สุดของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร น้ำ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

ลำดับที่สอง ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) ซึ่งเป็นความปรารถนาที่จะได้รับการป้องกันอันตราย หรือการได้รับสิทธิอันชอบธรรมของตน

ลำดับที่สาม ได้แก่ ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ซึ่งเป็นความต้องการความรัก ความพอใจ และความเป็นเจ้าของ

ลำดับที่สี่ ได้แก่ ความต้องการการยอมรับนับถือ (Ego Needs) ซึ่งเป็นความปรารถนาที่จะมีชื่อเสียงหรือเป็นที่เชื่อถือ มีฐานะดีเกินเป็นที่ยอมรับ มีความสำคัญ มีคนนิยมชมชอบ

ลำดับสุดท้าย ได้แก่ ความต้องการการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต (Self - Actualization Needs) ซึ่งเป็นความปรารถนาในสิ่งที่ตนจะเป็นไปได้มากขึ้น ๆ เป็นทุกอย่างตามความสามารถเท่าที่ตนจะเป็นได้

ทั้งนี้ มาสโลว์ได้เน้นว่าลำดับความต้องการทั้ง 5 ชั้นนั้น เป็นลำดับชั้นที่ต่อเนื่องและเป็นลักษณะสะสม (Cumulated) กล่าวคือ มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับที่สูงขึ้น ถ้ามนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับชั้นที่ต่ำกว่าแล้ว

ต่อมา Beer (Dunathan and Saluzzi 1980 : 17-19) ได้พิจารณาปรับลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ให้สอดคล้องกับสังคมในปัจจุบัน ซึ่งเป็นสังคมเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Modern Technological Society) โดยเบียร์ตัดความต้องการทางกายภาพออกด้วยเหตุผลที่ว่า ความต้องการในด้านนี้เป็นความต้องการขั้นต่ำ และไม่เป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญในสังคมเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งเบียร์จัดลำดับใหม่ดังนี้

ลำดับชั้นแรกคือความต้องการความปลอดภัย (Security Needs)

ลำดับชั้นที่สอง ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

ลำดับขั้นที่สาม ความต้องการเป็นอิสระ (Autonomy Needs)

ลำดับขั้นที่สี่ ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs)

ลำดับขั้นสุดท้าย เป็นความต้องการการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต (Self - Actualization Needs)

ทัศนะของเบียร์ดิงกล่าวข้างต้น ได้รับการเผยแพร่ และถูกนำมาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลในสังคมอุตสาหกรรมอย่างแพร่หลาย ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้กรอบแนวคิดของเบียร์ดิงเป็นกรอบการวัดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล โดยผู้วิจัยมีความเชื่อว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าบุคคลผู้นั้นได้รับการสนองตอบความต้องการพื้นฐาน 5 ด้านคือ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการเป็นอิสระ ความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต แต่อย่างไรก็ตาม ในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิผล โดยบริหารงานให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น นอกเหนือจากใช้การบริหารงานให้สนองตอบความต้องการพื้นฐานของบุคคลแล้วยังมีนัยการศึกษาอีกหลายท่าน เช่น สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 303) ธงชัย สันติวงษ์ (2523 : 358) ไพบูลย์ ช่างเรียง และสมปราชญ์ จอมเทศ (2521 : 67) Secord and Backman (1964 : 391) Strauss and Sayles (1960 : 119-121) ได้ให้ทัศนะไว้อีกแนวทางหนึ่งว่า การบริหารงานให้เกิดประสิทธิผลโดยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ต้องใช้เทคนิคการจูงใจ เป็นเครื่องมือที่สำคัญ ในแนวทัศนะดังกล่าวนี้ มีแนวคิดที่โดดเด่นและถูกนำไปใช้อ้างอิงในการศึกษาวิจัยในด้านการบริหาร ได้แก่ แนวคิดของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg and others 1959 : 113-119) โดยเฮอริชเบอร์กได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบสองประการที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เรียกทฤษฎีการจูงใจ-คำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ได้มาจากการสัมภาษณ์นักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน โดยเฮอริชเบอร์กมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบ 2 ชุด คือองค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และจากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีอยู่ 2 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบแรก ได้แก่ ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ (Motivative Factors)

มี 5 ประการ คือ

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี เมื่องานประสบผลสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทาย หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ตนจนจบได้โดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปัจจุบันเรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีอยู่ 11 ประการคือ

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนนั้นเป็นที่พอใจของบุคคลในหน่วยงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation - Subordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4 ฐานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relation-superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation-peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.7 เทคนิคการนิเทศ (Supervision technical) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.8 นโยบายและการบริหารงานของบริษัท (Policy and administration) หมายถึง การจัดการ (Management) การบริหารงานขององค์การ และการติดต่อสื่อสารในองค์การ

2.9 สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.10 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกดี หรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

2.11 ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

องค์ประกอบทั้งสองด้านนี้เป็นสิ่งที่คนงานต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบหรือปัจจัยกระตุ้น เป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน และเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้แล้ว คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ส่วนปัจจัยคำจูนทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความทุกข์หรือความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น เมื่อใดที่คนงานได้รับการตอบสนอง ปัจจัยชนิดนี้เพียงพอแล้ว จะไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีคำอธิบายว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเพราะปัจจัยคำจูนเป็นเพียงตัวป้องกันมิให้ความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อปัจจัยกระตุ้นได้รับการตอบสนอง

จากทัศนะของเฮอรัชเบอร์กดังกล่าวกว่าข้างต้น เป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า ถ้าบุคคลได้รับการจูงใจทั้งในด้าน Hygiene Factors และ Motivative Factors แล้ว ก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอดีประมวลแนวคิดได้ดังต่อไปนี้

1. การบริหารให้เกิดประสิทธิผลหรือบรรลุเป้าหมายขององค์การ ที่กำหนดไว้ได้แก่ การบริหารงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน
2. บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าบุคคลนั้นได้รับการสนองตอบความต้องการพื้นฐาน 5 ประการ คือ ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการเป็นอิสระ ความต้องการการยอมรับนับถือ และความต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต
3. ถ้าบุคคลได้รับการจูงใจทั้งในด้าน Hygiene Factors และ Motivative Factors แล้ว ก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถือว่าเป็นกรอบแนวคิดทฤษฎีในการวิจัย (Theoretical Framework) ของงานวิจัยฉบับนี้ ประกอบกับปัญหาของการดำเนินการบริหารของมหาวิทยาลัยศิลปากรดังกล่าวแล้วข้างต้น ที่ชี้ให้เห็นว่า การบริหารของมหาวิทยาลัยศิลปากร ในแต่ละวิทยาเขตหรือแต่ละคณะวิชา หรือแต่ละหน่วยงานที่สนับสนุนงานวิชาการมีการบริหารงานที่หลากหลายแตกต่างกันออกไป ฉะนั้นถ้าสามารถศึกษาและค้นพบได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค. อยู่ในระดับใด ปัจจัยใดเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าวแล้ว ก็จะเป็นข้อมูลหรือข้อสนเทศที่สำคัญอันจะนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนการกำหนดการบริหารงานของมหาวิทยาลัยศิลปากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค. ในมหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค. ที่ปฏิบัติงานที่วิทยาเขตวังท่าพระกับวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

สมมติฐานของการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากประสบการณ์การทำงานของผู้วิจัยที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศิลปากร ในตำแหน่งเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์ ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังต่อไปนี้

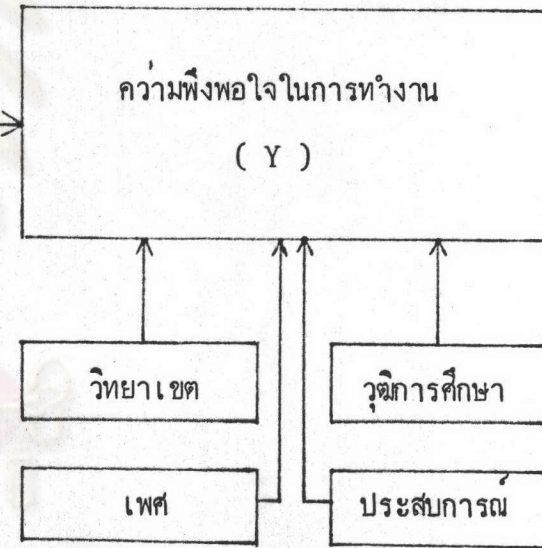
1. ข้าราชการสาย ค. ในมหาวิทยาลัยศิลปากร มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน
2. ข้าราชการสาย ค. ในมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับความพึงพอใจจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ ทั้ง 10 ด้าน ไม่แตกต่างกันไม่ว่าเปรียบเทียบจำแนกตามวิทยาเขต เขต ภูมิภาคการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

กรอบแนวคิดรวบยอดในการวิจัย

ในการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค. ขึ้นอยู่กับปัจจัยทั้ง 10 ด้าน และปัจจัยทั้ง 10 ด้านนั้น จะแตกต่างกันไปตามตัวแปรวิทยาเขต เขต ภูมิภาคการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ดังแผนภูมิ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัจจัยที่อธิบายความพึงพอใจ	
ความสำเร็จในการทำงาน	(X 1)
การได้รับการยอมรับนับถือ	(X 2)
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	(X 3)
ความรับผิดชอบ	(X 4)
ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	(X 5)
เงินเดือน - สวัสดิการ	(X 6)
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน - ผู้บังคับบัญชา	(X 7)
ความมั่นคงในงานที่ทำ	(X 8)
สภาพและเงื่อนไขการทำงาน	(X 9)
การปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา	(X 10)



ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งมีผลมาจากองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติงาน

ข้าราชการสาย ค. หมายถึงผู้ดำรงตำแหน่ง ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ตามที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยกำหนด

ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึงการที่บุคคลทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุผลสำเร็จ และมีความพอใจในงานนั้น

การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึงการได้รับการยกย่อง ชมเชย และยอมรับในความรูความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เมื่อได้ปฏิบัติจนบรรลุผลสำเร็จ

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นงานที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่น่าสนใจ ตลอดจนท้าทายให้อยากทำ

ความรับผิดชอบ หมายถึงการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ ตามความสามารถของตนเอง จนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึงโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการสนับสนุนใหม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมีโอกาสได้รับการศึกษาเพิ่มเติม

เงินเดือน - สวัสดิการ หมายถึงค่าตอบแทน และบริการต่าง ๆ ที่ได้รับตามลัทธิที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน - ผู้บังคับบัญชา หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดที่สุดตามสายงานที่ปฏิบัติ ทั้งในตำแหน่งและส่วนตัว สามารถทำงานด้วยกันได้เป็นอย่างดี

ความมั่นคงในงานที่ทำ หมายถึงความเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า

สภาพและเงื่อนไขการทำงาน หมายถึงสภาพแวดล้อมทั่ว ๆ ไปที่เกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงาน และสถานที่ทำงาน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์การทำงาน

การปฏิบัติในการบริหารของผู้บังคับบัญชา หมายถึงการปฏิบัติของหัวหน้างานในฐานะผู้นำ มีความเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัวของผู้ร่วมงานโดยมีระบบ