

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิรูปการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่เกิดขึ้นโดยมีแนวคิดว่า ในระยะเวลาที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยได้ยึดติดกับระบบราชการ ทำให้การบริหารงานบุคคลประสบปัญหาอย่างมากโดยเฉพาะไม่สามารถสรรหาคนดี คนเก่งให้เข้าสู่มหาวิทยาลัยได้ คนไม่เหมาะสมก็พิจารณาให้ออกยาก การกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรมไม่อาจกระทำได้ ดังนั้นการแก้ปัญหาคือการไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารงานรัฐบาลจึงมีนโยบายให้มหาวิทยาลัยแยกออกจากระบบราชการ โดยเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแล้วมอบอำนาจในการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ให้กับมหาวิทยาลัย ซึ่งทำให้มหาวิทยาลัยมีอิสระในการพัฒนาและบริหารตนเองที่สอดคล้องกับปรัชญาและจุดมุ่งหมายของมหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มที่ โดยได้กำหนดหลักในการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกล่าวคือ บุคคลจะมีสภาพเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยและอยู่ภายใต้ระเบียบว่าด้วยการบริหารงานของมหาวิทยาลัย พนักงานจะได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนตามหลักเกณฑ์การประเมินและตามบัญชีเงินเดือนที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งสภามหาวิทยาลัยจะเป็นผู้ออกระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลที่ให้ความเป็นธรรมแก่บุคลากรของแต่ละมหาวิทยาลัย ทั้งนี้แต่ละมหาวิทยาลัยจะมีวิธีการแตกต่างกันไป (ทพวงมหาวิทยาลัย, 2541)

การปรับเปลี่ยนสถานภาพของมหาวิทยาลัยของรัฐไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ คณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ (คปร.) มีมติให้ทพวงมหาวิทยาลัยใช้วิธีจ้างบุคคลเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยในระบบใหม่ทดแทนการบรรจุเป็นข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ทำให้มหาวิทยาลัยมีอิสระในการบริหารจัดการด้านงานบุคคล ตั้งแต่การสรรหา การจ้าง การธำรงรักษา จนถึง การพ้นจากงาน ซึ่งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้มีการจ้างบุคคลเป็นพนักงานเพื่อทดแทนอัตราข้าราชการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา

จากการศึกษาของ นวพร หอมจันทร์ และคณะ (2547) รายงานผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยกับผู้บริหารมีความคิดเห็นแตกต่างกันทุกด้าน โดยเฉพาะอัตราค่าจ้าง สวัสดิการ และการพ้นจากงาน ดังนั้น อาจทำให้พนักงานกับผู้บริหาร หรือ ข้าราชการ มีแนวทางในการปฏิบัติที่ไม่ตรงกัน อาจเกิดความไม่พึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัย ความขัดแย้งในองค์กร รวมถึงร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ และอาจส่งผลต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไปได้นั้น สอดคล้องกับ นักวิชาการหลายท่านที่กล่าวว่า บุคคลที่มีความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานก็จะสามารถทำงานด้วยความเต็มใจเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร (Gilmer, 1975; Good, 1973; บุญมั่น ธนาสุภวัฒน์, 2537; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535)

ดังนั้นจึงได้ศึกษารูปแบบความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยเพื่อศึกษาว่ามีตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีรูปแบบความสัมพันธ์อย่างไร ตัวแปรใดมีอิทธิพลมากหรือน้อยอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นแนวทางในการบริหารจัดการพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสร้างรูปแบบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และทดสอบความสอดคล้องของรูปแบบที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างรูปแบบความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยประยุกต์ทฤษฎี ERG (Existence Relatedness and Growth Theory) ของ Alderfer ซึ่งตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรแฝงภายนอก มี 1 ตัวแปร คือ ปัจจัยการดำรงชีพ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ สวัสดิการและค่าตอบแทน นโยบายและการบริหาร และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
2. ตัวแปรแฝงภายใน มี 3 ตัวแปร ดังนี้
  - 2.1 ปัจจัยความสัมพันธ์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สัญญาจ้าง ความสัมพันธ์เดิมกับมหาวิทยาลัย และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
  - 2.2 ปัจจัยความเจริญก้าวหน้า ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความสามารถในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน และมีอิสระในการทำงาน
  - 2.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัว คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานมหาวิทยาลัย หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่จ้างด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน ตามระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่จ้างด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน พ.ศ. 2550 ในตำแหน่งทางวิชาการ

ทำหน้าที่สอนและวิจัย หรือทำหน้าที่วิจัยโดยเฉพาะ และกำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปีการศึกษา 2552

## 2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานมหาวิทยาลัย

สงขลานครินทร์ ที่มีต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะมีแรงจูงใจในการทำงานและสามารถทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งในการวิจัยนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน วัดได้จากแบบวัดความพึงพอใจ Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ (Kanungo, 1982 อ้างถึงใน วิบูลย์ แมนสถิตย์; Weiss and Other อ้างถึงใน จิระนันท์ บุญบันดาล, 2546)

## 3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดและทฤษฎีสองตัว ปัจจัยของ Herzberg ทฤษฎีการดำรงอยู่ที่เกี่ยวกับความเจริญงอกงามหรือทฤษฎี ERG ของ Alderfer และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow รวมทั้งลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งอาจารย์ในปัจจุบัน และเสนอเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้

### 3.1 ปัจจัยการดำรงชีพ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ สวัสดิการและค่าตอบแทน นโยบายและการบริหาร และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

#### 3.1.1 สวัสดิการและค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งที่ส่งเสริมและจูงใจให้พนักงานได้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น จากการทำมหาวิทยาลัยให้ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน กองทุนและสวัสดิการเพื่อช่วยเหลือด้านต่างๆ รวมทั้งที่พักอาศัย การพักผ่อนหย่อนใจ บริการเพิ่มพูนความรู้ และความบันเทิงต่างๆ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ

#### 3.1.2 นโยบายและการบริหาร หมายถึง แนวทางการปฏิบัติ การกำกับดูแล ตลอดจนแนวทางตอบแทนผลการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและเกิดความสำเร็จขององค์กร ส่วนการบริหาร เป็นการทำงานโดยเอื้ออำนวย จัดสรรทรัพยากร การจัดการพนักงาน ตลอดจนการปกครองการบังคับบัญชา ให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามนโยบาย

#### 3.1.3 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่ทำให้รู้สึกปราศจากการคุกคาม ข่มขู่ บังคับ กดขี่ จากบุคคลหรือสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน

### 3.2 ปัจจัยความสัมพันธ์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สัญญาจ้าง ความสัมพันธ์เดิมกับมหาวิทยาลัย และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3.2.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานวิชาการ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นระยะเวลาหนึ่งปี ก็เดือน จนถึงปัจจุบัน

3.2.2 สัญญาจ้าง หมายถึง ข้อตกลงในการจ้างปฏิบัติหน้าที่พนักงานสายวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน เป็นเวลานานกี่ปี

3.2.3 ความสัมพันธ์เดิมกับมหาวิทยาลัย หมายถึง พนักงานสายวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก หรือการศึกษาอื่นๆ

3.2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ ระหว่างพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ด้วยกัน และกับผู้บังคับบัญชา ทั้งโดยส่วนตัว และการทำงาน ทำให้เกิดความร่วมมือ ช่วยเหลือกัน ด้วยความเป็นมิตรและจริงใจ ส่งผลให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

3.3 ปัจจัยความเจริญก้าวหน้า ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความสามารถในการทำงาน ความรับผิดชอบในงาน และความมีอิสระในการทำงาน

3.3.1 ความสามารถในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานหรือดำเนินงานตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตลอดจนการสร้างสรรค์ผลงาน

3.3.2 ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามภารกิจหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และเต็มใจ ยอมรับและยินดีรับฟังคำแนะนำ มีคุณสมบัติต่างๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน

3.3.3 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ความคล่องตัวในการทำงาน มีอิสระทางวิชาการ ในการคิดหรือสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการต่างๆ ตลอดจนสามารถตัดสินใจและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามรูปแบบวิธีของตนเองได้

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับและหน่วยงานที่น่าผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์**

1. ได้รูปแบบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่อธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2. เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดนโยบาย ที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงาน อันก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน รักองค์กร และมีความรู้สึกความมั่นคงในอาชีพ ทำให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการสอนและการวิจัย และงานในหน้าที่อื่นๆ ตลอดจนสามารถการสร้างประโยชน์ให้กับมหาวิทยาลัยได้อย่างกว้างขวาง และนำสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป