

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน (Newstrom and Davis, 1997) การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-analysis) จากงานวิจัยในอดีตพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (Iaffaldano & Muchinsky, 1985) พฤติกรรมที่ดีในการเป็นสมาชิกขององค์กร (Organ & Ryan, 1995) ซึ่งได้แก่ การช่วยเหลือผู้อื่นนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย และการปฏิบัติตามหน้าที่โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบหรือบอกกล่าว นอกจากนี้ผลจากการวิเคราะห์ห่อภิมาณยังพบว่าความพึงพอใจสัมพันธ์กับการขาดงาน (Farrell & Stamm, 1988) การคิดลาออกจากงานและการลาออกจากงาน (Tett & Meyer, 1993) การเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Lee & Ashforth, 1996)

ข้อสรุปข้างต้นได้มาจากการวิเคราะห์ห่อภิมาณ ซึ่งเป็นงานวิจัยที่สังเคราะห์ข้อค้นพบจากการศึกษาในอดีตเป็นจำนวนมาก จึงน่าจะเชื่อได้ว่า ความพึงพอใจของบุคลากรน่าจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร (Newstrom and Davis: 1997)

งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มี 5 งาน โดยประพนธ์ นันทรามาศ (2523) ศึกษาความพึงพอใจในอาจารย์ ยุคล ทองตัน (2529,2545) ศึกษาในข้าราชการทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุน เสาวนีย์ สุวรรณวงศ์ (2538) และอาภรณ์ อุณหวัชคณิตดา (2542) ศึกษาในเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป อย่างไรก็ตามงานวิจัยดังกล่าวทำการวัดระดับความพึงพอใจในมิติต่างๆ เช่น ค่าตอบแทน สภาวะแวดล้อม ฯลฯ และมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ และปัจจัยเกี่ยวกับงาน เช่น อายุการทำงาน ตำแหน่งงานและสายงาน เป็นต้น แม้ว่าข้อมูลดังกล่าวจะมีประโยชน์ในการบ่งชี้ว่าบุคลากรกลุ่มใดมีความไม่พึงพอใจ ทำให้ทราบว่าควรปรับปรุงความพึงพอใจในบุคลากรกลุ่มใด แต่ไม่ได้ให้ข้อมูลว่าควรเปลี่ยนแปลงอย่างไร อีกทั้งปัจจัยทางประชากรศาสตร์และปัจจัยอื่น ๆ ที่ศึกษาในอดีต เช่น อายุการทำงาน ระดับชั้น ฯลฯ ก็ไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้โดยง่ายด้วยวิธีการบริหารจัดการ จึงมีข้อจำกัดในการนำงานวิจัยข้างต้นมาใช้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังนั้นควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้ด้วยการบริหารจัดการ

ทฤษฎีลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1980) กล่าวว่า ลักษณะงาน 5 อย่างมีผลต่อความพึงพอใจงาน ได้แก่ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่มีลักษณะสมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีความสำคัญ งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ และงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับใน

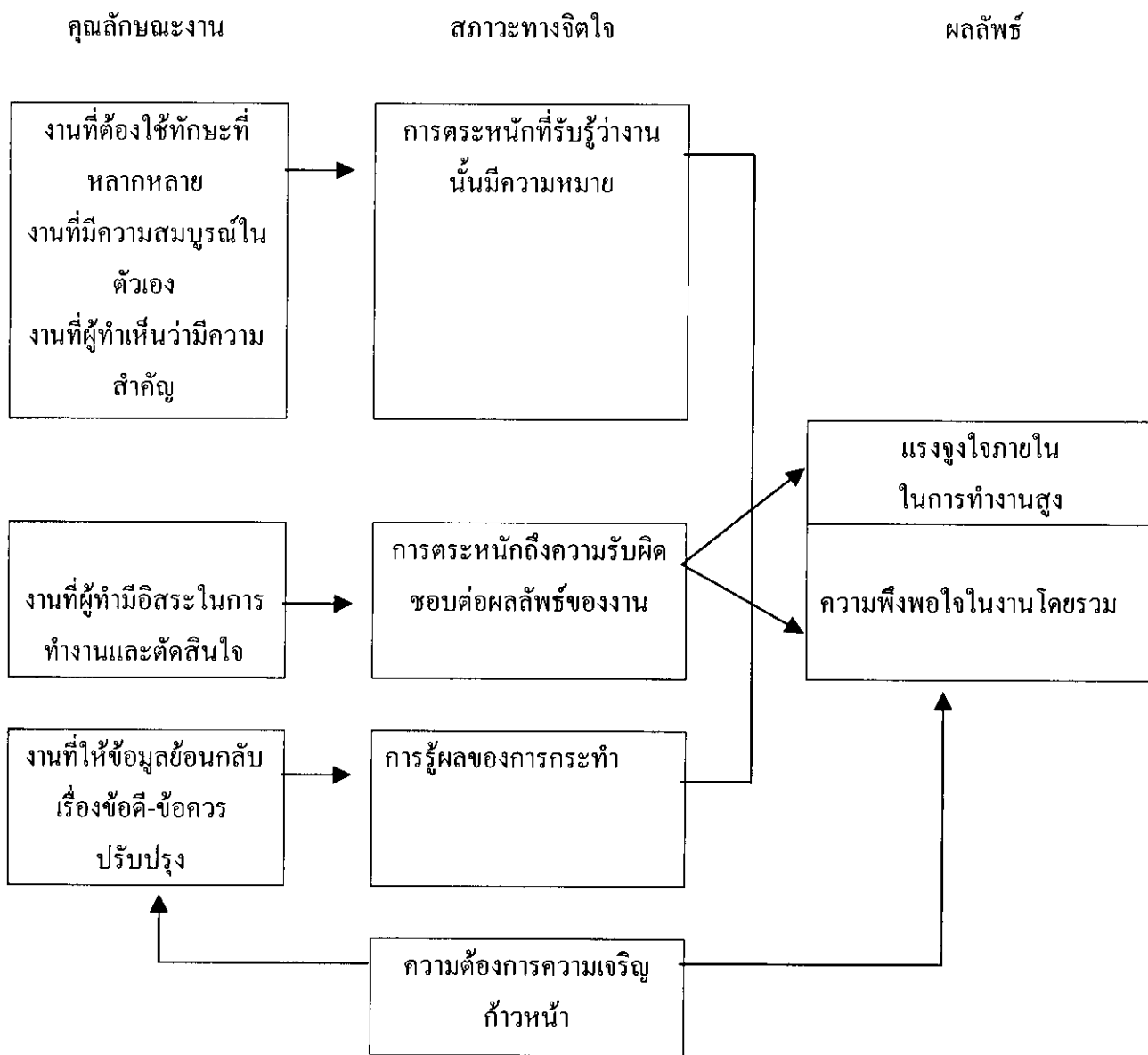
เรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง งานวิจัยในต่างประเทศจำนวนมากยืนยันความถูกต้องของทฤษฎีนี้(Hackman and Oldham, 1980) ในประเทศไทย รง ภู่งวงไพโรจน์ (2540) และมาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์ (2537) พบว่า ลักษณะทั้ง 5 อย่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจได้ อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยทั้งสอง มีความแตกต่างจากข้าราชการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มากเพราะตัวอย่างในงานวิจัยของ รง ภู่งวงไพโรจน์(2540) และ มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์(2537) มีข้าราชการในมหาวิทยาลัยเพียง 13% และ 12% ตามลำดับ ตัวอย่างส่วนใหญ่มาจากภาคเอกชน ระบบงานราชการกับระบบงานในบริษัทเอกชนมีความแตกต่างกันมากและอีกทั้งมหาวิทยาลัยฯเป็นสถาบันการศึกษาที่ไม่มุ่งหวังกำไร จึงควรที่จะมีการศึกษาทฤษฎีนี้ในข้าราชการทุกสายของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อมูลที่ได้จะมีประโยชน์ในการปรับเปลี่ยนงานให้มีลักษณะที่เอื้อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งลักษณะงานทั้ง 5 ดังกล่าว สามารถปรับเปลี่ยนได้ด้วยการบริหารจัดการ ไม่ว่าตำแหน่งงาน/เนื้องานจะเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อหาลักษณะของงานที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กรอบแนวคิดของการวิจัย

Hackman and Oldham อาศัยแนวคิดของ Herzberg เป็นพื้นฐานและได้สร้างทฤษฎีลักษณะงาน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงและออกแบบงานใหม่ ตามทฤษฎีนี้ลักษณะของงาน 5 ด้านจะนำไปสู่สถานะทางจิต (Psychological States) ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานดังกล่าว



รูปที่ 1 Hackman and Oldham's (1976) Job Characteristics Model

อิทธิพลจากคุณลักษณะของงาน 5 อย่าง คือ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่มีลักษณะที่สมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ และงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง จะส่งผลไปยังสถานะทางจิตใจทั้ง 3 สถานะคือ

การตระหนักรู้ว่างานนั้นมีความหมาย การตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานและการรู้ผลของการกระทำ ซึ่งสถานะทางจิตใจนี้ส่งผลถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน Hackman and Oldham ได้นำแนวคิดนี้ไปสร้างแบบสำรวจเพื่อวิเคราะห์งาน (Job Diagnostic Survey) แบบวัดนี้ใช้วัดตัวแปรลักษณะงาน สถานะทางจิตใจ แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยทำให้ทราบลักษณะของงานที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นข้อมูลในการวางแผนจัดหรือปรับเปลี่ยนลักษณะงานเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอื่นนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลแก่องค์กรต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกัน และจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญงานและความสามารถหลายๆอย่างในอันที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผล
2. งานที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงานให้เห็นอย่างชัดเจน
3. งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น ซึ่งอาจจะเป็นคนในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้
4. ความมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง
5. งานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง (Feedback from Job Itself) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อนหรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่
6. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งประกอบด้วย 3 สายงาน คือ สาย ก ทำหน้าที่ทางวิชาการ ได้แก่ สอน วิจัยและบริการวิชาการ สาย ข ทำหน้าที่สนับสนุนวิชาการ สาย ค ทำหน้าที่ด้านบริหารและธุรการ