

บรรณานุกรม

- กันตยา เพิ่มผล. (2541). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน = Efficiency development.** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ฝ่ายเอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). **ระเบียบวิธีวิจัย.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). เชียงใหม่ : โรงพิมพ์ครองช่าง.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ข้อมูลแนะนำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2554). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.grad.cmu.ac.th/web2008/about_grad.php
- ข้อมูลแนะนำมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.(2554). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.grad.cmu.ac.th/web2008/about_cmu.php
- คำไหว พรหมมหาไชย. (2552). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการประจำในสำนักนายกรัฐมนตรี แห่งประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- งานบริหารทั่วไป. 2554. **งานทะเบียนบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- งานบริหารทั่วไป. 2553. **แผนพัฒนาบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี 2554.** เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพย์วรรณ กิตติพร. (2544). **จิตวิทยาทั่วไป เล่ม 1.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). พิษณุโลก : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- . (2544). **จิตวิทยาทั่วไป เล่ม 2.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). พิษณุโลก : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- บานชื่น ทาจันทร์. (2548). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปวันรัตน์ ตนานนท์. (2550). **คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ปิยะ ฉันทพัฒนานุกุล. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท นาคาจิมา รับเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ผาณิต สกฤตวันนะ. (2537). **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์. (2547). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ = Industrial and organizational psychology.** เชียงใหม่ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์)
- พัชราภรณ์ อามาตย์. (2548). **การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครูโรงเรียนวารินโกและโรงเรียนวิธาชัย.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัชรี ศรีศิริสิทธิกุล. (2534). **คุณภาพชีวิตการทำงานและการปรับตัวของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัชรี ศรีศิริสิทธิกุล. (2546). **คุณภาพชีวิตการทำงานและการปรับตัวของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มัลลิกา เมฆรา. (2544). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสังกัดสำนักงานเขต 21 จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). **พฤติกรรมองค์การ : แบบทดสอบ & การประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ = Organizational behavior : test and organizational behavior (OB) application.** (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ : Diamond in business world.
- ละอองดาว ปานโปรง. (2549). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2535). **ความลับขององค์กร**. กรุงเทพฯ: ชรรมนิติ.

วิเชียร วิทอุดม. (2547). **พฤติกรรมองค์กร**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์ จำกัด.

ศิริรัตน์ วนาโรจน์. (2552). **ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร์
เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2542). **ทฤษฎีและแนวความคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์**. เชียงใหม่:
ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์)

ศุภโชค อินทจักร์. (2552). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมริเวอร์ จังหวัดนครปฐม**.
การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ. (2541). **รายงานการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทย
ในญี่ปุ่น: ศึกษากรณีแรงงานนอก เชียงใหม่**. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมบัติ อังกูรพิริยะ. (2544). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายเวกซ์: กรณีศึกษา
บริษัทแอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด**. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจ-
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). **พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์**.
(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2544). **เอกสารคำสอน รายวิชา พฤติกรรมองค์กร**. คณะครุศาสตร์
สถาบันราชภัฏเชียงราย.

_____. (2545). **ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). เชียงราย :
สถาบันราชภัฏเชียงราย.

สุรีย์พร ศรีวัฒน์. (2549). **พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน เขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก**.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.

แสง ไชยสุวรรณ. (2551). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สำนักนายกรัฐมนตรี. (2550).

รูปตารางสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 - 2554.

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=139>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สำนักนายกรัฐมนตรี. (2555).

รูปตารางสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 - 2559.

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=395>

สัมพันธ์ สวนสำเนียง. (2549). **คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาล
อุตรดิตถ์**. การค้นคว้าแบบอิสระ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการ-
พยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Mitchell, T.R. (1982). **Motivation : New directions for theory, research, and practice.**

Academy of Management Review. 7, 80-88.

Walton, R. E. (1973). **Quality of Working Life : What is it? W Sloan Management Review.**

15(Fall). 11-21.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

- | | |
|--|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สรศักดิ์ ลีรัตนาวลี | รองคณบดีฝ่ายวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัย และ
อาจารย์ประจำภาคคณิตศาสตร์
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติสุดา ศรีสุข | อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิจัยและพัฒนา
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรี ฐปะวิเชตร์ | อาจารย์ประจำสายวิชาบริหารธุรกิจ
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญและเก็บรวบรวมข้อมูล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สาขาวิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โทร.๔๒๕๘

ที่ ศธ ๖๓๕๓(๑๕)๑๕/ พิเศษ

วันที่ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สรศักดิ์ ลีรัตนาวดี

ด้วยนายคงเดช ปัญญาเพิ่ม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าแบบอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยมี อาจารย์ ดร.นทต อัสภาภรณ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าแบบอิสระ นักศึกษามีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล อาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เหมาะสมในการเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในงานวิจัยครั้งนี้ด้วย
จักเป็นพระคุณอย่างสูง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมณีรัตน์)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ประจำสาขาวิชาอาชีวศึกษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สาขาวิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โทร.๔๒๕๘

ที่ ศธ ๖๓๕๓(๑๕)๑๕/พิเศษ

วันที่ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติสุดา ศรีสุข

ด้วยนายคงเดช ปัญญาเพิ่ม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าแบบอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยมี อาจารย์ ดร.นทต อัสภาภรณ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าแบบอิสระ นักศึกษามีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล อาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เหมาะสมในการเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ดียิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในงานวิจัยครั้งนี้ด้วย
 จักเป็นพระคุณอย่างสูง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมณีรัตน์)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ประจำสาขาวิชาอาชีวศึกษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สาขาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โทร.๔๒๕๘

ที่ ศธ ๖๓๕๓(๑๕)๑๕/พิเศษ

วันที่ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชร ฐปะวิเชตร

ด้วยนายคงเดช ปัญญาเพิ่ม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าแบบอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยมี อาจารย์ ดร.นทต อัสภาภรณ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าแบบอิสระ นักศึกษามีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล อาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เหมาะสมในการเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ดีจึง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในงานวิจัยครั้งนี้ด้วย
จักเป็นพระคุณอย่างสูง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมนิรัตน์)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ประจำสาขาวิชาอาชีวศึกษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สาขาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โทร.๔๒๕๘

ที่ ศธ ๖๓๕๓(๑๕)๑๕/พิเศษ

วันที่ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือและการเก็บข้อมูล

เรียน คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เนื่องด้วย นายคงเดช ปัญญาเพิ่ม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าแบบอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บัณฑิต-วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความประสงค์ที่จะทำการทดลองเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย โดยมี อาจารย์ ดร.นพัต อิศภากรณ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล โดย นักศึกษาจะดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๓๐ มกราคม ถึงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

คณะศึกษาศาสตร์ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การทดลองเครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ การศึกษาครั้งนี้จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ทำให้การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีความเหมาะสมมากขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างองค์ความรู้ทางการศึกษาต่อส่วนรวม

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบและ โปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมนิรัตน์)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ประจำสาขาวิชาอาชีวศึกษา

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”

วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง เสริมสร้างกำลังใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน

ดังนั้น ผู้ศึกษา จึงใคร่ขอความร่วมมือจากบุคลากรทุกท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณบุคลากรทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับข้อมูลของท่าน

ตามความเป็นจริง

- | | | |
|------------|--------------------|--------------------|
| 1. เพศ | 1.1 [] ชาย | 1.2 [] หญิง |
| 2. อายุ | 2.1 [] 20 - 29 ปี | 2.2 [] 30 - 39 ปี |
| | 2.3 [] 40 - 49 ปี | 2.4 [] 50 - 59 ปี |
| 3. สถานภาพ | 3.1 [] โสด | 3.2 [] สมรส |
| | 3.3 [] หย่าร้าง | 3.4 [] หม้าย |
| | 3.5 [] แยกกันอยู่ | |

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 4.1 [] มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า 4.2 [] อนุปริญญาโทส.หรือเทียบเท่า
 4.3 [] ปริญญาตรี 4.4 [] ปริญญาโท
 4.5 [] ปริญญาเอก

5. ภูมิลำเนา

- 5.1 [] จังหวัดเชียงใหม่ 5.2 [] ต่างจังหวัด (โปรดระบุ).....

6. ปัจจุบันท่านพักอาศัยอยู่กับ

- 10.1 [] บิดามารดา 10.2 [] สามี / ภรรยา / บุตร
 10.3 [] ญาติ 10.4 [] เพื่อน
 10.5 [] คนเดียว 10.6 [] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ที่พักอาศัยปัจจุบันเป็นของ

- 11.1 [] บ้านของตัวเอง 11.2 [] บ้านญาติ
 11.3 [] บ้านเช่า / ห้องเช่า 11.4 [] บ้านเพื่อน
 11.5 [] บ้านพักของมหาวิทยาลัย 11.6 [] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ส่วนงาน

- 6.1 [] ผู้บริหาร 6.2 [] งานบริหารทั่วไป
 6.3 [] งานคลังและพัสดุ 6.4 [] งานบริการการศึกษา
 6.5 [] งานนโยบายและแผน 6.6 [] งานสาขาวิชาการร่วม

9. สายปฏิบัติการ (สถานะ)

- 7.1 [] พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ 7.2 [] พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว(ส่วนงาน)
 7.3 [] ข้าราชการ 7.4 [] ลูกจ้างประจำ

10. อายุงานในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- | | |
|----------------------|-------------------|
| 9.1 [] ไม่ถึง 1 ปี | 9.2 [] 1 - 3 ปี |
| 9.3 [] 3 - 5 ปี | 9.4 [] 5 - 10 ปี |
| 9.5 [] 11 ปี ขึ้นไป | |

11. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 8.1 [] 5,000 - 10,000 บาท | 8.2 [] 10,001 - 15,000 บาท |
| 8.3 [] 15,001 - 20,000 บาท | 8.4 [] 20,001 - 25,000 บาท |
| 8.5 [] 25,001 - 30,000 บาท | 8.6 [] 30,001 บาทขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวตามระดับความพึงพอใจของท่าน
ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ

การแปลความ

- | | |
|---|--|
| 1 | มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานระดับน้อยที่สุด |
| 2 | มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานระดับน้อย |
| 3 | มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง |
| 4 | มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานระดับมาก |
| 5 | มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด |

คุณภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1. ความเหมาะสมระหว่างเงินเดือนที่ท่านได้รับกับตำแหน่งงาน					
2. ค่าตอบแทนมีความเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน					
3. ท่านได้รับความยุติธรรมจากการประเมิน หรือเลื่อนขั้นเงินเดือน					
4. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานทำให้ท่านเกิดความพึงพอใจ					
5. รายได้ของท่านมีความเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรคนอื่นในสายงานเดียวกัน หรือส่วนงานอื่นๆ รวมทั้งหน่วยงานภายนอก					
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
6. ส่วนงานจัดบริการให้บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละครั้ง โดยสามารถเบิกจ่ายสวัสดิการได้ตามสิทธิ์					
7. สถานที่ทำงานมีความสะอาดและอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงานถูกจัดอย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการใช้งาน					
8. สถานที่ทำงานมีระบบนิเวศที่ดี (ในที่นี้จะต้องปราศจาก เสียงของคน เครื่องจักรทำงาน หรือ กลิ่นรบกวน)					
9. อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพดี ทนสมัย และสะอาด					
10. อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอต่อการใช้งาน					
11. องค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากร ออกกำลังกาย หรือเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย					

คุณภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
12. ภาระงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในความมั่นคงของตำแหน่งงานที่ได้รับ					
13. การปฏิบัติงานของท่านช่วยเพิ่มขีดความสามารถจนทำให้ท่านเกิดความรู้และทักษะใหม่ๆ จากการปฏิบัติงาน					
14. องค์กรมีตำแหน่งงานรองรับ เพื่อให้ท่านเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่ที่สูงขึ้น					
15. หากท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นท่านจะได้รับมอบหมายงานหรือรับผิดชอบงานมากขึ้น					
16. องค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากร สร้างและนำเสนอผลงาน เพื่อรองรับกับตำแหน่งงานที่จะมีการขยายขยายในอนาคต					
17. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
18. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่หลายๆ คนอยากทำ แต่ไม่มีโอกาสได้ทำ					
โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง					
19. องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน					
20. องค์กรมีทุนสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม ตามที่บุคลากรสนใจได้					
21. ท่านเข้าร่วมการฝึกอบรม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ทุกปีงบประมาณ					
22. ในการปฏิบัติงานท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถ อย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ และเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านก็สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างทันที่					
23. ท่านสามารถใช้ความรู้ ความสามารถอย่างอิสระในการปฏิบัติงาน					
24. งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น					
25. ท่านสามารถปฏิบัติงานด้วยตัวท่านเองทุกขั้นตอน					
26. บางครั้งหากท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยแก้ไขปัญหานั้น					
27. ทุกครั้งในการปฏิบัติงาน ท่านมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติงาน					
28. ท่านสามารถใช้ความรู้ที่เรียนมา ประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					

คุณภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น					
29. บุคลากรในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน					
30. บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้ โดยปราศจากอคติ และไม่คำนึงถึงพวกพ้อง หรือยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการปฏิบัติงาน					
31. บุคลากรทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมจนเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา					
32. ท่านได้รับความช่วยเหลือและการประสานงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
33. ในองค์กรมีการสนับสนุนจัดการส่งเสริมให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร (เช่น มีการจัดเลี้ยงสังสรรค์ ฯ)					
สิทธิส่วนบุคคล					
34. ท่านมีอิสระในการออกความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงาน นโยบายต่างๆ ต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของท่าน					
35. ผู้บังคับบัญชาสามารถแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน โดยไม่ก้าวท่ายเรื่องส่วนตัวของท่าน					
36. ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน กับบุคลากรทุกคน					
37. หากงานไหนไม่ใช่งานในตำแหน่งของท่าน และไม่แน่ใจว่าจะทำได้ ท่านสามารถปฏิเสธงานนั้นได้					
จังหวะชีวิต					
38. ท่านสามารถบริหารเวลาส่วนตัว เวลาปฏิบัติงาน เวลาสำหรับครอบครัว และสังคม ได้อย่างเหมาะสม					
39. ท่านมีเวลาในการเข้าร่วมทำกิจกรรมขององค์กรได้อย่างสม่ำเสมอ					
40. นอกเหนือจากเวลาในการปฏิบัติงาน ท่านมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัว / ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูงได้เป็นอย่างดี					

คุณภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม					
41. องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในทุกๆ ด้าน อย่างสม่ำเสมอ					
42. ท่านได้ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในด้านการประหยัดพลังงานและอื่นๆ					
43. ท่านมีความรู้สึว่าองค์กรของท่านมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ					

ส่วนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน

**ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากร
บัณฑิตวิทยาลัยอย่างไรบ้าง**

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

.....

.....

.....

2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

.....

.....

.....

3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

.....
.....
.....

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

.....
.....
.....

5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

.....
.....
.....

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล

.....
.....
.....

7. ด้านจังหวะชีวิต

.....
.....
.....

8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

.....
.....
.....

*****ขอขอบพระคุณบุคลากรทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี*****



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายคงเดช ปัญญาเพิ่ม

วัน เดือน ปีเกิด

11 ธันวาคม พ.ศ. 2526

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550

สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล-
ล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2546

สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โรงเรียนพนมชยการลานนา เชียงใหม่

พ.ศ. 2544

สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โรงเรียนเชียงใหม่เทคโนโลยี

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2553-ปัจจุบัน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา

พ.ศ. 2552

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่
ตำแหน่ง เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา

พ.ศ. 2551

บริษัท จรูญทัวร์ จำกัด
ตำแหน่ง พนักงานธุรการ

พ.ศ. 2549-2550

บริษัท เชียงใหม่ แอล เค มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
ตำแหน่ง ADMIN แผนก ไอสดสกา



248666

ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คงเดช ปัญญาเพิ่ม

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาอาชีวศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มีนาคม 2555

600255646

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248666

**ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**



คงเดช ปัญญาเพิ่ม

**การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาอาชีวศึกษา**

**บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มีนาคม 2555**

ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของ
บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คงเดช ปัญญาเพิ่ม

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาอาชีวศึกษา

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญญา

.....กรรมการ
อาจารย์ ดร.นพัต อัสภาภรณ์

.....กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมนิรัตน์

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ ดร.นพัต อัสภาภรณ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมนิรัตน์

30 มีนาคม 2555

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์ ดร.นัทธ์ อัสภาภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมนตรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ซึ่งได้เมตตากรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข จนกระทั่งการค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญญา ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำและคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนทุกๆ ด้านอย่างดียิ่ง รวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. เกียรติสุตา ศรีสุข รองศาสตราจารย์ ดร. สรศักดิ์ ลีรัตนาวลี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ชรี ฐปะวิเชตร์ ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ทำให้เครื่องมือวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดระยะเวลาในการศึกษา รวมถึงเจ้าหน้าที่ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทุกท่านที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ บริการประสานงานต่างๆ โดยดีตลอดมา

ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ วัฒนเสถ์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ได้อนุญาตให้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และรองศาสตราจารย์ ดร.สรศักดิ์ ลีรัตนาวลี รองคณบดีฝ่ายวิชาการ หัวหน้างานบริการการศึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่าตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ตลอดจนบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ และคำแนะนำในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้

ขอขอบคุณ คุณดวง คุณคำ ปัญญาเพิ่ม บิดามารดาอันเป็นที่รักยิ่ง เพื่อนๆ สาขาวิชาอาชีวศึกษา รุ่นที่14 ทุกคนที่เป็นกำลังใจ และสนับสนุนการศึกษาครั้งนี้ จนสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ซึ่งการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจค้นคว้าประกอบการศึกษาต่อไปในอนาคต

กชเชช ปัญญาเพิ่ม

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน นายคงเดช ปัญญาเพิ่ม

ปริญญา ศีษศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีวศึกษา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.นันท อัสภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมนตรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

248666

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน โดยรวมของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 51 คน ประกอบด้วย 5 ส่วนงาน ได้แก่ ส่วนงานบริหารทั่วไป ส่วนงานคลังและพัสดุ ส่วนงานบริการการศึกษา ส่วนงานนโยบายและแผน และส่วนงานสาขาวิชา ร่วม เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรตามแนวคิดทฤษฎีของ Richard E. Walton วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน โดยรวมของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาจิตความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านสิทธิส่วนบุคคล ส่วนในระดับมากมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านจังหวะชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สรุปรวมกรอบแนวคิดการศึกษาตามทฤษฎีของ Richard E. Walton 8 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ค่าตอบแทนควรได้รับตามความรับผิดชอบและตามผลงานที่ทำ ควรมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานและมีความชัดเจนเพื่อให้เกิดความยุติธรรม 2) ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ควรจัดสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงานที่ดี ควรมีสวัสดิการ หรืองบประมาณเพื่อรองรับปัญหาด้านสุขภาพของบุคลากร 3) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น หรือจัดให้มีตำแหน่งงานรองรับบุคลากรที่มีศักยภาพในด้านการปฏิบัติงาน 4) ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ควรจัดการฝึกอบรม และให้ทุนการศึกษา มีการแนะนำการปฏิบัติงาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และแก้ปัญหากรณีทำงานแทนกัน 5) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น บุคลากรจำเป็นต้องปรับตนเองให้เข้ากับบุคคลอื่นๆ เพื่อให้ผลการทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ควรทำกิจกรรมร่วมกันและการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น 6) ด้านสิทธิส่วนบุคคล ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความคิด ความสามารถ และให้การยอมรับแต่ละคน ควรยอมรับวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อแก้ปัญหาวิธีการปฏิบัติงานแบบเก่า 7) ด้านจังหวะชีวิต ควรรู้จักบริหารเวลาของตนเองและองค์กรอย่างเหมาะสม โดยไม่ให้กระทบต่อการปฏิบัติงาน เพื่อมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัวและเพื่อนฝูงหรือทำกิจกรรมอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี 8) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ควรจัดให้มีบริการความรู้สู่ชุมชน และมีการทำงานเป็นทีมที่เกิดประโยชน์แก่ประชาชนและสังคม

Independent Study Title Satisfaction and Work Quality Development of Staff at The Graduate School, Chiang Mai University

Author Mr. Kongdet Punyaperm

Degree Master of Education (Vocational Education)

Independent Study Advisory Committee

Lect. Dr. Natad Assapaporn	Advisor
Asst. Prof. Dr. Kanjana Keatmaneerat	Co-advisor

ABSTRACT

248666

The purpose of this independent study were to study the satisfaction toward quality of work life of staffs at the graduate school, Chiang Mai University and the guidelines for developing quality of work life of staffs at the graduate school, Chiang Mai University. The population of this study were 51 graduate school staffs consisted of 5 sections; general administration, financial and supply, education services, policy and planning, and Multidisciplinary Program. The study instruments were the satisfaction questionnaire, and guidelines for developing quality of work life of staff according to the theory of Richard E. Walton. The data was analyzed by using percentage, mean, and standard deviation and presented by table captions.

The results of the study were concluded as follows:

1. The satisfaction toward quality of work life of staffs at the graduate school, Chiang Mai University, was found that the overall satisfaction at the medium level in 6 aspects such as the satisfaction toward quality of work life of staffs at the graduate school; the adequate and fair compensation, working condition, safety, and health promotion, advancement and job security, opportunity to develop their own capabilities, interaction and relationships with others, and the privacy. And the rhythm of life, and the benefit to society were at the high level.

2. The guidelines for developing quality of work life of staff at the graduate school, Chiang Mai University concluded in 8 aspects from the conceptual framework of Richard E. Walton's theory; 1) the adequate and fair compensation: shall have the clearly rules for evaluating performance to be truly fair. The staffs gained the salary by their job responsibilities and achievements. 2) The working condition, safety and health promotion: shall have the environmental services and workplace safety and had the welfare or the budget to support the staff's health. 3) The advancement and job security: shall encourage staffs to study at a higher degree or had a job for the potential personnel in the operational. 4) The opportunity to develop their own capabilities: shall have the training, scholarship, operational guidance, making the work manual to exchange knowledge or solve the problems in case of substitution working. 5) The interaction and relationships with others: the staffs need to adjust themselves to get along with others for the decency of their works, shall have the activities and opening the other suggestions. 6) The privacy: shall give an opportunity to the staffs for using their ideas, capabilities and got throughout the acceptance, and accepted the new working methods to solve the traditional. 7) The rhythm of life: the staffs shall manage properly both their own time and organization time because they will have time to socialize with family and friends or doing other activities. 8) The benefit to society: shall be the part of the community by provided the knowledge by working in teamwork that benefits for people and community.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	9
ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	
ประชากร	27
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	28
การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
เกณฑ์การแปลผล	30

บทที่ 4	ผลการศึกษา	
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
	ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน	38
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
	สรุปผลการศึกษา	52
	อภิปรายผล	56
	ข้อเสนอแนะทั่วไป	61
บรรณานุกรม		63
ภาคผนวก		67
	ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	68
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญและเก็บรวบรวมข้อมูล	70
	ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	75
ประวัติผู้เขียน		84

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	27
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	32
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	32
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	33
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา	33
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา	34
7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่พักอาศัย	34
8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นเจ้าของที่พักอาศัย ปัจจุบัน	35
9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน	35
10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสายปฏิบัติการ (สถานะ)	36
11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	36
12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	37
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการได้รับ ค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม	38
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสภาพการ ทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	39
15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในงาน	40
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านโอกาสในการ พัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	42
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการทำงาน ร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	44
18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิทธิส่วนบุคคล	45

ฉ

19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านจังหวะชีวิต	46
20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความเป็น ประโยชน์ต่อสังคม	47
21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอื่นๆ	48

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	กระบวนการเกิดแรงจูงใจ	15
2	ความหมายของแรงจูงใจ	18

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิต โดยบางคนทำงานเพื่องาน เพราะงานนั้นเป็นสิ่งซึ่งทำให้ได้มีการแสดงออก และมีการแสดงออก และมีคุณค่าภายในตัวของมันเอง แต่สำหรับบางคนการทำงานเป็นเพียงเครื่องมือ คือเป็นวิถีทางอันหนึ่งเพื่อจะหาเงินให้เพิ่มมากขึ้น ให้ได้มาซึ่งความมั่นคงในงานมากขึ้น หรือบางคนทำงานเพราะเป็นสิ่งที่น่าสนใจหรือท้าทายความสามารถ จุดมุ่งหมายของงานจึงเปลี่ยนแปลงไปตามแต่ละบุคคล แต่ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน คณงาน หรือนุเคราะห์ต่างๆ ก็มีความพยายามที่จะให้ได้มาซึ่งความสำเร็จแห่งตนและคุณภาพชีวิตของตน นอกจากนี้ความคิดของมนุษย์ที่จะให้เพื่อนมนุษย์ด้วยกันมีคุณลักษณะบางประการ เพื่อความสุขของมนุษย์เอง และสังคมส่วนรวม ซึ่งก็คือการมีคุณภาพชีวิต หรือชีวิตที่มีคุณภาพ อันเป็นลักษณะชีวิตของคนที่ได้รับการพึงพอใจในสภาวะที่ตนมีอยู่ เป็นอยู่ หรือได้รับอยู่ หรือสภาพการดำรงชีวิตในชุมชนหรือสังคม จึงมีผู้ให้ความสนใจแนวคิดการทำงานใหม่ที่คำนึงถึงการจัดรูปแบบงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน มีแนวทางการดำรงชีวิตที่มีความสุข บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร และมีชีวิตอย่างมีคุณค่า ที่เรียกว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน Davis, 1997 :3) (อ้างใน พัชร ศรีศิริสิทธิกุล, 2546 : 15)

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 - 2554) ได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้จึงมุ่งการวางรากฐานการพัฒนาคนให้มีภูมิคุ้มกันพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นกำลังในการพัฒนาประเทศ โดยการพัฒนาคนให้มีความรอบรู้คู่กับการเสริมสร้างคุณธรรมให้เข้มแข็ง โดยพัฒนาคุณภาพคนให้มีพื้นฐานจิตใจที่ดี รู้ รักรักษ์ และสืบสานวัฒนธรรม จารีตประเพณี และค่านิยมที่ดีงาม มีร่างกายแข็งแรง ได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เท่าเทียมกัน สามารถนำไปใช้ในการดำรงชีวิต พร้อมทั้งเร่งพัฒนากำลังคนระดับกลางและระดับสูง ให้มีความรู้และทักษะพื้นฐานและสอดคล้องกับวิทยาการสมัยใหม่ โดยเฉพาะการพัฒนากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้มีความเป็นเลิศ บนฐานของการพึ่งตนเอง สร้างสรรค์มูลค่าทางเศรษฐกิจและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศขณะเดียวกัน ให้ความสำคัญกับการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ควบคู่กับการต่อยอดและใช้ประโยชน์จากภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยจัดการองค์ความรู้ทุกด้านตั้งแต่ระดับชุมชนถึงประเทศอย่างเป็นระบบ รวมทั้งสร้างความมั่นคงในชีวิตแก่คนทั้งประเทศ ทั้งด้านรายได้ อาหาร และที่อยู่อาศัย

คุ้มครองสิทธิและได้รับความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาให้เป็นสังคมของความพอเพียง เป็นธรรมและเป็นไทย นำไปสู่สังคมที่มีความสุขอย่างยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549 : 2)

นอกจากนี้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) ยังมุ่งเน้นยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะผู้สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน เพื่อพัฒนาคนไทยทุกกลุ่มวัยให้มีศักยภาพ ด้วยการเสริมสร้างทักษะให้มีจิตสาธารณะ 5 ด้าน ทั้งการเรียนรู้ต่อเนื่องตลอดชีวิต คิดเป็น ทำเป็น การสังเคราะห์ความรู้สังสม และต่อยอดสู่นวัตกรรมความรู้ การฝึกฝนจนเกิดความคิดสร้างสรรค์ การเปิดใจกว้างพร้อมรับทุกความคิดเห็น และการปลูกฝังจิตใจที่มีคุณธรรม รวมทั้งเสริมสร้างสภาพแวดล้อมทางครอบครัว ชุมชน และสังคมให้มั่นคง และเอื้อต่อการพัฒนาคนอย่างสอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต มีแนวทางสำคัญ ดังนี้ 1) การส่งเสริมคนไทยให้มีการเกิดที่มีคุณภาพ มีการกระจายที่สอดคล้องกับศักยภาพและโอกาสของพื้นที่ 2) พัฒนาคุณภาพคนไทยให้มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาประเทศ ในอนาคต 3) ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ 4) เสริมสร้างค่านิยมที่ดีและวัฒนธรรมไทยที่ดีมาขับเคลื่อนกระบวนการการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553 : 57)

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคุณลักษณะงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีของบุคคล ตามการยอมรับของสังคม ซึ่งต้องประกอบไปด้วยคำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การดำเนินชีวิตโดยรวมและการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม Walton (1973 อ้างใน มัลลิกา เมฆรา, 2544 : 8 - 9) นอกเหนือจากนั้นปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่มีใช้สิ่งจูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนไม่เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน เพราะการใช้เงินหรือสิ่งจูงใจที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน หรือบีบบังคับให้พนักงานทำงานด้วยการขู่หรือลงโทษ จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความจำเป็น ไม่มีความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ดังนั้น จึงควรใช้ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การออกแบบงานให้ท้าทาย โดยที่เมื่อพนักงานทำงานนั้นแล้วรู้สึกว่ามันเองมีความหมาย ทำทลายความสามารถมาแล้วได้พัฒนาตนเอง พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงาน Herzberg (อ้างใน ศิริรัตน์ วนาโรจน์, 2552 : 6-7)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เริ่มเปิดทำการสอนเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ.2507 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเป็นองค์ประธาน ในพิธีเปิดมหาวิทยาลัยอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ.2508 ในระยะเริ่มต้นได้เปิดดำเนินการสอนเพียง 3 คณะ ที่เป็นรากฐานของทุกสาขาวิชาคือ คณะมนุษยศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ ต่อมาในปี พ.ศ.2508 ได้รับ โอนกิจการคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลนครเชียงใหม่จากมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ มาเป็นคณะแพทยศาสตร์สังกัดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปีเดียวกันนี้เอง ได้เริ่มจัดตั้งคณะเกษตรศาสตร์ขึ้นอีกคณะหนึ่ง ในปีการศึกษา 2511 ได้จัดตั้งคณะศึกษาศาสตร์ และในปีการศึกษา 2513 ได้จัดตั้งคณะใหม่อีก คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ต่อมาในปี พ.ศ.2515 จึงได้จัดตั้งเพิ่มขึ้นอีก 3 คณะคือ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2518 ได้จัดตั้งคณะเทคนิคการแพทย์ เพิ่มขึ้น และตั้งบัณฑิตวิทยาลัยเมื่อปี พ.ศ.2519 เพื่อเป็นหน่วยประสานงานด้านการเรียนการสอนและมาตรฐานหลักสูตรชั้นบัณฑิตศึกษามีฐานะเทียบเท่าคณะหนึ่ง แต่การดำเนินงานด้านการสอนและการวิจัย ซึ่งกระทำโดยคณาจารย์ของคณะ ปัจจุบันนี้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคณะทั้งหมดด้วยกัน 17 คณะ จึงเป็นมหาวิทยาลัยที่สมบูรณ์แบบ คือเปิดสอนวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงทุกสาขาวิชา ตามหลักของ UNESCO ดังที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้แต่เดิมมา (เอกสารแนบนำมหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554: ระบบออนไลน์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรทุกระดับในองค์กรให้มีการพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนางานและพัฒนาองค์กร โดยสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วมประชุมวิชาการ ฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาคูงาน ทั้งที่จัดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยมีความรู้และทักษะที่จำเป็นและทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ มีทัศนคติที่ดี มีคุณธรรม และจริยธรรม อันจะทำให้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นในการพัฒนาบุคลากรของบัณฑิตวิทยาลัยจึงต้องอาศัยการพัฒนาคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วย 5 ด้านอันได้แก่ 1) ด้านความรู้ทั่วไปในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยทั่วไป เช่น กฎ ระเบียบข้อบังคับ และนโยบายของมหาวิทยาลัย และ โครงสร้างขององค์กร เป็นต้น 2) ด้านความรู้และทักษะเฉพาะของงานในแต่ละตำแหน่ง ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของตำแหน่งหนึ่งตำแหน่งใด โดยเฉพาะ เช่น HR strategic planning , TQF , การพัฒนา Home page , การทำ Website และการเขียน โปรแกรม ฯลฯ 3) ด้านการบริหาร ได้แก่ รายละเอียดที่เกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการ เช่น การวางแผน การมอบหมายงาน การจูงใจ การประสานงาน และเทคนิคการให้บริการที่ประทับใจ เป็นต้น 4) ด้าน

คุณสมบัติส่วนตัว ได้แก่ การช่วยเสริมบุคลิกที่ดี ส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ เช่น มนุษย์สัมพันธ์การทำงาน การสื่อสารและสื่อความหมาย การเสริมสร้างสุขภาพอนามัย เป็นต้น และด้านสุดท้าย 5) ด้านศีลธรรมคุณธรรม และจริยธรรม ได้แก่ การพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น จริยธรรม ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานอย่างมีความสุข (แผนพัฒนาบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี 2554, 2554)

ในฐานะที่ผู้ศึกษาขึ้นเป็นบุคลากรสังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเชื่อว่าบุคลากรที่มีคุณภาพย่อมเป็นที่ต้องการของทุกองค์กร ซึ่งการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่ในองค์กรตลอดไปนั้น ทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรเป็นองค์ประกอบหลักองค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารองค์กรสามารถดำรงอยู่ และดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ราบรื่น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรอันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีความมั่นคง เจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นข้อค้นพบทางวิชาที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และผู้สนใจที่เกี่ยวข้องได้มากที่สุด ตลอดจนเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือจุดบกพร่องของการบริหารทรัพยากรบุคคล และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขปัญหาด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน โดยรวมของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบ่งเป็น 5 ส่วนงาน ได้แก่ ส่วนงานบริหารทั่วไป ส่วนงานคลังและพัสดุ ส่วนงานบริการการศึกษา ส่วนงานนโยบายและแผน และส่วนงานสาขาวิชาฯ รวมทุกส่วนทั้งหมดเป็นจำนวน 51 คน (งานทะเบียนบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยแบ่งการศึกษาตามทฤษฎีของ Richard E. Walton ออกเป็น 8 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)
- 2.2 ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions)
- 2.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security)
- 2.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities)
- 2.5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration in the Work Organization)
- 2.6 ด้านสิทธิส่วนบุคคล (Constitutional in the Work Organization)
- 2.7 ด้านจังหวะชีวิต (Work and the Total Life Space)
- 2.8 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of the Work Life)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ อันเกิดจากการได้รับการตอบสนองจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการทำงาน และมีผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้

คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อการทำงาน อันเกิดจากการรับรู้และยอมรับของแต่ละบุคคลว่าเป็นลักษณะงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำรงชีวิตที่ดีตามการยอมรับจากสังคม จนก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันจะนำมาซึ่งความคิดริเริ่มใหม่ๆ ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้งนี้สามารถประเมินได้จากแบบ

ประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานจากการทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ วอลตัน (Walton, 1973)

บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ และพนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน) ที่สังกัดคณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาปรับปรุง เสริมสร้างกำลังใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการศึกษา ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
4. ทฤษฎีความต้องการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

G. Strauss & L.R. Sayles (1960 อ้างในสมบัติ อังกูรพิริยะ, 2544) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจจะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คนเรารู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขา

D. Yoder (1958 อ้างในสมบัติ อังกูรพิริยะ, 2544) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลในหน่วยงานที่จะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ และสามารถสนองตอบความต้องการของเขาได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติ งานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory of motivation)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg 1959: อ้างใน วิชัย, 2535: 63-65) อธิบายว่า ปัจจัยที่ส่งผลถึงความพึงพอใจกับปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นแยกออกจากกันและไม่เหมือนกัน เป็นปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่มจึงใช้ชื่อทฤษฎีของเขาว่า ทฤษฎีสองปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยมีสมมติฐานว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจสำหรับผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivators) เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายใน ที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวก และการจูงใจที่แท้จริงซึ่งได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือความสำเร็จที่ได้รับ เพื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำให้สำเร็จ สิ่งที่สำคัญก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถที่จะทำงานนั้น

1.2 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

1.3 การยอมรับนับถือ (Recognition) เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูดหรือการเขียน การให้การเสริมแรงบ่อย ๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการโอกาสที่จะได้รับความรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้ว การถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

1.5 ลักษณะของงาน (Work itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ การได้ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นตัวที่ป้องกันความไม่พึงพอใจ (Dissatisfies) เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมของการทำงาน เป็นตัวที่มีความสัมพันธ์น้อยมากกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบาย

2.2 เงินเดือน (Salary) หมายถึงผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน

2.3 การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึงการให้คำแนะนำ สามารถวิเคราะห์ความสามารถของพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขต หรือเป็นการทำงานอิสระ

2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงาน

2.5 สัมพันธภาพที่มีกับผู้บังคับบัญชา (Relationship with supervision) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผู้บังคับบัญชา

2.6 สัมพันธภาพที่มีกับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with peers)

2.7 สัมพันธภาพที่มีกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinates)

2.8 สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง สถานภาพของหน้าที่การงานของพนักงานในสายตาคู่คนอื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น

2.9 สภาพความเป็นอยู่ (Personal life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา

2.10 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยที่จะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นนาน

ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าจูนเป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานขึ้น เมื่อใดที่บุคคลได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้เพียงพอแล้ว ความไม่พึงพอใจจะหมดไป แต่มิได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนอง หรืออีกนัยหนึ่งถ้าคนได้รับปัจจัยค่าจูนเพียงพอ ไม่ได้หมายความว่า คนนั้นจะทำงานเต็มความสามารถของเขา เขาจะทำงานเต็มหรือไม่เต็มความสามารถอยู่ที่ได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจเท่านั้น ในบางครั้งจึงมีผู้เรียกทฤษฎีนี้ว่า “ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค่าจูน” (Motivation-hygiene theory)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิต โดยบางคนทำงานเพื่องาน เพราะงานนั้นเป็นสิ่งซึ่งทำให้ได้มีการแสดงออก และมี การแสดงออก และมีคุณค่าภายในตัวของมันเอง แต่สำหรับบางคนการทำงานเป็นเพียงเครื่องมือ คือเป็นวิถีทางอันหนึ่งเพื่อจะหาเงินให้เพิ่มมากขึ้น ให้ได้มาซึ่งความมั่นคงในงานมากขึ้น หรือบางคนก็ทำงานเพราะเป็นสิ่งที่น่าสนใจหรือท้าทายความสามารถ จุดมุ่งหมาย

ของงานจึงเปลี่ยนแปลงไปตามแต่ละบุคคล แต่ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน คนงาน หรือบุคลากรต่าง ๆ ก็มีความพยายามที่จะให้ได้มาซึ่งความสำเร็จแห่งตนและคุณภาพชีวิตของตน นอกจากนี้ความคิดของมนุษย์ที่จะให้เพื่อนมนุษย์ด้วยกันมีคุณลักษณะบางประการ เพื่อความสุขของมนุษย์เอง และสังคมส่วนรวม ซึ่งก็คือการมีคุณภาพชีวิต หรือชีวิตที่มีคุณภาพ อันเป็นลักษณะชีวิตของคนที่ได้รับการพึงพอใจในสถานะที่ตนมีอยู่ เป็นอยู่ หรือ ได้รับอยู่ หรือสภาพการดำรงชีวิตในชุมชนหรือสังคม จึงมีผู้ให้ความสนใจแนวคิดการทำงานใหม่ที่คำนึงถึงการจัดรูปแบบงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน มีความรู้สึกพึงพอใจในงาน มีแนวทางการดำรงชีวิตที่มีความสุข บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร และมีชีวิตอย่างมีคุณค่า ที่เรียกว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน Davis, 1997 :3 (อ้างใน พชร ศรีศิริสิทธิกุล, 2549 : 15)

เศกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ (2541 : 28 - 29) กล่าวว่า มักมีความสับสนในหมู่ผู้ที่สนใจศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นสิ่งเดียวกับคุณภาพของงาน (Quality of Job) ซึ่งในแง่ความเป็นจริงทั้งสองสิ่งเป็นคนละเรื่องกัน กล่าวคือ คุณภาพของงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับคนงานแต่ละคน ว่าทำงานได้มาตรฐานอย่างไร เมื่อเทียบงานกับค่าตอบแทนแล้วเกิดการได้เปรียบเสียเปรียบอย่างไร ดังนั้น คุณภาพของงานเป็นเรื่องของสิ่งของหรือสินค้าที่คนผลิต ในทางกลับกันคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องของคนหรือสิ่งมีชีวิตเป็นผู้ผลิตสิ่งของหรือสินค้านั้น หน่วยของการศึกษาจึงแตกต่างกัน

มัลลิกา เมฆรา (2544 : 9) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อการทำงาน ซึ่งเกิดจากการรับรู้และยอมรับของแต่ละบุคคลว่าเป็นลักษณะงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีตามการยอมรับของสังคม

Walton (1973, อ้างใน มัลลิกา เมฆรา, 2544 : 8 - 9) ได้ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นคุณลักษณะงานที่จะส่งผลให้เกิดการดำเนินชีวิตที่ดีของบุคคลตามการยอมรับของสังคม ซึ่งต้องประกอบไปด้วยค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การดำเนินชีวิตโดยรวมและการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

Walton (1973:12-16) กำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมีข้อบ่งชี้ 8 ด้าน คือ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation)

ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้

เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลนอกจากจะสร้างความหมายในคำตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับคำตอบที่จะบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ คือคำตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม

1.2 ความยุติธรรมซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างคำตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบคำตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future opportunity for continued growth and security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณา คือ

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

3.3 โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กรหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ

3.4 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate opportunity to use and develop human capacities)

การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมถึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลนี้ในด้านทักษะ ความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพ สามารถพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ดังนี้

- 4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยที่ ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง
- 4.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน
- 4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหา ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่างๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จากแนวทางนั้นๆ เพื่อให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่จะเกิดขึ้นอย่าง ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ
- 4.4 ภารกิจทั้งหมดของงานเป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการ ทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้น ได้ด้วยตนเองทุก ขั้นตอน มิใช่ปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน
- 4.5 การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีใน การปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social integration in the work organization)

การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ ประสพผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมของ องค์การธรรมชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่ง ลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก

- 5.1 ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะ ความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรถูกมองข้าม และยึดถือเรื่อง ส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน
- 5.2 ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรหรือทีมงาน
- 5.3 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมี การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิมได้
- 5.4 มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มี ความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ในการสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม



5.5 มีความรู้สึกร่วมกันที่คิดในองค์กรมีความสำคัญ

5.6 มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กร หรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็นความรู้สึกร่วมกันอย่างแท้จริงต่อกัน

6. สิทธิส่วนบุคคล (Constitutional in the work organization) ซึ่งหมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมายและแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1 ความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตนในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่างๆ เพื่อดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตน ครอบครัวซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2 มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3 มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎ ระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4 ในความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7. จังหวะชีวิต (Work and the total life space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัวและกิจกรรมอื่นๆ

8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The social relevance of the work life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับฝิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดความเพิ่มพูนคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกร่วมกันของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่า องค์กรของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ห้องสมุดงานวิจัย
วันที่..... 17 พ.ย. 2555
เลขทะเบียน..... 248666
เลขเรียกหนังสือ.....

ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

Mitchell (1997 cited in Barrick, Piotrowski, & Stewart, 2002) ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีความเกี่ยวข้องกับลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ในการแสดงพฤติกรรมอย่างมีเป้าหมาย คือ มีการกระตุ้น (Arousal) มีทิศทางหรือเป้าหมาย (Direction) มีความเข้มข้น (Intensity) มีความพยายามหรือยืนหยัด (Persistence)

กันตยา เพิ่มผล (2541) ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความปรารถนา หรือแรงผลักดันภายในใจของบุคคล ที่เร่งเร้าหรือกระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมบางอย่าง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตน

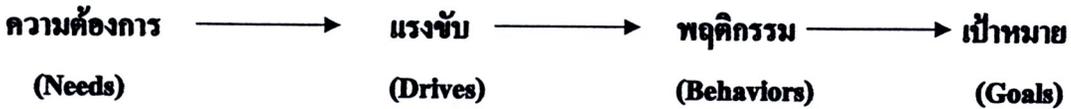
ทิพวรรณ กิตติพร (2544) ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังที่มีอยู่ในตัวของบุคคลซึ่งเป็นสิ่งเร้า แรงขับ แรงกระตุ้น ความปรารถนา หรือเป้าหมายที่มีอยู่ในตัวของบุคคล ซึ่งทำหน้าที่ในการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเพื่อสนองความต้องการ โดยแรงจูงใจจะทำให้บุคคลเกิดพลังเพื่อทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้เกิดความสำเร็จ

จากความหมายต่าง ๆ เหล่านี้ จึงได้สรุปความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง สภาวะทางจิตใจของบุคคลที่ทำให้แสดงออกด้วยความกระตือรือร้น และมีเป้าหมาย

ความสำคัญของแรงจูงใจ

ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ จำเป็นต้องอาศัยแรงจูงใจเป็นตัวผลักดัน กระตุ้นเร้าให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน การทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ จึงเป็นความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบ เพื่อทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานซึ่งจะต้องสร้างแรงจูงใจเป็นสิ่งเร้า ซึ่งสามารถอธิบายได้จากพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะมีความสามารถเท่าเทียมกันและมีสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน หากบุคคลขาดแรงจูงใจ ก็จะไม่มีความตั้งใจและเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ด้อยไม่เกิดขึ้น (พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์, 2547) จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกันของบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายกระบวนการเกิดแรงจูงใจได้ ดังนี้

Owens (1987 อ้างใน ปิยะ ฉันทวัฒน์านุกูล, 2548) ได้กล่าวว่า กระบวนการเกิดแรงจูงใจ มีพื้นฐานมาจากความต้องการของมนุษย์ โดยมนุษย์จะตอบสนองความต้องการนั้น โดยการแสดงพฤติกรรมบางอย่าง เพื่อให้ตนบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กระบวนการเกิดแรงจูงใจ

ที่มา: Owens (1987 อ้างใน ปิยะ ฉันทวัฒนานุกูล, 2548)

จากภาพที่ 1 ความต้องการเป็นสาเหตุพื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรมในลักษณะของการขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือความไม่เพียงพอ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีความไม่สมดุลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ดังนั้น พื้นฐานสำคัญในการเกิดแรงจูงใจ ก็คือการสร้างให้เกิดความต้องการขึ้นก่อน เมื่อบุคคลเกิดความต้องการแล้วก็จะเกิดแรงขับหรือความอยากที่จะกระทำ โดยแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ประเภทของทฤษฎีแรงจูงใจ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548)

1. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement theories) มุ่งที่วิธีต่าง ๆ ในกระบวนการควบคุมพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เหมาะสม โดยมุ่งที่การสังเกตพฤติกรรมมากกว่าความรู้สึกรู้คิดของพนักงาน ดังนั้น ทักษะการเสริมแรงจะเกิดขึ้นจากการสังเกตตัวบุคคลเพื่อทราบถึงผลลัพธ์ที่สัมพันธ์กับการทำงาน (work-related outcomes) ซึ่งมีคุณค่าในระดับสูง โดยสังเกตว่ามีการเปลี่ยนแปลงเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร และทำไม โดยผู้บริหารสามารถเปลี่ยนแปลงการจูงใจภายนอกของพนักงานได้โดยการจัดการเสริมแรงอย่างมีระบบ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ทฤษฎีเนื้อหา (Content theories) มุ่งที่การกำหนดความต้องการของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการทางกายภาพ (physiological) และความต้องการด้านจิตวิทยา (Psychological) ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดการตอบสนองเพื่อลดหรือขจัดความต้องการนั้นให้หมดไป ทฤษฎีนี้ยังเสนอแนะว่า ผู้บริหารจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านบวกของแต่ละบุคคลนอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องอธิบายให้พนักงานทราบถึงวิธีการทำงานที่ไม่ดี พฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา ความพึงพอใจในระดับต่ำ และอื่น ๆ ที่อาจจะเป็นตัวขัดขวางไม่ให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น

3. ทฤษฎีกระบวนการ (Process theories) มุ่งที่การแสวงหาความเข้าใจในกระบวนการความรู้ความเข้าใจ (Cognitive process) ซึ่งเกิดขึ้นภายในจิตใจของมนุษย์ และมีอิทธิพลต่อการ

แสดงพฤติกรรมของบุคคลทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจมีนักวิชาการหลายท่านได้เขียนไว้มากมาย โดยแต่ละทฤษฎีมีวัตถุประสงค์เฉพาะตัว แต่ในภาพรวมทฤษฎีแรงจูงใจที่ดีส่วนใหญ่ จะต้องยอมรับ ความหลากหลายของมนุษย์ โดยยอมรับว่าเงื่อนไขอย่างเดียวกัน ไม่สามารถจูงใจทุกคน และต้อง สามารถอธิบายได้ว่า คนบางคนเกิดแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างไร ในขณะที่บางคนต้องอาศัย ปัจจัยภายนอกมาช่วยให้เกิดแรงจูงใจ ทำที่สุคทฤษฎีแรงจูงใจที่ดีต้องยอมรับพื้นฐานทางสังคม ของมนุษย์ด้วย (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544) สำหรับการวิจัยนี้จะอาศัยแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในกลุ่ม ทฤษฎีเนื้อหา (Content theories) เพื่อนำมาใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งมี ทฤษฎีแรงจูงใจจากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่มีความน่าสนใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดลักษณะแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1. ทฤษฎีความต้องการของ McClelland (McClelland's acquired needs theory)

McClelland ได้เสนอทฤษฎีความต้องการ โดยมีความเชื่อว่า โดยปกติแล้วความ ต้องการที่มีอยู่ในตัวคนเรามีเพียง 2 ชนิด คือ ความต้องการความสุขสบาย และความต้องการปลอดภัย จากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่นๆ เกิดขึ้นภายหลัง โดยวิธีการเรียนรู้ ซึ่งเมื่อความ ต้องการในบุคคลมีความเข้มแข็งก็จะทำให้อุคนนั้นมีพลังที่จะแสดงพฤติกรรมให้มีความเข้มแข็งทาง อารมณ์ มีผลต่อการกระตุ้นและจูงใจที่จะใช้พฤติกรรมที่นำไปสู่ความพอใจและให้ความชำนาญ และความสามารถเพื่อจะไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งเขาได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบ การรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test : TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดย ได้ระบุถึงแนวคิดความต้องการที่ได้จากแบบทดสอบ ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการทำ ความ เข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยความต้องการ 3 ประการ ได้แก่ (วิเชียร วิทย์อุดม, 2547)

1.1 ความต้องการความสัมฤทธิ์ผล (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อนหรือให้สำเร็จลุล่วงตาม เป้าหมายที่พึงปรารถนา พยายามที่จะเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ หรือแก้ปัญหาจัดการกับงานที่ ซ้ำซ้อนให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ซึ่งคุณลักษณะของคนที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง คือ บุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จสูง ชอบที่จะหลีกเลี่ยงเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ง่ายเกินไปและ ยากเกินไป เขาจะชอบเป้าหมายระดับปานกลางที่เขาคิดว่าสามารถทำสำเร็จได้จริง ๆ รวมถึงชอบ ข้อมูลย้อนกลับในทันทีและน่าเชื่อถือได้ เพราะการได้รับข้อมูลย้อนกลับทันทีจะทำให้สามารถวัด ความสำเร็จของพวกเขาได้ นอกจากนี้บุคคลที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลจะเป็นผู้ที่ชอบที่จะ รับผิดชอบการแก้ปัญหาอีกด้วย

1.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะให้คนเป็นที่รักและยอมรับของผู้อื่น ความต้องการมีสัมพันธ์ภาพดีและเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม มีปฏิสัมพันธ์ทำงานร่วมกับกลุ่มและมีความกลมเกลียวมากกว่าการแข่งขัน ซึ่งก็จะได้รับความช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการของตนได้ ซึ่งคุณลักษณะของคนที่มีความต้องการมิตรสัมพันธ์สูง คือ บุคคลที่พยายามที่จะสร้างและรักษาความเป็นมิตรและความสำคัญทางจิตใจอย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่น โดยการแสวงหาการมีส่วนร่วมด้วยการเข้าร่วมกับกลุ่มหรือองค์การ

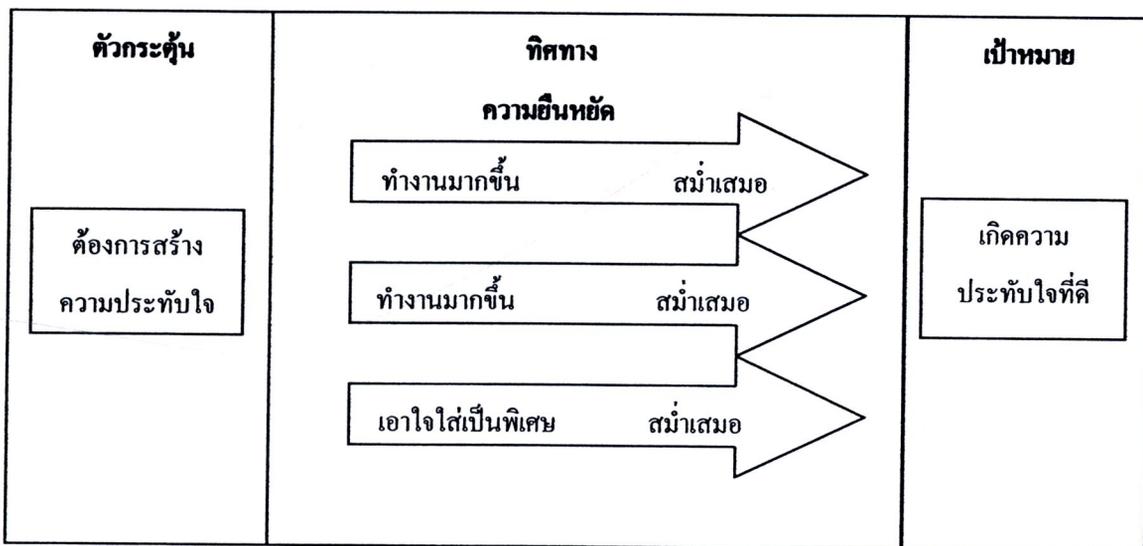
1.3 ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความปรารถนาที่จะได้มาและรักษาการควบคุมบุคคลอื่นเอาไว้ หรือเป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น อันเป็นพฤติกรรมแสดงออกให้เห็นว่าสามารถที่จะควบคุมบุคคลอื่นเพื่อให้ตนเองบรรลุความต้องการ โดยจะพยายามทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจ เมื่อได้มาซึ่งอำนาจก็จะเกิดความภาคภูมิใจในสิ่งที่ตนได้กระทำในสิ่งใด ๆ ได้เหนือกว่าบุคคลอื่น ซึ่งคุณลักษณะของคนที่มีความต้องการอำนาจสูง คือ บุคคลที่มีความต้องการที่จะได้รับตำแหน่ง ชอบที่อยู่ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน และสนุกสนานกับการเผชิญหน้ากับบุคคลอื่น โดยความต้องการอำนาจมี 2 แบบ คือ บุคคลและองค์กร เมื่อบุคคลมีความต้องการอำนาจส่วนบุคคลสูง เป็นบุคคลที่ต้องการที่จะครอบงำบุคคลอื่น เพื่อจะแสดงถึงความสามารถของพวกเขาที่จะใช้อำนาจ พวกเขามีความคาดหวังให้ผู้ตามมีความจงรักภักดีต่อพวกเขาเป็นการส่วนตัวมากกว่าที่จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กร แต่สำหรับบุคคลที่มีความต้องการทางอำนาจขององค์กรสูง เป็นบุคคลที่มุ่งการทำงานส่วนรวมเพื่อที่จะแก้ปัญหาและส่งเสริมเป้าหมายขององค์กร บุคคลเช่นนี้ชอบทำงานให้สำเร็จตามวิถีทางขององค์กร พวกเขามักเต็มใจที่จะเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวของเขาเอง เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร โดยส่วนรวมอีกด้วย

กล่าวโดยสรุป ความต้องการทั้งสามประการเป็นผลจากประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล โดยแต่ละบุคคลต่างใช้ชีวิตขนขวายสิ่งต่าง ๆ คล้ายกัน จะแตกต่างกันที่ขนาดของความ ต้องการเหล่านั้น

2. ลักษณะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิดของ Mitchell

Mitchell (1997 cited in Barrick, Piotrowski, & Stewart, 2002) ได้เสนอว่า โครงสร้างของแรงจูงใจสามารถวัดได้จากการระบุเป้าหมายพื้นฐาน ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานและเป็นตัวกระตุ้น ที่มีความเข้มข้น และมีความยืนหยัดหรือความพยายามในการบรรลุเป้าหมาย โดยกรอบแนวคิดในการศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจของ Mitchell (1982) เป็นการมุ่งเน้นถึงสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความกระตือรือร้น (Arousal) ทิศทาง (Choice) และความยืนหยัด (Persistence) โดยความกระตือรือร้น เป็นการมุ่งเน้นถึงสิ่งที่กระตุ้นเร้าบุคคลซึ่งเป็นเรื่องของแรง

ขับ (Drive) เพื่อให้เกิดการกระทำ ส่วนการมีทิศทาง จะเกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อแรงขับต่าง ๆ โดยการเลือกแนวทางปฏิบัติซึ่งเป็นแนวทางไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ส่วนความยืนหยัดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมา ซึ่งเป็นการรักษาระดับของพฤติกรรมให้คงอยู่อย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย ดังภาพที่ 2 ซึ่งเป็นการยกตัวอย่างเพื่อเป็นการสรุปองค์ประกอบของแรงจูงใจ ดังนี้



ภาพที่ 2 ความหมายของแรงจูงใจ

ที่มา: Greenberg and Baron (1997 อ้างใน สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544)

จากภาพที่ 2 บุคคลจะใช้ความพยายามทำงานเพื่อให้ผู้อื่นประทับใจ โดยเลือกแนวทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อื่นประทับใจตน อาจจะช่วยการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น หรือให้ความใส่ใจต่องานมากเป็นพิเศษ โดยยังคงรักษาระดับการแสดงพฤติกรรมไปจนกว่าตนจะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก็คือการทำให้ผู้อื่นเกิดความประทับใจที่คั่นนั่นเอง

จากกรอบแนวคิดดังกล่าว ได้มีนักวิชาการนำมาพัฒนาเป็นแนวคิดในการวัดลักษณะแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ (Wiggins & Trapnell, 1996 ; Hogan, 1996 cited in Barrick, Piotrowski, & Stewart, 2002)

2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Communion striving) เป็นการแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับในการมีปฏิสัมพันธ์ และมีความเข้ากันได้ดีกับบุคคลอื่นในการทำงาน โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจลักษณะดังกล่าวมีความเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานที่มีการประสานงานร่วมกับบุคคลอื่น โดย Hoy and Miskel (1991 อ้างใน สุรีย์พร ศรีวัฒนะ, 2549) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธจะชอบทำงานที่มีลักษณะ ดังนี้

2.1.1 งานที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.1.2 งานที่ก่อให้เกิดความเป็นมิตรกับคน

2.1.3 งานที่นำมาซึ่งการยอมรับจากสังคม

2.2 แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Status striving) เป็นการแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจที่เหนือกว่าบุคคลอื่น ในลำดับขั้นการปกครองในการทำงาน โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจลักษณะดังกล่าวมีความเป็นไปได้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน ในลักษณะที่มีการแข่งขันและมีโอกาสก้าวหน้าในงาน โดย Hoy and Miskel (1991 อ้างใน สุริย์พร ศรีวัฒน์, 2549) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะชอบทำงานที่มีลักษณะ ดังนี้

2.2.1 งานที่สามารถควบคุมคนอื่น ได้

2.2.2 งานที่ส่งผลกระทบต่อคนและเหตุการณ์

2.2.3 งานที่ทำให้สาธารณชนยอมรับและสนใจ

2.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Accomplishment striving) เป็นการแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จในการทำงาน โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจลักษณะดังกล่าวจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน โดย Hoy and Miskel (1991 อ้างใน สุริย์พร ศรีวัฒน์, 2549) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะชอบทำงานที่มีลักษณะ ดังนี้

2.3.1 งานที่คนเดียวรับผิดชอบในผลงานที่ทำ

2.3.2 งานที่ต้องทำงานให้สำเร็จและมีเป้าหมายในการทำงานสูงและท้าทาย

2.3.3 งานที่มีผลสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป โดยทั่วไปแล้วบุคคลต่างมีแรงจูงใจทั้งสามด้านที่เหมือนกัน แต่แตกต่างกันที่ระดับของแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของบุคคล และปัจจัยอื่น ๆ ร่วมด้วย โดยวิเชียร วิทยอุดม (2547) ได้ยกตัวอย่างถึงความแตกต่างของแรงจูงใจของแต่ละบุคคลว่าอาจขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมทางสังคมของแต่ละเชื้อชาติด้วย เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ของชาวญี่ปุ่นจะมีสูงกว่าคนอเมริกัน เป็นต้น

3. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

เป็นทฤษฎีการจูงใจของ Frederick Herzberg ที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ซึ่งเป็นทฤษฎีจูงใจที่ศึกษาถึงสาเหตุที่จูงใจให้ทำงาน พบว่า มี 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการทำงาน ได้แก่ (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2542)

3.1 ปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ โดยคนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตจากปัจจัยเหล่านี้ ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ความสำเร็จ การ

ยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้า และความเจริญงอกงามในตนเองและในอาชีพ ปัจจัยกระตุ้นทำให้คนทำงานรู้สึกพอใจในงาน มีความรู้สึกในด้านดี

3.2 ปัจจัยป้องกัน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น นโยบายของหน่วยงานและการบริหาร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รายได้ ตำแหน่ง และความมั่นคง หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน หากมีอยู่ก็จะสามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ แต่ก็ไม่ได้เพิ่มความไม่พอใจในการทำงานหรือเพิ่มแรงจูงใจได้

กล่าวโดยสรุป สาระสำคัญของทฤษฎีนี้ มุ่งนำเสนอปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจพนักงานทำให้พนักงานมีความสุขมีความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติอยู่ และปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานสามารถหลีกเลี่ยงจากความไม่พึงพอใจ ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยป้องกัน ตามลำดับ โดยองค์การจะต้องให้ทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยป้องกัน เพื่อให้พนักงานมีความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากปัจจัยป้องกันมิได้เป็นสิ่งจูงใจพนักงาน แต่หากขาดปัจจัยนี้แล้วจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่พนักงานได้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การจะต้องให้ทั้งสองปัจจัยควบคู่กันไป

4. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

เป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์โดยการจัดลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต่ำถึงขั้นสูงรวม 5 ระดับ ได้แก่ (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2544)

4.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นต่ำเพื่อการอยู่รอดของบุคคล เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ เป็นต้น โดยปัจจัยขององค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ คือ การให้เงินเดือนขั้นต่ำสุดที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต รวมทั้งเงื่อนไขการทำงานที่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงาน

4.2 ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการเรื่องความมั่นคงปลอดภัย เสรีภาพปลอดจากการคุกคามใด ๆ เป็นต้น ซึ่งองค์การสามารถสร้างเงื่อนไขเพื่อตอบสนองความต้องการระดับนี้ โดยการจัดเงื่อนไขที่ปลอดภัยในที่ทำงาน มีความยุติธรรม สร้างความมั่นคงในงาน ให้ความสะดวกสบายในการทำงาน จัดให้มีระบบประกันสวัสดิการสังคม และเงินตอบแทนหลังออกจากงาน มีค่าตอบแทนที่สูงกว่าเพื่อความอยู่รอดพื้นฐานของการดำรงชีวิต เป็นต้น

4.3 ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (Belonging needs) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรักความผูกพัน ความเป็นเพื่อน และมิตรภาพ

ซึ่งองค์การสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบปะสังสรรค์ระหว่างทำงาน ให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานเป็นทีมและพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน เป็นต้น

4.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการนับถือตนเองและได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น เป็นความต้องการความสำเร็จ ความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความมีชื่อเสียง เป็นต้น ซึ่งองค์การสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการจัดงานเลี้ยงเป็นรางวัลฉลองความสำเร็จครั้งสำคัญ การมอบรางวัลเป็นโล่หรือสิ่งของเพื่อแสดงการให้เกียรติหรือยอมรับการกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของพนักงานในโอกาสต่าง ๆ เป็นต้น

4.5 ความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนา (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์หลังจากความต้องการขั้นอื่น ๆ ได้การตอบสนองอย่างครบถ้วน เป็นความต้องการที่มีคุณค่าสูงสุดของความเป็นมนุษย์ที่มีความสมบูรณ์แห่งตน (Self-fulfillment) ได้ทำได้สำเร็จในทุกอย่างที่ตนใฝ่ฝันและปรารถนา ได้ใช้ความสามารถและพัฒนาศักยภาพของตนได้ถึงขีดสูงสุด ดังนั้น บุคลากรที่อยู่ในระดับนี้ จึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรทรงคุณค่าขององค์การซึ่งหาได้ยากยิ่ง

กล่าวโดยสรุป สาระสำคัญของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นตามความเชื่อของมาสโลว์ที่ว่า มนุษย์จะต้องได้รับการตอบสนองขั้นพื้นฐานโดยเริ่มจากขั้นต้นไปจนขั้นที่สูงขึ้น คือ มีความต้องการทางกายภาพก่อน จึงจะเกิดแรงจูงใจแรงจูงใจในระดับสูงขึ้นต่อไป คือด้านความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคมตามลำดับ หากความต้องการเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นก็จะไม่เกิดขึ้น แต่ถ้าได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในระดับนั้นจะไม่เป็นแรงจูงใจอีก โดยบุคคลจะแสวงหาความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป สำหรับความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความต้องการความสำเร็จดังใจปรารถนา ยังคงเป็นแรงจูงใจอยู่เสมอแม้ว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นนี้แล้ว อย่างไรก็ตาม แม้ทฤษฎีนี้จะมีข้อโต้แย้งว่า ความต้องการของมนุษย์มีความสลับซับซ้อนไม่ได้เป็นไปตามลำดับขั้นดังมาสโลว์อธิบาย แต่ทฤษฎีนี้นับเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีสำหรับการทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่จะจูงใจมนุษย์ในระดับต่าง ๆ ได้ดี

5. ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

เป็นทฤษฎีซึ่งมีลักษณะขยายทฤษฎีของมาสโลว์ และเฮอรัสเบอร์ก โดยยึดการศึกษาในเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการจัดกลุ่มต่าง ๆ ของความต้องการ ซึ่งเป็นความแตกต่างกันตามลำดับขั้น จากระดับต่ำไปจนระดับสูง ดังนี้ (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2545)

5.1 ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence needs) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่รอด ดังนั้น จึงเป็นความต้องการในการเป็นอยู่ที่ดีทางกายภาพ

5.2 ความต้องการในสัมพันธภาพ (Relatedness needs) เป็นความต้องการที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสัมพันธภาพอื่น ๆ ในทางสังคม

5.3 ความต้องการที่จะเจริญเติบโต (Growth needs) เป็นความต้องการภายในของบุคคลอันทำให้เขามีการพัฒนาตนเองกล่าวโดยสรุป ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์โดยสาระสำคัญของทฤษฎีนี้มุ่งเน้นอธิบายความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่ได้ยึดตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ โดยบุคคลไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทางกายภาพก่อนจึงจะเกิดความต้องการความสัมพันธ์ แต่หากบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ความต้องการนี้จะมีอิทธิพลมากกว่าความต้องการมากกว่าอีก 2 กลุ่ม นอกจากนี้ บุคคลยังสามารถถูกจูงใจได้มากกว่า 1 ความต้องการ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ยังสามารถมีความต้องการนั้น ๆ ได้อีก

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยยึดตามแนวคิดลักษณะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Mitchell (1997 cited in Barrick, Piotrowski, and Stewart, 2002) จากการพิจารณาแล้วเห็นว่า ลักษณะแรงจูงใจดังกล่าวมีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยซึ่งเป็นทีมปฏิบัติการในส่วนของโรงงาน ที่ต้องมีการประสานงานในการทำงานร่วมกันตลอดเวลา ตลอดจนการมีสัมพันธภาพดีระหว่างสมาชิกทีมด้วย ซึ่งในแต่ละทีมต่างประกอบด้วยบุคคลที่มีความหลากหลาย จึงอาจมีลักษณะแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ดังนั้น การวัดด้วยลักษณะแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ จึงครอบคลุมในสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา โดยผลการวิจัยที่ได้จะทำให้ทราบถึงลักษณะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมนั่นเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริรัตน์ วนาโรจน์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้เพื่อศึกษาถึง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร์ เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบ ดังนี้ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน

พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดย รวมต่อปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงานในระดับ ความพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับ คือ ความ สำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ที่ทำ การ ได้รับการยอมรับในความสามารถ ยกย่อง นับถือ และในระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยบำรุงรักษา พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมต่อ ปัจจัยบำรุง รักษาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงตามลำดับ คือ ความมั่นคงในการ ทำงาน ตำแหน่งงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการ บริหารของบริษัทการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และสภาพการทำงาน

ศุภโชค อินทจักร์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงแรมริเวอร์ จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน โรงแรมริเวอร์ จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน โรงแรมริเวอร์ เป็นเพศ หญิงมากที่สุด มีอายุ 25-49 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับประถมศึกษา มีรายได้ต่อ เดือน 5,000-6,000 บาท ระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี ผลการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และ ด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ส่วนปัจจัยก้ำจุน พนักงานมีความพึง พพอใจในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้าน สถานภาพของงานหรือตำแหน่ง ด้านสภาพความเป็นอยู่ ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจที่มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธ์ภาพที่มีกับ ผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนหรือค่าจ้าง และด้านการปกครองบังคับบัญชา

แสง ไชยสุวรรณ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการ ทำงานในแต่ละด้านของบุคลากร 3. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากร ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้บุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้แก่ ข้าราชการสาย ข ข้าราชการสาย ค พนักงานปฏิบัติการบนแผ่นดิน พนักงานปฏิบัติการบนเงินรายได้ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ผล การศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง โดยรวมและรายด้านของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับปาน กลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านของกลุ่ม

ตัวอย่าง ยกเว้นปัจจัยด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง เสนอแนะให้ส่งเสริมบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ สร้างขวัญและกำลังใจ ให้สวัสดิการ ให้รางวัลและ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมรวมทั้งให้ความสำคัญบุคลากรทุกระดับ

ละอองดาว ปานโปร่ง (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของ บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปาน กลาง มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย 3.16 เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยในแต่ละระดับพบว่า บุคลากรมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงเพียงด้านเดียว คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อ สังคม มีค่าเฉลี่ย 3.43 ส่วนปัจจัยอื่น บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้าน โอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ ความสามารถ ด้าน โอกาสในความก้าวหน้าและความมั่นคง ด้านการ ทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิต ด้าน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริม สุขภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับคือ 3.39, 3.33, 3.21, 3.16, 3.04, 2.90 และ 2.89 เมื่อพิจารณา เปรียบเทียบระหว่างสายงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า สายงานของ บุคลากรที่ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ดังจะเห็นได้จากบุคลากรสายผู้สอน ได้แก่ ข้าราชการครู อาจารย์ประจำตามสัญญา มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วน บุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ และพนักงานประจำตามสัญญา มี คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผลการทดสอบสมมติฐานจึงได้รับการยอมรับ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ได้แก่ สถานภาพ สมรส และระดับตำแหน่ง ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงาน ที่พักอาศัย อัตราเงินเดือน และรายได้ต่อเดือนจากเงินพิเศษ/ค่า ล่วงเวลาในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ควรนำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพชีวิต การทำงานของบุคลากร ได้แก่ ปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยใน มหาวิทยาลัย เพิ่มค่าตอบแทนให้บุคลากร ได้รับเท่าเทียมกับบุคลากรที่สังกัดมหาวิทยาลัยอื่น ส่งเสริม บุคลากรได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการบริหารงานของมหาวิทยาลัย จัดสรรทรัพยากร ให้เพียงพอกับหน่วยงาน จัดกิจกรรมสำหรับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมและสนับสนุนให้

บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และสนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ให้มีตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น

สัมพันธ์ สอนสำเนียง (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลอุตรดิตถ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลอุตรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า 1. คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลอุตรดิตถ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2. คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาลอุตรดิตถ์ ในรายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับสูงมี 2 ด้าน คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่วนด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลางทุกด้านคือ โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต ความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ

บานชื่น ทาจันทร์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย 3.33 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากมีจำนวน 3 ด้าน คือ ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.61 รองลงมาคือ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย 3.60 และโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย 3.44 และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ด้าน คือ จังหวะชีวิต สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม และสิทธิส่วนบุคคลมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ย 3.38, 3.25, 3.24, 3.09 และ 3.05 ตามลำดับ จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงานเงินเดือน รายได้พิเศษ ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งที่ครองอยู่ และที่พักอาศัย ส่วนผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านทัศนคติต่อการทำงาน 2) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน และ 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคด้านทัศนคติต่อการทำงานมากที่สุด เช่น ทำงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา เนื่องมาจากมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันกับเพื่อนร่วมงาน ขาดการสนับสนุนด้านการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและมีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายต่อครอบครัวในปัจจุบัน รองลงมา คือ ปัญหาและอุปสรรคด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในปัจจุบันยังทำงานช้าและไม่สามารถใช้งานได้กับโปรแกรมใหม่ๆ ส่วนปัญหาและอุปสรรคด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงานคับแคบเกินไป และ ไม่มีความเหมาะสมในการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่องาน

จากผลการวิจัยที่เสนอมานี้ แสดงให้เห็นว่าปัจจัยต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานแทบทั้งสิ้น ความพึงพอใจใจและคุณภาพการปฏิบัติงานอาจเกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงด้านเดียวหรือเกิดจากปัจจัยหลายๆ ด้านก็ได้



บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งหมด 51 คน (งานทะเบียนบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554) ซึ่งสามารถแบ่งได้ 5 ส่วนงาน ได้แก่ ส่วนงานบริหารทั่วไป ส่วนงานคลังและพัสดุ ส่วนงานบริการการศึกษา ส่วนงานนโยบายและแผน และส่วนงานสาขาวิชาร่วม สามารถแบ่งตามส่วนงานต่างๆ ตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร	จำนวน (คน)
1. ส่วนงานบริหารทั่วไป	
ข้าราชการ	1
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ	2
พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน)	5
2. ส่วนงานคลังและพัสดุ	
ข้าราชการ	2
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ	1
พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน)	1
ลูกจ้างประจำ	1
3. ส่วนงานบริการการศึกษา	
ข้าราชการ	1
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ	2
พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน)	11

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ประชากร	จำนวน (คน)
4. ส่วนงานนโยบายและแผน	
ข้าราชการ	2
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ	1
พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน)	4
5. ส่วนงานสาขาวิชาการร่วม	
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ	1
พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน)	16
รวม	51

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเองจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ข้อบ่งชี้ของ Richard E. Walton โดยแบ่งออกเป็น 8 ด้านคือ

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาวะ
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง
5. การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
6. สิทธิส่วนบุคคล
7. จังหวะชีวิต
8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบปลายเปิด

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ คุณภาพชีวิตและการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิด และจัดทำโครงสร้างของเครื่องมือ

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเนื้อหาและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความชัดเจนของภาษา ความเที่ยงตรงของคำถาม โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือตาม ภาคผนวก ก)

4. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

โดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือทั้ง 3 ท่าน ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น คือ ส่วนที่ 1 ได้ให้คำแนะนำว่า ในส่วนของ Check List ว่า ควรที่จะใส่หมายเลขลงไปด้วย เพื่อให้ง่ายและสะดวกต่อการนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผล ส่วนที่ 2 ควรเน้นในเรื่องของการใช้ถ้อยคำ หรือภาษาในการเขียน ปรับให้เป็นวิชาการ และให้สอดคล้องกับหน่วยงานที่ศึกษามากยิ่งขึ้น อีกทั้งปรับปรุงระดับความพึงพอใจให้เรียงลำดับจากน้อยไปหามากด้วย ส่วนที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำว่า แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ควรแยกออกเป็นด้านๆ เพื่อให้เห็นภาพของผู้ตอบที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไข และตรวจสอบแล้วจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป (ดังปรากฏอยู่ใน ภาคผนวก ค)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษานำหนังสือจากประธานกรรมการบัณฑิตประจำสาขาวิชาอาชีวศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอความอนุเคราะห์ไปยังคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรตามส่วนงานต่างๆ

2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้รับกลับมาวิเคราะห์ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป นำมาแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และวิเคราะห์เนื้อหา นำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับความพึงพอใจ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ นำมาแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย เป็นคำถามแบบปลายเปิด นำมาวิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ ลำดับที่ และวิเคราะห์เนื้อหา

เกณฑ์การแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้มาตราส่วนในการประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้เกณฑ์ของ เกียรติสุตา ศรีสุข (2552) ให้นำหนักคะแนนดังนี้

มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด	ให้คะแนน	5
มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานระดับมาก	ให้คะแนน	4
มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานระดับปานกลาง	ให้คะแนน	3
มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานระดับน้อย	ให้คะแนน	2
มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยกำหนดได้ดังนี้

4.50-5.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด
3.50-4.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานระดับมาก
2.50-3.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
1.50-2.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานระดับน้อย
1.00-1.49	หมายความว่า	มีความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง เสริมสร้างกำลังใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรจำนวน 51 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอผลงานการศึกษาในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่2 ระดับความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน โดยรวมของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	15	29.41
หญิง	36	70.59
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยจำแนกออกเป็น เพศหญิงร้อยละ 70.59 และเพศชาย 29.41

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-29 ปี	14	27.45
30-39 ปี	22	43.14
40-49 ปี	10	19.61
50-59 ปี	5	9.80
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.14 รองลงมาคืออายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.45 อายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.61 และอายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	32	62.75
สมรส	17	33.33
หย่าร้าง	2	3.92
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 62.75 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 33.33 และหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	3	5.88
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	1	1.96
ปริญญาตรี	31	60.78
ปริญญาโท	16	31.37
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.78 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 31.37 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 5.88 และอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 1.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา

ภูมิลำเนา	จำนวน	ร้อยละ
จังหวัดเชียงใหม่	45	88.24
ต่างจังหวัด	6	11.76
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 88.24 และ ต่างจังหวัด ได้แก่ ลำปาง เชียงราย ตาก พะเยา และลำพูน คิดเป็นร้อยละ 11.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่พักอาศัย

พักอาศัยกับ	จำนวน	ร้อยละ
บิดา มารดา	22	43.14
สามี / ภรรยา / บุตร	14	27.45
ญาติ	3	5.88
คนเดียว	9	17.65
อื่นๆ	3	5.88
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพักอาศัยกับบิดา มารดา คิดเป็นร้อยละ 43.14 รองลงมาพักอาศัยกับ สามี / ภรรยา / บุตร คิดเป็นร้อยละ 27.45 และพักอาศัยเพียงคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 17.65 ญาติ และ อื่นๆ ได้แก่พักอาศัยกับ บิดามารดา และบุตรรวมกัน และพี่สาว คิดเป็นร้อยละ 5.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นเจ้าของที่พักอาศัย
ปัจจุบัน

การเป็นเจ้าของที่พักอาศัยปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
บ้านของตัวเอง	36	70.59
บ้านญาติ	2	3.92
บ้านเช่า / ห้องเช่า	10	19.61
อื่นๆ	3	5.88
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีที่พักอาศัยเป็นบ้านของตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 70.59 รองลงมาคือ บ้านเช่า / ห้องเช่า คิดเป็นร้อยละ 19.61 อื่นๆ เป็นบ้านของ บิดามารดา คิดเป็นร้อยละ 5.88 และเป็น บ้านญาติ คิดเป็นร้อยละ 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนงาน

การสังกัดตามส่วนงาน	จำนวน	ร้อยละ
งานบริหารทั่วไป	8	15.69
งานคลังและพัสดุ	5	9.80
งานบริการการศึกษา	14	27.45
งานนโยบายและแผน	7	13.73
งานสาขาวิชาการร่วม	17	33.33
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ส่วนงาน งานสาขาวิชาการร่วม คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ งานบริการการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.45 งานบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 15.69 งานนโยบายและแผน คิดเป็นร้อยละ 13.73 และงานคลังและพัสดุ คิดเป็น ร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสายปฏิบัติการ (สถานะ)

สายปฏิบัติการ (สถานะ)	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ	7	13.73
พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน)	37	72.55
ข้าราชการ	6	11.76
ลูกจ้างประจำ	1	1.96
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่สายปฏิบัติการพนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน) คิดเป็นร้อยละ 72.55 รองลงมาคือ พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ คิดเป็นร้อยละ 13.73 ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 11.76 และลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 1.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานที่ปฏิบัติงานในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อายุงานในบัณฑิตวิทยาลัย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ถึง 1 ปี	4	7.84
1 - 3 ปี	9	17.65
3 - 5 ปี	14	27.45
5 - 10 ปี	8	15.69
11 ปี ขึ้นไป	16	31.37
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงานที่ปฏิบัติงานในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีอายุงาน 11 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.37 รองลงมาคือ 3 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.45 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.65 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.69 และ ไม่ถึง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
5,000 - 10,000 บาท	18	35.29
10,001 - 15,000 บาท	20	39.22
15,001 - 20,000 บาท	2	3.92
25,001 - 30,000 บาท	2	3.92
30,001 บาทขึ้นไป	9	17.65
รวม	51	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.22 รองลงมารายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.29 รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.65 รายได้ต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.92 ตามลำดับ



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการได้รับ ค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม

การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. ความเหมาะสมระหว่างเงินเดือนที่ท่านได้รับ กับตำแหน่งงาน	3.12	0.74	ระดับปานกลาง
2. ค่าตอบแทนมีความเพียงพอต่อค่าครองชีพใน ปัจจุบัน	2.53	0.90	ระดับปานกลาง
3. ท่านได้รับความยุติธรรมจากการประเมิน หรือ เลื่อนขั้นเงินเดือน	3.12	0.82	ระดับปานกลาง
4. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานทำ ให้ท่านเกิดความพึงพอใจ	3.02	0.88	ระดับปานกลาง
5. รายได้ของท่านมีความเป็นธรรม เมื่อ เปรียบเทียบกับบุคลากรคนอื่นในสายงาน เดียวกัน หรือส่วนงานอื่นๆ รวมทั้งหน่วยงาน ภายนอก	3.10	0.90	ระดับปานกลาง
โดยรวม	2.98	0.87	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านการได้รับค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 2.98 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมระหว่างเงินเดือนที่ได้รับกับตำแหน่งงาน และได้รับความยุติธรรมจากการประเมิน หรือเลื่อนขั้นเงินเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.12 รองลงมาคือ รายได้มีความเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรคนอื่นในสายงานเดียวกัน หรือส่วนงานอื่นๆ รวมทั้งหน่วยงานภายนอก มีค่าเฉลี่ย 3.10 ส่วนสวัสดิการที่ได้รับจากการปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.02 และค่าตอบแทนมีความเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบันมีค่าเฉลี่ย 2.53

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสภาพการทำงานที่มี
ความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. ส่วนงานจัดบริการให้บุคลากรได้รับการตรวจ สุขภาพอย่างน้อยปีละครั้ง โดยสามารถ เบิกจ่ายสวัสดิการได้ตามสิทธิ์	2.73	1.40	ระดับปานกลาง
2. สถานที่ทำงานมีความสะอาดและอุปกรณ์ เครื่องใช้ภายในสำนักงานถูกจัดอย่างเป็น ระเบียบ ง่ายต่อการใช้งาน	3.76	0.86	ระดับมาก
3. สถานที่ทำงานมีระบบนิเวศน์ที่ดี (ในที่นี้ จะคือปราศจาก เสียงของคน เครื่องจักร ทำงาน หรือ กลิ่นรบกวน)	3.51	1.03	ระดับมาก
4. อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพดี ทันสมัย และสะอาด	3.55	0.97	ระดับมาก
5. อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอต่อการ ใช้งาน	3.57	1.02	ระดับมาก
6. องค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากร ออกกำลังกาย หรือเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา ทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย	3.24	0.95	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.39	1.10	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานที่มีความ
ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานมีความสะอาดและอุปกรณ์เครื่องใช้
ภายในสำนักงานถูกจัดอย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมาคือ อุปกรณ์
สำนักงานมีความเพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.57 อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพดี
ทันสมัย และสะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.55 สถานที่ทำงานมีระบบนิเวศน์ที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนการ
สนับสนุนให้บุคลากร ออกกำลังกาย หรือเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา ทั้งภายในและภายนอก

มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ย 3.24 และส่วนงานจัดบริการให้บุคลากรได้รับการตรวจสอบสภาพอย่างน้อยปีละครั้ง โดยสามารถเบิกจ่ายสวัสดิการได้ตามสิทธิ์ มีค่าเฉลี่ย 2.73

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. ภาระงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในความมั่นคงของตำแหน่งงานที่ได้รับ	2.94	0.97	ระดับปานกลาง
2. การปฏิบัติงานของท่านช่วยเพิ่มขีดความสามารถจนทำให้ท่านเกิดความรู้และทักษะใหม่ๆ จากการทำงาน	3.41	0.90	ระดับปานกลาง
3. องค์กรมีตำแหน่งงานรองรับ เพื่อให้ท่านเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่ที่สูงขึ้น	2.27	0.98	ระดับปานกลาง
4. หากท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ท่านจะได้รับมอบหมายงาน หรือรับผิดชอบงานมากขึ้น	3.49	1.03	ระดับปานกลาง
5. องค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากร สร้างและนำเสนอผลงาน เพื่อรองรับกับตำแหน่งงานที่จะมีการขยายขยายในอนาคต	2.73	0.96	ระดับปานกลาง
6. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง	3.29	0.54	ระดับปานกลาง
7. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่หลายๆ คนอยากทำ แต่ไม่มีโอกาสได้ทำ	2.90	0.83	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.01	0.98	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ หากมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจะได้รับมอบหมายงาน หรือรับผิดชอบงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.49 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานช่วยเพิ่มขีดความสามารถจนทำให้เกิดความรู้และทักษะใหม่ๆ จากการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.41 ผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ภาระงานที่ปฏิบัติอยู่ ทำให้เกิดความมั่นใจในความมั่นคงของตำแหน่งงานที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 2.94 งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่หลายๆ คนอยากทำ แต่ไม่มีโอกาสได้ทำ มีค่าเฉลี่ย 2.90 ส่วนการส่งเสริมให้บุคลากรสร้างและนำเสนอผลงาน เพื่อรองรับกับตำแหน่งงานที่จะมีการขยายขยายในอนาคต มีค่าเฉลี่ย 2.73 และองค์กรมีตำแหน่งงานรองรับ เพื่อให้บุคลากรได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่ที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย 2.27

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน โอกาสในการพัฒนา
ขีดความสามารถของตนเอง

โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อใน ระดับที่สูงขึ้น โดยไม่ส่งผลกระทบต่อ ปฏิบัติงาน	3.00	1.12	ระดับปานกลาง
2. องค์กรมีทุนสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับ ฝึกอบรมตามที่บุคลากรสนใจได้	3.27	1.13	ระดับปานกลาง
3. ท่านเข้าร่วมการฝึกอบรม ทั้งภายในและ ภายนอกองค์กรเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่ เสมอ ทุกปีงบประมาณ	2.90	1.04	ระดับปานกลาง
4. ในการปฏิบัติงานท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถ อย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ และ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านก็ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่	3.59	0.80	ระดับมาก
5. ท่านสามารถใช้ความรู้ ความสามารถอย่าง อิสระในการปฏิบัติงาน	3.75	0.85	ระดับมาก
6. งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านได้ใช้ ความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น	3.67	0.80	ระดับมาก
7. ท่านสามารถปฏิบัติงานด้วยตัวท่านเองทุก ขั้นตอน	3.75	0.72	ระดับมาก
8. บางครั้งหากท่านประสบปัญหาในการ ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ร่วมเป็นส่วนหนึ่ง ในการช่วยแก้ไขปัญหา	3.59	1.02	ระดับมาก
9. ทุกครั้งในการปฏิบัติงาน ท่านมีการวางแผนที่ ดีในการปฏิบัติงาน	3.73	0.60	ระดับมาก
10. ท่านสามารถใช้ความรู้ที่เรียนมา ประยุกต์ใช้กับ การปฏิบัติงาน ได้อย่างเหมาะสม	3.63	0.72	ระดับมาก
โดยรวม	3.49	0.95	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้าน โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการใช้ความรู้ ความสามารถอย่างอิสระในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานด้วยตัวเองทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมาคือ ทุกครั้งในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.73 งานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ได้ใช้ความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.67 สามารถใช้ความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.63 ในการปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถ อย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ และบางครั้งหากประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยแก้ไขปัญหามีค่าเฉลี่ย 3.59 องค์กรมีทุนสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม ตามที่บุคลากรสนใจได้ มีค่าเฉลี่ย 3.27 ส่วนองค์กรสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.00 และได้เข้าร่วมการฝึกอบรม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ทุกปีงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย 2.90

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. บุคลากรในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน	3.39	0.87	ระดับปานกลาง
2. บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้ โดยปราศจากอคติ และไม่คำนึงถึงพวกพ้อง หรือยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.24	0.95	ระดับปานกลาง
3. บุคลากรทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมจนเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	3.10	0.92	ระดับปานกลาง
4. ท่านได้รับความช่วยเหลือและการประสานงานจากเพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี	3.59	0.85	ระดับมาก
5. ในองค์กรมีการสนับสนุนจัดการส่งเสริมให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร (เช่น มีการจัดเลี้ยงสังสรรค์ ฯ)	3.45	0.78	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.35	0.89	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านการการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.35 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่ได้รับความช่วยเหลือและการประสานงานจากเพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมาคือ ในองค์กรมีการสนับสนุนจัดการส่งเสริมให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร (เช่น มีการจัดเลี้ยงสังสรรค์ ฯ) มีค่าเฉลี่ย 3.45 บุคลากรในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.39 ส่วนบุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้ โดยปราศจากอคติ และไม่คำนึงถึงพวกพ้อง หรือยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.24 และบุคลากรทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมจนเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.10

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสิทธิส่วนบุคคล

สิทธิส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. ท่านมีอิสระในการออกความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงาน นโยบายต่างๆ ต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของท่าน	3.08	1.06	ระดับปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาสามารถแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานโดยไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวของท่าน	3.55	0.95	ระดับมาก
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน กับบุคลากรทุกคน	3.18	0.97	ระดับปานกลาง
4. หากงานไหนไม่ใช่งานในตำแหน่งของท่านและไม่แน่ใจว่าจะทำได้ ท่านสามารถปฏิเสธงานนั้นได้	2.84	0.90	ระดับปานกลาง
โดยรวม	3.16	1.00	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านสิทธิส่วนบุคคล โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.16 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาสามารถแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน โดยไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.55 รองลงมาคือ มีอิสระในการออกความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงาน นโยบายต่างๆ ต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.08 ส่วนผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน กับบุคลากรทุกคน มีค่าเฉลี่ย 3.18 และหากงานไหนไม่ใช่งานในตำแหน่งของตัวเอง และไม่แน่ใจว่าจะทำได้ สามารถปฏิเสธงานนั้นได้ มีค่าเฉลี่ย 2.84

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านจังหวะชีวิต

จังหวะชีวิต	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. ท่านสามารถบริหารเวลาส่วนตัว เวลาปฏิบัติงาน เวลาสำหรับครอบครัว และสังคม ได้อย่างเหมาะสม	3.65	0.91	ระดับมาก
2. ท่านมีเวลาในการเข้าร่วมทำกิจกรรมขององค์กร ได้อย่างสม่ำเสมอ	3.67	0.82	ระดับมาก
3. นอกเหนือจากเวลาในการปฏิบัติงาน ท่านมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัว /ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูง ได้เป็นอย่างดี	3.86	0.83	ระดับมาก
โดยรวม	3.73	0.85	ระดับมาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านจังหวะชีวิต โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจนอกเหนือจากเวลาในการปฏิบัติงานแล้วมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัว / ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูง ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมาคือ มีเวลาในการเข้าร่วมทำกิจกรรมขององค์กร ได้อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และสามารถบริหารเวลาส่วนตัว เวลาปฏิบัติงาน เวลาสำหรับครอบครัว และสังคม ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.65

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในทุกๆ ด้าน อย่างสม่ำเสมอ	3.39	0.60	ระดับปานกลาง
2. ท่านได้ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในด้านการประหยัดพลังงานและอื่นๆ	3.63	0.63	ระดับมาก
3. ท่านมีความรู้สึกว่าองค์กรของท่านมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ	3.61	0.75	ระดับมาก
โดยรวม	3.54	0.67	ระดับมาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในด้านการประหยัดพลังงานและอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่าองค์กรของตัวเองมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และองค์กรที่ตัวเองปฏิบัติงานอยู่ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในทุกๆ ด้าน อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.39

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอื่นๆ

รายการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลความหมาย
1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	2.98	0.87	ระดับปานกลาง
2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.39	1.10	ระดับปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.01	0.98	ระดับปานกลาง
4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	3.49	0.95	ระดับปานกลาง
5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.35	0.89	ระดับปานกลาง
6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล	3.16	1.00	ระดับปานกลาง
7. ด้านจังหวะชีวิต	3.73	0.85	ระดับมาก
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.54	0.67	ระดับมาก
โดยรวม	3.31	0.97	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้านต่างๆ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.31 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจด้าน จังหวะชีวิต มีค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.54 ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.49 ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.39 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.35 ด้านสิทธิส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ย 3.16 ส่วนด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.00 และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 2.98

ตอนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์จากแบบสอบถามพบว่า บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์สรุปตามทฤษฎีของ Richard E. Walton ทั้ง 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

องค์กรควรมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนเพื่อให้เกิดความยุติธรรมอย่างแท้จริงแก่ทุกฝ่าย สำหรับค่าตอบแทนตามความรับผิดชอบและผลสัมฤทธิ์ของงานที่บุคลากรพึงจะได้รับในเรื่องสิทธิหรือความเท่าเทียมกันของตำแหน่งงาน มหาวิทยาลัยควรมีการปรับค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากปัจจุบันค่าครองชีพมีการปรับสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งควรมีกองทุนส่งเสริมสวัสดิการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะพนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน) เนื่องจากจำนวนของพนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน) มีจำนวนมากกว่า พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ และควรสนับสนุนให้มีสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรือสวัสดิการเนื่องในโอกาสต่างๆ เช่น ค่ารับขวัญบุตร เป็นต้น

2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

องค์กรควรจัดให้มีสวัสดิการ หรือจัดทำงบประมาณเพื่อรองรับปัญหาด้านสุขภาพของบุคลากร เช่น การตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่บุคลากร นอกจากนั้นควรมีการจัดบริการด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการบริการด้านความปลอดภัยและสุขภาพในสถานประกอบการ โดยการตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน การประเมินความเสี่ยงและอันตรายให้ลดน้อยลง ควรจัดการสุขภาพที่ดีในองค์กร และบริเวณใกล้เคียง มีการปรับปรุงงานให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน เช่นการออกแบบ หรือจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ที่นั่ง วิธีการปฏิบัติงาน ให้อยู่ในตำแหน่งที่จะก่อให้เกิดความปลอดภัยกับบุคลากรในองค์กร อีกทั้งในเรื่องของกระบวนการจัดการบริการด้านความปลอดภัยในการทำงาน ควรเน้นในเรื่องความปลอดภัยของการใช้เครื่องจักร การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล การจัดให้มีการฝึกอบรม- ส่งเสริมความปลอดภัย การทบทวนการบริหารงานความปลอดภัยฯ ออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การป้องกัน และเก็บรวบรวมสถิติเกี่ยวกับการบาดเจ็บและเจ็บป่วย

3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

องค์กรควรเปิดโอกาสหรือสนับสนุนให้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น และจัดให้มีการอบรมหรือสัมมนาเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่เป็นประจำ โดยสามารถนำไปประกอบการพิจารณาความดีความชอบ นอกจากนี้ควรมีการศึกษาการปฏิบัติงานจากหน่วยงานอื่นหรือใกล้เคียง ในด้านที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและพัฒนางานของตนเอง ดังนั้นถ้าหากองค์กรมีช่องทางในการผลักดันให้บุคลากรขยายตำแหน่ง ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือจัดให้มีตำแหน่งงานรองรับบุคลากรที่มีศักยภาพในด้านการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงาน อันจะเป็นผลนำไปสู่การพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

บุคลากรควรทุ่มเท รักในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น และปฏิบัติงานในหน้าที่ของตัวเองให้ดีที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนางานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ โดยองค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรม ให้ทุนการศึกษา และเพิ่มการแนะแนวที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากรในเรื่องการปฏิบัติงาน โดยเน้นให้บุคลากรทุกฝ่ายมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในรูปแบบง่ายๆ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ อันจะก่อให้เกิดการเรียนรู้งานและทักษะใหม่ๆ และเพื่อเป็นการปฏิบัติงานทดแทนกัน นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรม/โครงการสัมมนาในหัวข้อต่างๆ ร่วมกันเพื่อเสริมสร้างทักษะและความสัมพันธ์กันให้แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น อย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เช่น สัมมนาประจำปี สัมมนานอกสถานที่โดยการใช้กิจกรรมเป็นเครื่องมือหลักช่วยในการเสริมสร้างทักษะ

5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

บุคลากรควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมระหว่างส่วนงานให้มากขึ้น และควรยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา องค์กรควรปลูกฝังให้บุคลากรมีความรัก ความผูกพัน ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีความสมานสามัคคี ให้เกียรติและให้อภัยซึ่งกันและกัน และรักกันเหมือนพี่เหมือนน้อง แม้ว่าจะอยู่คนละส่วนงานก็ตาม บางครั้งในการเข้าร่วมกิจกรรม บุคลากรจะมีอิสระในการคิดและตัดสินใจด้วยตัวของตัวเองมากขึ้น แต่กระนั้นก็ตาม ในโลกของการปฏิบัติงานจำเป็นต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นจำเป็นต้องปรับตนเองให้เข้ากันได้กับบุคลากรที่หลากหลาย เพื่อให้ผลการดำเนินงานที่เรารับผิดชอบเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีธรรมชาติและลักษณะที่หลากหลาย จะสะท้อนให้เห็นความสามารถในการทำงานกับใครได้ ซึ่งการทำกิจกรรมจะเป็นโอกาสสำคัญที่ทำให้ได้รู้จักเรียนรู้และเข้าใจในความหมายของความแตกต่างระหว่างบุคคลมากขึ้น คนที่มีความเข้าใจธรรมชาติมนุษย์มากเท่าใด ย่อมประสบปัญหาน้อยในการปฏิบัติงาน

6. ด้านอิทธิพลส่วนบุคคล

องค์กรควรเปิดโอกาสการให้บุคลากรได้ใช้ความคิด ความสามารถ และการยอมรับของแต่ละบุคคลอย่างทั่วถึง และควรยอมรับวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อแก้ปัญหาวิธีการปฏิบัติงานแบบเก่า เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนลง อีกทั้งผู้บริหารควรมีความชัดเจนในเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการสั่งการ เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามแนวนโยบายอย่างชัดเจน และควรสร้างความตระหนักให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และไม่เอาเปรียบหน่วยงาน

7. ด้านจังหวะชีวิต

บุคลากรควรจัดสรรและเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งการเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมจะทำให้เรารู้จักแบ่งเวลาในแต่ละกิจกรรมของตนเอง และองค์กรได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในการนี้การจัดการบริหารเวลาส่วนตัวจะต้องไม่ให้กระทบต่อการปฏิบัติงานด้วย หากบุคลากรเกิดความตระหนักในการบริหารเวลาแล้ว ท่านจะมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัวและเพื่อนฝูงหรือทำกิจกรรมอื่นๆ ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

องค์กรควรจัดให้มีบริการความรู้สู่ชุมชน เพื่อให้องค์กรเป็นส่วนหนึ่งหรือส่วนสำคัญอันจะนำมาซึ่งบทบาทและหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และควรมีการจัดกิจกรรมจิตอาสา สำหรับผู้ที่สมัครใจและอาสาเข้ามาเพื่อช่วยเหลือ เยียวยา และทำงานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและสังคม โดยสมัครใจ เพื่อการดูแล ป้องกัน ร่วมแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินหรือสิ่งอื่นใด ผลตอบแทนที่อาสาสมัครจะได้รับคือ ความสุข ความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยศึกษาตามทฤษฎีของ Richard E. Walton 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านจังหวะชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ประชากรคือ บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 51 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามความพึงพอใจและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีอายุ 30-39 ปี สถานภาพโสด มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ พักอาศัยกับบิดามารดา โดยที่พำนักอาศัยเป็นบ้านของตัวเอง และปฏิบัติงานอยู่ในส่วนงาน สาขาวิชาร่วม ซึ่งอยู่สายปฏิบัติการ เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว (ส่วนงาน) มีอายุงานมากกว่า 10 ปี ซึ่งมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท และผลการศึกษาตามกรอบแนวคิดการศึกษิตตามทฤษฎีของ Richard E. Walton 8 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน

บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายข้อ พบว่า บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจด้านจังหวะชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วน

บุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามด้านย่อยต่างๆแล้วพบว่า

1.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมระหว่างเงินเดือนที่ได้รับกับตำแหน่งงาน และได้รับความยุติธรรมจากการประเมิน หรือเลื่อนขั้นเงินเดือน รองลงมาคือ รายได้มีความเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรคนอื่นในสายงานเดียวกัน หรือส่วนงานอื่นๆ รวมทั้งหน่วยงานภายนอก และสวัสดิการได้รับจากการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานมีความสะอาดและอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงานถูกจัดอย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการใช้งาน รองลงมาคือ อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอต่อการใช้งาน และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพดี ทันสมัย

1.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ หากมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจะยอมรับมอบหมายงาน หรือรับผิดชอบงานมากขึ้น รองลงมาคือ การปฏิบัติงานช่วยเพิ่มขีดความสามารถทำให้เกิดความรู้และทักษะใหม่ๆ จากการทำงาน และผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

1.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการใช้ความรู้ความสามารถอย่างอิสระในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานด้วยตัวเองทุกขั้นตอน รองลงมาคือ ทุกครั้งในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติงาน และงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ได้ใช้ความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น

1.5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่ได้รับความช่วยเหลือ และการประสานงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี รองลงมาคือ ในองค์กรมีการสนับสนุนจัดการส่งเสริมให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร (เช่น มีการจัดเลี้ยงสังสรรค์ ฯ) และบุคลากรในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

1.6 ด้านสิทธิส่วนบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาสามารถแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานโดยไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัว รองลงมาคือ มีอิสระในการออกความคิดเห็นถึงการ

ปฏิบัติงาน นโยบายต่างๆ ต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน กับบุคลากรทุกคน

1.7 ด้านจังหวะชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจนอกเหนือจากเวลาในการปฏิบัติงานแล้วมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัว / ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูง ได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ มีเวลาในการเข้าร่วมทำกิจกรรมขององค์กร ได้อย่างสม่ำเสมอ และสามารถบริหารเวลาส่วนตัว เวลาปฏิบัติงาน เวลาสำหรับครอบครัว และสังคม ได้อย่างเหมาะสม

1.8 ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ 3 ลำดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในด้านการประหยัดพลังงานและอื่นๆ รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่าองค์กรของตนเองมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ และองค์กรที่ตัวเองปฏิบัติงานอยู่ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในทุกๆ ด้าน อย่างสม่ำเสมอ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน

บุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยสรุปตามกรอบแนวคิดการศึกษาตามทฤษฎีของ Richard E. Walton 8 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

องค์กรควรมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนเพื่อให้เกิดความยุติธรรมอย่างแท้จริงแก่ทุกฝ่าย ค่าตอบแทนควรได้รับตามความรับผิดชอบ มหาวิทยาลัยหรือองค์กรควรมีการปรับค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับสถานะทางเศรษฐกิจของประเทศ ควรมีกองทุนส่งเสริมสวัสดิการสำหรับพนักงานชั่วคราว (ส่วนงาน) และควรสนับสนุนให้มีสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรือสวัสดิการเนื่องในโอกาสต่างๆ อย่างเท่าเทียมกับพนักงานสายอื่นๆ เป็นต้น

2.2 ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

องค์กรควรจัดให้มีสวัสดิการ หรือจัดงบประมาณเพื่อรองรับปัญหาด้านสุขภาพของบุคลากร เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน การประเมินความเสี่ยงและอันตรายให้ลดน้อยลง ควรจัดการสุขภาพจิตที่ดีในองค์กร และบริเวณใกล้เคียง มีการปรับปรุงงานให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน เช่น การออกแบบ หรือจัดวางอุปกรณ์สำนักงาน ที่นั่ง วิธีการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดความปลอดภัย อีกทั้งในเรื่องของกระบวนการจัดการบริหารด้านความปลอดภัยในการทำงาน ควรเน้นในเรื่องความปลอดภัยของการ

ใช้เครื่องจักร การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล การจัดให้มีการฝึกอบรม- ส่งเสริมความปลอดภัย การทบทวนการบริหารงานความปลอดภัยฯ ออกกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การป้องกันและเก็บรวบรวมสถิติเกี่ยวกับการบาดเจ็บและเจ็บป่วย

2.3 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

องค์กรควรเปิดโอกาสหรือสนับสนุนให้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น และจัดให้มีการสัมมนาทางวิชาการเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่เป็นประจำ โดยสามารถนำไปประกอบการพิจารณาความคิดความชอบ นอกจากนี้ควรมีการศึกษาการปฏิบัติงานจากหน่วยงานอื่นหรือใกล้เคียง ในด้านที่เกี่ยวกับสายงานที่ปฏิบัติ ค้นเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและพัฒนางานของตนเอง เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงาน อันจะเป็นผลนำไปสู่การพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร

2.4 ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

บุคลากรควรให้ความทุ่มเท รักในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองอย่างดีที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนางานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ โดยองค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรม ให้ทุนการศึกษา และเพิ่มการแนะแนวที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากรในเรื่องการปฏิบัติงาน โดยเน้นให้บุคลากรทุกฝ่ายมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้อันจะก่อให้เกิดการเรียนรู้งานและทักษะใหม่ๆ และเพื่อเป็นการปฏิบัติงานทดแทนกัน นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรม/โครงการสัมมนาในหัวข้อต่างๆ ร่วมกันเพื่อเสริมสร้างทักษะและความสัมพันธ์กันให้แข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น อย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เช่นสัมมนาประจำปี สัมมนานอกสถานที่ โดยการใช้กิจกรรมเป็นเครื่องมือหลักช่วยในการเสริมสร้างทักษะ

2.5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

บุคลากรควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมระหว่างส่วนงานให้มากขึ้น และควรยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา องค์กรควรปลูกฝังให้บุคลากรมีความรัก ความผูกพัน ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีความสมานสามัคคี แม้ว่าจะอยู่คนละส่วนงานก็ตาม บางครั้งในการเข้าร่วมกิจกรรมบุคลากรจะมีอิสระในการคิดและตัดสินใจด้วยตัวของตัวเองมากขึ้น แต่กระนั้นก็ตามในโลกของการปฏิบัติงานจำเป็นต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นต้องปรับตนเองให้เข้ากันได้กับบุคลากร เพื่อให้ผลการดำเนินงานที่เรารับผิดชอบเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีธรรมชาติและลักษณะที่หลากหลาย จะสะท้อนให้เห็นความสามารถในการทำงานกับใครได้ ซึ่งการทำกิจกรรมจะเป็นโอกาสสำคัญที่ทำให้ได้รู้จักเรียนรู้และเข้าใจในความหมายของความแตกต่างระหว่างบุคคลมากขึ้น คนที่มีความเข้าใจธรรมชาติมนุษย์มากเท่าใด ย่อมประสบปัญหาน้อยในการปฏิบัติงาน

2.6 ด้านสิทธิส่วนบุคคล

องค์กรควรเปิดโอกาสการให้บุคลากรได้ใช้ความคิด ความสามารถ และการยอมรับของแต่ละบุคคลอย่างทั่วถึง และควรยอมรับวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่ เพื่อแก้ปัญหาวิธีการปฏิบัติงานแบบเก่า เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนลง อีกทั้งผู้บริหารควรมีความชัดเจนในเรื่องของขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือการสั่งการ เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามแผน นโยบายอย่างชัดเจน และควรสร้างความตระหนักให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และไม่เอาเปรียบหน่วยงาน

2.7 ด้านจังหวะชีวิต

บุคลากรควรจัดสรรและเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งการเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมจะทำให้เรารู้จักแบ่งเวลาในแต่ละกิจกรรมของตนเอง และองค์กรได้อย่างเหมาะสม ซึ่งในการนี้การจัดการบริหารเวลาส่วนตัวจะต้องไม่ให้เกิดกระทบต่อการปฏิบัติงานด้วย หากบุคลากรเกิดความตระหนักในการบริหารเวลาแล้ว ท่านจะมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัวและเพื่อนฝูงหรือทำกิจกรรมอื่นๆ ได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

2.8 ด้านความเป็นประ โยชน์ต่อสังคม

องค์กรควรจัดให้มีบริการความรู้สู่ชุมชน เพื่อให้องค์กรเป็นส่วนหนึ่งหรือส่วนสำคัญอันจะนำมาซึ่งบทบาทและหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม และควรมีการจัดกิจกรรมจิตอาสา สำหรับผู้ที่สมัครใจและอาสาเข้ามาเพื่อช่วยเหลือ เยียวยา และทำงานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและสังคม โดยสมัครใจ เพื่อการดูแล ป้องกัน ร่วมแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินหรือสิ่งอื่นใด ผลตอบแทนที่อาสาสมัครจะได้รับคือ ความสุข ความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ

อภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผู้ศึกษาอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดการศึกษาตามทฤษฎีของ Richard E. Walton 8 ด้าน ดังนี้

ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมระหว่างเงินเดือนที่ได้รับกับตำแหน่งงาน และได้รับความยุติธรรมจากการประเมิน หรือเลื่อนขั้นเงินเดือน รายได้มีความเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรคนอื่นในสายงานเดียวกัน หรือส่วนงานอื่นๆ รวมทั้งหน่วยงานภายนอก สวัสดิการที่ได้รับจากการปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ

และค่าตอบแทนมีความเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสง ไชยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับ บานชื่น ทาจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยพบว่าข้าราชการมีความคิดเห็นทุกด้าน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งงานวิจัยของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพชีวิตเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรเกิดความพึงพอใจในค่าตอบแทนในระดับหนึ่ง

ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานมีความสะอาดและอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงานถูกจัดอย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการใช้งาน อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอต่อการใช้งาน อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพดี ทันสมัย และสะอาด สถานที่ทำงานมีระบบนิเวศน์ที่ดี องค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากรออกกำลังกาย หรือเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และส่วนงานมีการจัดบริการให้บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละครั้ง โดยสามารถเบิกจ่ายสวัสดิการได้ตามสิทธิ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสง ไชยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับ บานชื่น ทาจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยพบว่าข้าราชการมีความคิดเห็นทุกด้าน โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งงานวิจัยของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ โดยรวมว่าอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรจะเกิดความมั่นใจในความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในระดับหนึ่งและสภาพแวดล้อมการทำงานจะไม่ส่งผลต่อสุขภาพของบุคลากร

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีความพึงพอใจ หากมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นจะยอมรับมอบหมายงาน หรือรับผิดชอบงานมากขึ้น การปฏิบัติงานช่วยเพิ่มขีดความสามารถจนทำให้เกิดความรู้และทักษะใหม่ๆ จากการปฏิบัติงาน ผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ภาระงานที่ปฏิบัติอยู่จะทำให้เกิดความมั่นใจในความมั่นคงของตำแหน่งงานที่ได้รับ งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่หลากหลาย คนอยากทำ แต่ไม่มีโอกาสได้ทำ องค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากร สร้างและนำเสนอผลงาน เพื่อรองรับกับตำแหน่งงานที่จะมีการขยายขยายในอนาคต และ องค์กรมีตำแหน่งงานรองรับ เพื่อให้ได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่ที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสง ไชยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวกับความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากร ยังพอมีช่องทางในการขยายขยายไปสู่สายงาน หรือตำแหน่งที่สูงขึ้น

ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีความพึงพอใจต่อการใช้ความรู้ ความสามารถอย่างอิสระในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานด้วยตัวเองทุกขั้นตอน ทุกครั้งในการปฏิบัติงานจะมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติงาน งานที่ได้รับมอบหมายทำให้ได้ใช้ความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น สามารถใช้ความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ในการปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถ อย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ และบางครั้งหากประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยแก้ไขปัญห องค์กรมีทุนสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมตามที่สนใจได้ องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และได้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ทุกปีงบประมาณฯ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสง ไชยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวกับ โอกาสในการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานอยู่พอสมควร ซึ่งเป็นรากฐานในการพัฒนาขีดความสามารถให้สูงขึ้น ได้อย่างแน่นอน

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีความพึงพอใจที่ได้รับความช่วยเหลือและการประสานงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ในองค์กรมีการสนับสนุนจัดการส่งเสริมให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร บุคลากรในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้ โดยปราศจากอคติ และไม่คำนึงถึงพวกพ้อง หรือยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการปฏิบัติงาน และบุคลากรทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมจนเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสง ไชยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับ บานชื่น ทาจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยพบว่าข้าราชการมีความคิดเห็นด้านนี้โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งงานวิจัยของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีน้ำใจในการช่วยเหลือ ประสานงาน ซึ่งกันและกัน จนทำให้เกิดความสามัคคีในระดับหนึ่ง

ด้านสิทธิส่วนบุคคล โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย มีความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาสามารถแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานโดยไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวของท่าน มีอิสระในการออกความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงาน นโยบายต่างๆ ต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของ ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน กับบุคลากรทุกคน และหากงานไหนไม่ใช่งานในตำแหน่งของตัวเอง และไม่แน่ใจว่าจะทำได้ สามารถปฏิเสธงานนั้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แสง ไชยสุวรรณ (2551) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับ บานชื่น ทาจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยพบว่าข้าราชการมีความคิดเห็นด้านนี้โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง อีกทั้งงานวิจัยของ ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวกับสิทธิส่วนบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีอิสระในการแสดงออกความคิดเห็น รวมถึงการยอมรับสิทธิส่วนบุคคลระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน

ด้านจังหวะชีวิต โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย มีความพึงพอใจนอกเหนือจากเวลาในการปฏิบัติงานแล้วมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัว / ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูงได้เป็นอย่างดี มีเวลาในการเข้าร่วมทำกิจกรรมขององค์กรได้อย่างสม่ำเสมอ และสามารถบริหารเวลาส่วนตัว เวลาปฏิบัติงาน เวลาสำหรับครอบครัว และสังคมได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัชรภรณ์ อามาตย์ (2548) ได้ศึกษาการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โรงเรียนวรานีภูและโรงเรียนวราลัย โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คำไหว พรหมมะหาไชย (2552) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการประจำในสำนักงานรัฐมนตรีแห่งประเทศไทย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยพบว่าคุณภาพชีวิตด้านต่อความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวของข้าราชการประจำในสำนักงานรัฐมนตรี แห่ง ส.ป.ป.ลาว โดยรวมแล้วพบว่า อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถบริหารเวลา ไม่ว่าจะเป็นเวลาส่วนตัว ครอบครัว ที่ทำงาน และเพื่อนฝูงได้เป็นอย่างดี

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยรวมบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย มีความพึงพอใจที่ได้ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในด้านการประหยัดพลังงานและอื่นๆ มีความรู้สึกว่าองค์กรของตัวเองมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบหรือทำประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ และองค์กรที่ตัวเองปฏิบัติงานอยู่ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในทุกๆ ด้าน อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัชรภรณ์ อามาตย์ (2548) ได้ศึกษาการศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครู โรงเรียนวรานีภูและโรงเรียนวราลัย โดยใช้ตัวชี้วัดระดับความคิดเห็น 8 ด้านเช่นกัน และสอดคล้องกับบานชื่น ทาจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยพบว่าข้าราชการมีความคิดเห็นด้านนี้โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คำไหว พรหมมะหาไชย (2552) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการประจำในสำนักงานรัฐมนตรีแห่งประเทศไทย สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่าคุณภาพชีวิต ต่อลักษณะงานที่มีคุณค่าทางสังคม ของข้าราชการประจำในสำนักงานรัฐมนตรี แห่ง ส.ป.ป.ลาว โดยรวมแล้วอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติในด้านต่างๆ เป็นอย่างมาก

ผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ผลปรากฏว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านสิทธิส่วนบุคคล ส่วนผลการศึกษาที่อยู่ในระดับมากมีเพียง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านจังหวะชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้งนี้ อาจจะเป็นไปได้ว่าบัณฑิตวิทยาลัยมีบุคลากรจำนวนไม่มาก ทำให้การบริหารงานบุคคลในด้านต่าง ๆ ไม่ค่อยมีปัญหาอุปสรรคมากอย่างคณะอื่นๆ ที่มีบุคลากรจำนวนมาก การดูแลสวัสดิการและการให้ความสนับสนุนในด้านต่างๆ สามารถดำเนินการไปได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ข้อเสนอแนะจากการศึกษารั้งนี้

ในการศึกษารั้งนี้ เป็นตัวบ่งชี้ถึงความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนั้น ในส่วนใดที่คึกก็สมควรผดุงหรือรักษาเอาไว้ให้ตลอด และพยายามพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้นไป ในส่วนใดที่ยังมีความบกพร่องหรือยังไม่ได้เท่าที่ควร ผู้บริหารควรจะนำไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขให้ดีขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยแรงจูงใจเป็นตัวผลักดัน กระตุ้นเร้าให้บุคลากรประพฤติและปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน หากบุคลากรขาดแรงจูงใจ ก็จะไม่มีความตั้งใจและเพียรพยายามในการ ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีย่อมไม่เกิดขึ้น

ผู้บริหารควรนำผลการศึกษานี้ไปปรับปรุง พัฒนา ซึ่งจะนำไปสู่การก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ สามารถนำความรู้หรือสิ่งใหม่ๆ มาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ในขณะเดียวกันบุคลากรก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะใช้เวลา ความรู้ ความสามารถทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อพัฒนาองค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย และมีความก้าวหน้ายิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำผลการศึกษาดังกล่าวไปจัดสร้าง โครงการเพื่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบ กับบุคลากรคณะอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ควรมีการศึกษารูปแบบการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับบุคลากรคณะอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บรรณานุกรม

- กันตยา เพิ่มผล. (2541). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน = Efficiency development.** (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ฝ่ายเอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). **ระเบียบวิธีวิจัย.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). เชียงใหม่ : โรงพิมพ์ครองช่าง.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2542). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** ขอนแก่น : ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ข้อมูลแนะนำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2554). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.grad.cmu.ac.th/web2008/about_grad.php
- ข้อมูลแนะนำมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.(2554). [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.grad.cmu.ac.th/web2008/about_cmu.php
- คำไหว พรหมมหาไชย. (2552). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการประจำในสำนักนายกรัฐมนตรี แห่งประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- งานบริหารทั่วไป. 2554. **งานทะเบียนบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- งานบริหารทั่วไป. 2553. **แผนพัฒนาบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี 2554.** เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิพย์วรรณ กิตติพร. (2544). **จิตวิทยาทั่วไป เล่ม 1.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). พิษณุโลก : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- . (2544). **จิตวิทยาทั่วไป เล่ม 2.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). พิษณุโลก : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- บานชื่น ทาจันทร์. (2548). **คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปวันรัตน์ ตนานนท์. (2550). **คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ปิยะ ฉันทพัฒนานุกุล. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท นาคาจิมา รับเบอร์ (ประเทศไทย) จำกัด.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ผาณิต สกฤตวันนะ. (2537). **ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์. (2547). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ = Industrial and organizational psychology.** เชียงใหม่ : คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์)
- พัชราภรณ์ อามาตย์. (2548). **การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของครูโรงเรียนวารินโกและโรงเรียนวิธาชัย.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัชรี ศรีศิริสิทธิกุล. (2534). **คุณภาพชีวิตการทำงานและการปรับตัวของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พัชรี ศรีศิริสิทธิกุล. (2546). **คุณภาพชีวิตการทำงานและการปรับตัวของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มัลลิกา เมฆรา. (2544). **คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยสังกัดสำนักงานเขต 21 จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). **พฤติกรรมองค์การ : แบบทดสอบ & การประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ = Organizational behavior : test and organizational behavior (OB) application.** (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ : Diamond in business world.
- ละอองดาว ปานโปรง. (2549). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2535). **ความลับขององค์กร**. กรุงเทพฯ: ชรรมนิติ.

วิเชียร วิทอุดม. (2547). **พฤติกรรมองค์กร**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์ จำกัด.

ศิริรัตน์ วนาโรจน์. (2552). **ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท พรอพเพอร์ตี้แคร์
เซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2542). **ทฤษฎีและแนวความคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์**. เชียงใหม่:
ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์)

ศุภโชค อินทจักร์. (2552). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมริเวอร์ จังหวัดนครปฐม**.
การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เสกสิน ศรีวัฒนานุกุลกิจ. (2541). **รายงานการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทย
ในญี่ปุ่น: ศึกษากรณีแรงงานนอก เชียงใหม่**. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมบัติ อังกูรพิริยะ. (2544). **ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายเวกซ์: กรณีศึกษา
บริษัทแอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด**. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจ-
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). **พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์**.
(พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2544). **เอกสารคำสอน รายวิชา พฤติกรรมองค์กร**. คณะครุศาสตร์
สถาบันราชภัฏเชียงราย.

_____. (2545). **ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). เชียงราย :
สถาบันราชภัฏเชียงราย.

สุรีย์พร ศรีวัฒน์. (2549). **พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน เขตพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก**.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.

แสง ไชยสุวรรณ. (2551). **คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สำนักนายกรัฐมนตรี. (2550).

รูปตารางสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550 - 2554.

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=139>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สำนักนายกรัฐมนตรี. (2555).

รูปตารางสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 - 2559.

[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=395>

สัมพันธ์ สวนสำเนียง. (2549). **คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารการพยาบาล โรงพยาบาล
อุตรดิตถ์**. การค้นคว้าแบบอิสระ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการ-
พยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Mitchell, T.R. (1982). **Motivation : New directions for theory, research, and practice.**

Academy of Management Review. 7, 80-88.

Walton, R. E. (1973). **Quality of Working Life : What is it? W Sloan Management Review.**

15(Fall). 11-21.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

- | | |
|--|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สรศักดิ์ ลีรัตนาวลี | รองคณบดีฝ่ายวิชาการ บัณฑิตวิทยาลัย และ
อาจารย์ประจำภาคคณิตศาสตร์
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติสุดา ศรีสุข | อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิจัยและพัฒนา
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ชรี ฐปะวิเชตร์ | อาจารย์ประจำสายวิชาบริหารธุรกิจ
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญและเก็บรวบรวมข้อมูล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สาขาวิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โทร.๔๒๕๘

ที่ ศธ ๖๓๕๓(๑๕)๑๕/ พิเศษ

วันที่ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สรศักดิ์ ลีรัตนาวดี

ด้วยนายคงเดช ปัญญาเพิ่ม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าแบบอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยมี อาจารย์ ดร.นทต อัสภาภรณ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าแบบอิสระ นักศึกษามีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล อาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เหมาะสมในการเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในงานวิจัยครั้งนี้ด้วย
จักเป็นพระคุณอย่างสูง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมนตรี)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ประจำสาขาวิชาอาชีวศึกษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สาขาวิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โทร.๔๒๕๘

ที่ ศธ ๖๓๕๓(๑๕)๑๕/พิเศษ

วันที่ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติสุดา ศรีสุข

ด้วยนายคงเดช ปัญญาเพิ่ม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าแบบอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยมี อาจารย์ ดร.นันท อัสภาภรณ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าแบบอิสระ นักศึกษามีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล อาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เหมาะสมในการเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ดียิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในงานวิจัยครั้งนี้ด้วย
 จักเป็นพระคุณอย่างสูง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมณีรัตน์)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ประจำสาขาวิชาอาชีวศึกษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สาขาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โทร.๔๒๕๘

ที่ ศธ ๖๓๕๓(๑๕)๑๕/พิเศษ

วันที่ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชร ฐปะวิเชตร

ด้วยนายคงเดช ปัญญาเพิ่ม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าแบบอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในหัวข้อเรื่อง “ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” โดยมี อาจารย์ ดร.นทต อัสภาภรณ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา การค้นคว้าแบบอิสระ นักศึกษามีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล อาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เหมาะสมในการเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ดีจึง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในงานวิจัยครั้งนี้ด้วย
จักเป็นพระคุณอย่างสูง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมนตรี)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ประจำสาขาวิชาอาชีวศึกษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สาขาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โทร.๔๒๕๘

ที่ ศธ ๖๓๕๓(๑๕)๑๕/พิเศษ

วันที่ มกราคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือและการเก็บข้อมูล

เรียน คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เนื่องด้วย นายคงเดช ปัญญาเพิ่ม นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าแบบอิสระซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร บัณฑิต-วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความประสงค์ที่จะทำการทดลองเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย โดยมี อาจารย์ ดร.นพัต อิศภากรณ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล โดย นักศึกษาจะดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ ๓๐ มกราคม ถึงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕

คณะศึกษาศาสตร์ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การทดลองเครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อ การศึกษาครั้งนี้จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ทำการค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีความเหมาะสมมากขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างองค์ความรู้ทางการศึกษาต่อส่วนรวม

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบและ โปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา เกียรติมนิรัตน์)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ประจำสาขาวิชาอาชีวศึกษา

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”

วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาความพึงพอใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง เสริมสร้างกำลังใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงาน

ดังนั้น ผู้ศึกษา จึงใคร่ขอความร่วมมือจากบุคลากรทุกท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณบุคลากรทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [] หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับข้อมูลของท่าน

ตามความเป็นจริง

- | | | |
|------------|--------------------|--------------------|
| 1. เพศ | 1.1 [] ชาย | 1.2 [] หญิง |
| 2. อายุ | 2.1 [] 20 - 29 ปี | 2.2 [] 30 - 39 ปี |
| | 2.3 [] 40 - 49 ปี | 2.4 [] 50 - 59 ปี |
| 3. สถานภาพ | 3.1 [] โสด | 3.2 [] สมรส |
| | 3.3 [] หย่าร้าง | 3.4 [] หม้าย |
| | 3.5 [] แยกกันอยู่ | |

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 4.1 [] มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า 4.2 [] อนุปริญญาโทส.หรือเทียบเท่า
 4.3 [] ปริญญาตรี 4.4 [] ปริญญาโท
 4.5 [] ปริญญาเอก

5. ภูมิลำเนา

- 5.1 [] จังหวัดเชียงใหม่ 5.2 [] ต่างจังหวัด (โปรดระบุ).....

6. ปัจจุบันท่านพักอาศัยอยู่กับ

- 10.1 [] บิดามารดา 10.2 [] สามี / ภรรยา / บุตร
 10.3 [] ญาติ 10.4 [] เพื่อน
 10.5 [] คนเดียว 10.6 [] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ที่พักอาศัยปัจจุบันเป็นของ

- 11.1 [] บ้านของตัวเอง 11.2 [] บ้านญาติ
 11.3 [] บ้านเช่า / ห้องเช่า 11.4 [] บ้านเพื่อน
 11.5 [] บ้านพักของมหาวิทยาลัย 11.6 [] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ส่วนงาน

- 6.1 [] ผู้บริหาร 6.2 [] งานบริหารทั่วไป
 6.3 [] งานคลังและพัสดุ 6.4 [] งานบริการการศึกษา
 6.5 [] งานนโยบายและแผน 6.6 [] งานสาขาวิชาร่วม

9. สายปฏิบัติการ (สถานะ)

- 7.1 [] พนักงานมหาวิทยาลัยประจำ 7.2 [] พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว(ส่วนงาน)
 7.3 [] ข้าราชการ 7.4 [] ลูกจ้างประจำ

10. อายุงานในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- | | |
|----------------------|-------------------|
| 9.1 [] ไม่ถึง 1 ปี | 9.2 [] 1 - 3 ปี |
| 9.3 [] 3 - 5 ปี | 9.4 [] 5 - 10 ปี |
| 9.5 [] 11 ปี ขึ้นไป | |

11. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 8.1 [] 5,000 - 10,000 บาท | 8.2 [] 10,001 - 15,000 บาท |
| 8.3 [] 15,001 - 20,000 บาท | 8.4 [] 20,001 - 25,000 บาท |
| 8.5 [] 25,001 - 30,000 บาท | 8.6 [] 30,001 บาทขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวตามระดับความพึงพอใจของท่าน
ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ**การแปลความ**

- | | |
|---|--|
| 1 | มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานระดับน้อยที่สุด |
| 2 | มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานระดับน้อย |
| 3 | มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานระดับปานกลาง |
| 4 | มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานระดับมาก |
| 5 | มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการปฏิบัติงานระดับมากที่สุด |

คุณภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม					
1. ความเหมาะสมระหว่างเงินเดือนที่ท่านได้รับกับตำแหน่งงาน					
2. ค่าตอบแทนมีความเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน					
3. ท่านได้รับความยุติธรรมจากการประเมิน หรือเลื่อนขั้นเงินเดือน					
4. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานทำให้ท่านเกิดความพึงพอใจ					
5. รายได้ของท่านมีความเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรคนอื่นในสายงานเดียวกัน หรือส่วนงานอื่นๆ รวมทั้งหน่วยงานภายนอก					
สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					
6. ส่วนงานจัดบริการให้บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละครั้ง โดยสามารถเบิกจ่ายสวัสดิการได้ตามสิทธิ์					
7. สถานที่ทำงานมีความสะอาดและอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในสำนักงานถูกจัดอย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อการใช้งาน					
8. สถานที่ทำงานมีระบบนิเวศน์ที่ดี (ในที่นี้จะต้องปราศจาก เสียงของคน เครื่องจักรทำงาน หรือ กลิ่นรบกวน)					
9. อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพดี ทนสมัย และสะอาด					
10. อุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอต่อการใช้งาน					
11. องค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากร ออกกำลังกาย หรือเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย					

คุณภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
12. ภาระงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในความมั่นคงของตำแหน่งงานที่ได้รับ					
13. การปฏิบัติงานของท่านช่วยเพิ่มขีดความสามารถจนทำให้ท่านเกิดความรู้และทักษะใหม่ๆ จากการปฏิบัติงาน					
14. องค์กรมีตำแหน่งงานรองรับ เพื่อให้ท่านเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่ที่สูงขึ้น					
15. หากท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นท่านจะได้รับมอบหมายงานหรือรับผิดชอบงานมากขึ้น					
16. องค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากร สร้างและนำเสนอผลงาน เพื่อรองรับกับตำแหน่งงานที่จะมีการขยายขยายในอนาคต					
17. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
18. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นงานที่หลายๆ คนอยากทำ แต่ไม่มีโอกาสได้ทำ					
โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง					
19. องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน					
20. องค์กรมีทุนสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรม ตามที่บุคลากรสนใจได้					
21. ท่านเข้าร่วมการฝึกอบรม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ ทุกปีงบประมาณ					
22. ในการปฏิบัติงานท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถ อย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ และเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านก็สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างทันที่					
23. ท่านสามารถใช้ความรู้ ความสามารถอย่างอิสระในการปฏิบัติงาน					
24. งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น					
25. ท่านสามารถปฏิบัติงานด้วยตัวท่านเองทุกขั้นตอน					
26. บางครั้งหากท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยแก้ไขปัญหานั้น					
27. ทุกครั้งในการปฏิบัติงาน ท่านมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติงาน					
28. ท่านสามารถใช้ความรู้ที่เรียนมา ประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม					

คุณภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น					
29. บุคลากรในหน่วยงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน					
30. บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้ โดยปราศจากอคติ และไม่คำนึงถึงพวกพ้อง หรือยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการปฏิบัติงาน					
31. บุคลากรทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมจนเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา					
32. ท่านได้รับความช่วยเหลือและการประสานงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
33. ในองค์กรมีการสนับสนุนจัดการส่งเสริมให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร (เช่น มีการจัดเลี้ยงสังสรรค์ ฯ)					
สิทธิส่วนบุคคล					
34. ท่านมีอิสระในการออกความคิดเห็นถึงการปฏิบัติงาน นโยบายต่างๆ ต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของท่าน					
35. ผู้บังคับบัญชาสามารถแยกแยะระหว่างเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงาน โดยไม่ก้าวท่ายเรื่องส่วนตัวของท่าน					
36. ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน กับบุคลากรทุกคน					
37. หากงานไหนไม่ใช่งานในตำแหน่งของท่าน และไม่แน่ใจว่าจะทำได้ ท่านสามารถปฏิเสธงานนั้นได้					
จังหวะชีวิต					
38. ท่านสามารถบริหารเวลาส่วนตัว เวลาปฏิบัติงาน เวลาสำหรับครอบครัว และสังคม ได้อย่างเหมาะสม					
39. ท่านมีเวลาในการเข้าร่วมทำกิจกรรมขององค์กรได้อย่างสม่ำเสมอ					
40. นอกเหนือจากเวลาในการปฏิบัติงาน ท่านมีเวลาสังสรรค์กับครอบครัว / ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูงได้เป็นอย่างดี					

คุณภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม					
41. องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในทุกๆ ด้าน อย่างสม่ำเสมอ					
42. ท่านได้ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรในด้านการประหยัดพลังงานและอื่นๆ					
43. ท่านมีความรู้สึว่าองค์กรของท่านมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ					

ส่วนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงาน

**ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของบุคลากร
บัณฑิตวิทยาลัยอย่างไรบ้าง**

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

.....

.....

.....

2. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

.....

.....

.....

3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

.....
.....
.....

4. ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง

.....
.....
.....

5. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

.....
.....
.....

6. ด้านสิทธิส่วนบุคคล

.....
.....
.....

7. ด้านจังหวะชีวิต

.....
.....
.....

8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

.....
.....
.....

*****ขอขอบพระคุณบุคลากรทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี*****



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายคงเดช ปัญญาเพิ่ม

วัน เดือน ปีเกิด

11 ธันวาคม พ.ศ. 2526

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550

สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล-
ล้านนา วิทยาเขตภาคพายัพ จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2546

สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โรงเรียนพนมชยการลานนา เชียงใหม่

พ.ศ. 2544

สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ โรงเรียนเชียงใหม่เทคโนโลยี

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2553-ปัจจุบัน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา

พ.ศ. 2552

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่
ตำแหน่ง เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา

พ.ศ. 2551

บริษัท จรูญทัวร์ จำกัด
ตำแหน่ง พนักงานธุรการ

พ.ศ. 2549-2550

บริษัท เชียงใหม่ แอล เค มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
ตำแหน่ง ADMIN แผนก ไอสดสกา

