

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติฉบับเดิมและยกร่างเป็นพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีการรวมวิทยาเขตจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง โดยมีวัตถุประสงค์ให้ 9 มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สามารถจัดการศึกษาวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติทั้งในระดับปริญญาตรี โท และ เอก เพื่อรองรับการศึกษาต่อของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาเป็นหลัก รวมถึงให้โอกาสแก่ผู้เรียนจากวิทยาลัยชุมชน และการศึกษาขั้นพื้นฐานในการศึกษาต่อวิชาชีพระดับปริญญาตรี ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2548 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 พระราชบัญญัติดังกล่าว มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2548 มีผลให้สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2518 ปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นหนึ่งในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ประกอบด้วย 4 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ศาลายา พื้นที่บึงพิตรพิมุข จักรวรรดิ วิทยาลัยเพาะช่าง วิทยาเขต วังไกลกังวล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ยังเกิดปัญหาในด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอยู่เสมอ ขั้นตอนการปฏิบัติงานบางงานล่าช้า นอกเหนือการสื่อสารภายใน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพลดน้อยลง จากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา กล่าวว่า “คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าสถานศึกษามีบุคลากรที่มีคุณภาพมีความรักองค์กร มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ได้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน องค์กรมีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพและหาวิธีการที่จะธำรงรักษามูลค่าบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้คงอยู่กับองค์กรตลอดไป (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา. 2551 : 78)

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545) ได้กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของคนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็จะมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมาก หากได้รับการตอบสนองน้อย

ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ก็จะลดน้อยลงไป ดังนั้นการจูงใจที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรม และรู้ความต้องการของบุคคลให้สิ่งจูงใจที่สามารถสนองความต้องการของเขา ตามปกติพฤติกรรมของบุคคลมีความหมาย เพื่อบรรลุเป้าหมายตามความต้องการของตน ซึ่งตามทฤษฎีระดับความต้องการของมาสโลว์เชื่อว่าคนมีความต้องการตลอดเวลาตามลำดับความต้องการระดับต่ำไปหาสูง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจอีกต่อไป

เกคินี ทีปประสาน (2539 : 1) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันการใช้คนทำงานได้คำนึงถึงเฉพาะความรู้ความสามารถของบุคคลอย่างเดียวเท่านั้นแต่ไม่ได้ยึดความพึงพอใจที่ทำงานนั้น ๆ เป็นสำคัญ เพราะว่าจะมีความรู้ความสามารถ ถ้าหากขาดความจริงใจและความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นแล้ว ผลงานก็อาจไม่อาจสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ดังนั้น ความพึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นเรื่องสำคัญต้องตระหนักและต้องคำนึงอยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจของบุคคลในองค์การ มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ องค์การใดก็ตาม หากบุคคลในองค์การไม่พึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางอาชญากรรม และเป็นปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานเป็นเครื่องหมายให้เห็นถึงระบบการบริหารงานที่ดี และผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

ทางคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการทำวิจัยและศึกษาผลการประเมินและเปรียบเทียบ เพื่อนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ซึ่งจะทำการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีกับทุกฝ่ายภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวลต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ใน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทสายงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานทางการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีประเภทสายงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน
5. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาการประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ปีการศึกษา 2552 ใน 8 ด้าน ตามหลักทฤษฎีสองปัจจัยของ เฟรดเดอริก เฮอร์สเบอร์ก (Frederick Herzberg) ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านผลสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการนิเทศงาน และด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

การเปรียบเทียบ หมายถึง การพิจารณาความพึงพอใจปฏิบัติงานของบุคลากร ระหว่างสายวิชาการ และสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

การประเมิน หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

บุคลากรภายใน หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานราชการ อาจารย์ประจำตามสัญญา ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยตามสัญญา ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล หมายถึง หน่วยงานมหาวิทยาลัยระดับอุดมศึกษาในกลุ่ม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ตั้งอยู่ที่ กม.242 ถ.เพชรเกษม ต.หนองแก อ.หัวหิน จ.ประจวบฯ 77110

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
2. อายุ..... ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด
4. ประเภทสายงาน
5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ปีการศึกษา 2552 ใน 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านนโยบายและการบริหารงาน
2. ด้านผลสำเร็จของงาน
3. ด้านการยอมรับนับถือในการทำงาน
4. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
7. ด้านการนิเทศงาน
8. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ใน 8 ด้าน ได้แก่

ด้านนโยบายและการบริหารงาน หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายวิสัยทัศน์ แนวทางการดำเนินงาน มีการวางแผนการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีส่วนร่วมในการควบคุมกำกับและประเมินผล

ด้านผลสำเร็จของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ตามเวลา และการปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด คุณภาพของงานถูกต้องครบถ้วนตามเป้าหมาย

ด้านการยอมรับนับถือในการทำงาน หมายถึง บุคคลภายนอก เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ทั้งระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง ให้การยอมรับความคิดเห็นของบุคลากร และมีการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากร มีการได้รับการพิจารณาความดีความชอบ และได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น มีความชัดเจนในความก้าวหน้าของอาชีพที่ปฏิบัติ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อรองรับความก้าวหน้าของบุคลากรอย่างชัดเจน มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อการก้าวเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง บุคลากร มีการยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีการกระจายงานกันอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันตามความสามารถของแต่ละบุคคล ยอมรับในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ห้องทำงาน อาคารสถานที่บริเวณโดยรอบ ทั้งภายในและภายนอก ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล มีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการปฏิบัติงาน

ด้านการนิเทศงาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาทั้งระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย อย่างยุติธรรมเท่าเทียมกันทุกงาน การสั่งงานมีความชัดเจนบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เมื่อเกิดปัญหาผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ได้ทันที่

ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน หมายถึง เงินเดือน และเงินรายได้อื่นๆ ที่บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ได้รับเป็นค่าตอบแทนในแต่ละเดือน รวมถึงการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

ระดับการศึกษาสูงสุด หมายถึง ระดับการศึกษาที่บุคลากร ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล จบในระดับสูงสุด

ประเภทสายงาน หมายถึง ตำแหน่งงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล คือ งานสนับสนุน และงานวิชาการ

งานสนับสนุน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล แต่ไม่ได้ทำหน้าที่สอน

งานวิชาการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ทำหน้าที่สอนหนังสือ

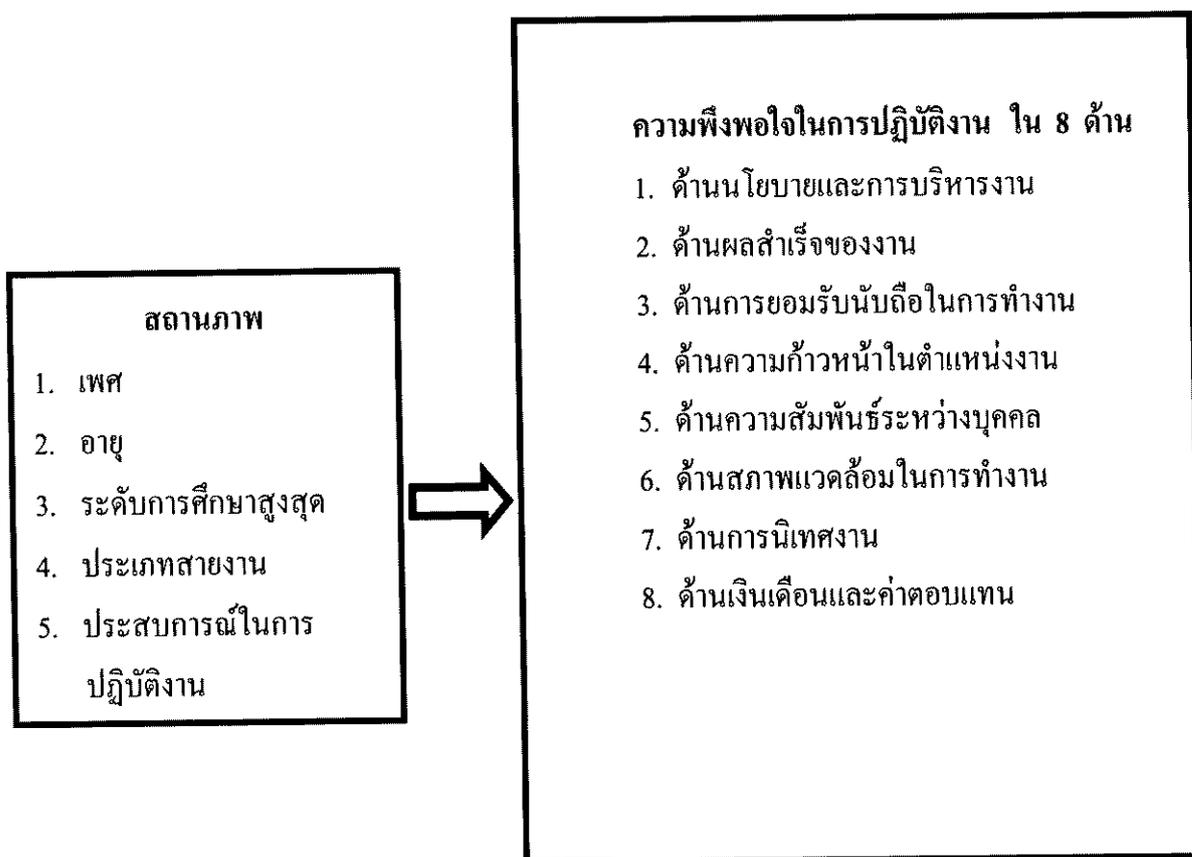
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

เป็นการศึกษาการประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ปีการศึกษา 2552

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาให้เกิดความร่วมมือของบุคลากรระหว่างหน่วยงาน
2. เป็นแนวทางในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น
3. เป็นแนวทางการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ที่สามารถลดความซ้ำซ้อนของงานได้
4. เป็นแนวทางการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน
5. เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้ดีขึ้น
6. เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น