

การประเมินความพึงพอใจการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*

AN EVALUATION OF JOB SATISFACTION AMONG ACADEMIC STAFF OF
MANAGEMENT SCIENCE IN SUKHOTHAI THAMMATHIRAT OPEN UNIVERSITY

¹ดร. สุรีย์ เข้มทอง

²กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

²อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย 3 กลุ่ม คือ 1) ด้านการบริหาร 2) ด้านการสนับสนุนภายในสาขาวิชา และ 3) ด้านภาระงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ คณาจารย์ของสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานติดต่อกันเป็นเวลา 6 เดือน จำนวน 35 คน ได้จากการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการสนับสนุน และด้านภาระงาน และแบบประเมินความพึงพอใจโดยรวม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมานใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า คณาจารย์มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการปฏิบัติงานในสาขาวิชาวิทยาการจัดการอยู่ในระดับมาก และกลุ่มปัจจัยด้านภาระงานด้านการบริหาร และด้านการสนับสนุน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในลักษณะเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และปัจจัยด้านภาระงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านการบริหาร และการสนับสนุน ตามลำดับ ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการจัดการภาระงาน และการกำหนดการดำเนินการภายในสาขาวิชา ที่สอดคล้องกับความต้องการของคณาจารย์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน บุคลากรสายวิชาการ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

*บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยที่ได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนประกันคุณภาพการศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ABSTRACT

The aims of this study were to evaluate the level of job satisfaction among academicians of Management Science in Sukhothai Thammathirat Open University. The relationships between three groups of factors: 1) management, 2) supportive and 3) workload and level of job satisfaction were also examined. The sample size was a total of 35 academicians who had been working at Management Science for six months by using purposive technique. Data were collected by using survey questionnaires including personal information, groups of factors: 1) management, 2) supportive and 3) workload, and job satisfaction assessment. Descriptive statistics and inferential statistics including Pearson product-moment correlation coefficient were used to analysed the data. The results indicated that job satisfaction levels of the academicians were high. The correlation analysis showed that there was a statistically significant positive correlation between factors of management, supportive and workload and the job satisfaction at level of 0.05. In terms of groups of factors, workload was found to be the highest related with the job satisfaction followed by management and supportive. The findings of the study can be utilized to enhance the level of job satisfaction among Academic Staff of Management Science in Sukhothai Thammathirat Open University. The management should focus on workload and managerial performance that academicians perceived as being important in determining job satisfaction.

Keywords: Job Satisfaction, Academic Staff, Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

นับตั้งแต่มีการกำหนดให้สถาบันการศึกษา มีการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐาน เพื่อตอบสนองต่อเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยเป็นไปตามตัวบ่งชี้ซึ่งจัดทำขึ้นโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยผลการประเมินย่อมแสดงให้เห็นถึงคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนดขึ้น การประกันคุณภาพการศึกษาต้องอาศัยข้อมูลที่เกิดมาจากการทำงานในองค์กรอย่างบูรณาการ บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม มีการปฏิบัติการเป็นทีมงานเพื่อวางแผน กำหนดระบบและกลไก ดำเนินการร่วมกัน เรียนรู้ร่วมกันผ่านการประเมิน และนำผลการประเมินมาปรับแผนดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายการบริหารของสาขาวิชาและของมหาวิทยาลัย ซึ่งความสำเร็จของมหาวิทยาลัยทั้งหลายอยู่ภายใต้การปฏิบัติงานของบุคคลที่ถูกเรียกว่า “อาจารย์”

อาจารย์เป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างมากในมหาวิทยาลัย เป็นผู้ที่มีบทบาทความรับผิดชอบต่อการให้ความรู้เพื่อผลิตนักศึกษาที่มีคุณภาพ นอกจากภาระงานสอนที่ต้องรับผิดชอบแล้ว อาจารย์ยังมีการะการทำงาน

วิจัย การเผยแพร่ผลงานวิชาการ และการบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อให้อาจารย์มีการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ใหม่ๆตลอดเวลา ขณะเดียวกันอาจารย์ถูกคาดหวังว่าต้องสามารถทำงานด้านการบริหารและงานธุรการด้วย เพราะงานทั้งหมดจะถูกบันทึกเป็นภาระงานสำหรับการประเมินผลตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ จะเห็นว่าการะงานของอาจารย์ในปัจจุบันค่อนข้างกว้างและถูกคาดหวังที่มากมาย ดังนั้นหากอาจารย์ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือไม่สามารถที่จะผลักดันให้เกิดการปฏิบัติงานตามภาระที่ถูกกำหนดจากมหาวิทยาลัย ย่อมที่จะส่งผลต่อภาพรวมด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยอย่างแน่นอน

อนึ่งการที่อาจารย์จะปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ถูกคาดหวังจากมหาวิทยาลัยนั้น สิ่งสำคัญคืออาจารย์ต้องมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน (Awang and Ahmad, 2010) ซึ่งการวางแผนพัฒนาคุณภาพระบบการศึกษา ผู้บริหารจำเป็นต้องมีข้อมูลและมีความเข้าใจต่อสถานการณ์หรือแนวโน้มความพึงพอใจของอาจารย์ รวมทั้งเข้าใจปัจจัยที่

จะช่วยส่งเสริมหรือผลักดันให้อาจารย์เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช เป็นสาขาวิชาที่มีบุคลากรสายวิชาการมากที่สุดของมหาวิทยาลัย รวมทั้งยังมีจำนวนนักศึกษาในระดับปริญญาตรีสูงที่สุดเป็นอันดับหนึ่งของมหาวิทยาลัย จัดว่าเป็นสาขาวิชาที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ ที่ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมจากคณาจารย์ในการเสริมสร้างศักยภาพของการยกระดับการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการจึงมีความสำคัญเพราะจะช่วยให้สาขาวิชาวิทยาการจัดการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินการในสาขาวิชา

ฉะนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ซึ่งบุคลากรสายวิชาการในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ หมายถึง คณาจารย์ผู้ที่ปฏิบัติงานในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานติดต่อกันในสาขาวิชาเป็นเวลาอย่างน้อย 6 เดือน และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการสนับสนุน และด้านภาระงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

2. คำถามของการวิจัย

2.1 คณาจารย์ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับใด

2.2 กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการสนับสนุน และด้านภาระงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ ถ้ามี มีความสัมพันธ์ในลักษณะใด

3. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยที่เกี่ยวข้องจะประกอบด้วย 1) ทฤษฎีความต้องการของเฮิร์ซเบิร์ก 2) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ 3) กรอบแนวคิดการศึกษา ดังนี้

3.1 ทฤษฎีความต้องการของเฮิร์ซเบิร์ก

(Herzberg's theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากนักบริหาร ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน คือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) หรือทฤษฎีการจูงใจและธำรงรักษา (Motivation – maintenance theory) หรือทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัย (Motivation – hygiene theory) ประกอบด้วยปัจจัย 2 ประเภท คือ

1) **ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการจูงใจ (Motivation factors)** เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้นก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ได้รับความยกย่องจากผลงาน การเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ทำให้รับผิดชอบมากขึ้น การมีโอกาสเจริญก้าวหน้า การมีชื่อเสียงและเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ทำให้คนทำงานมีความรู้สึกในด้านดี เป็นสิ่งที่อยู่ภายในความรู้สึกนึกคิดหรือในจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งจัดเป็นความต้องการความนับถือ และความต้องการความสำเร็จตามทฤษฎีมาสโลว์ ตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นที่ 4 และขั้นที่ 5 ตามลำดับ

2) **ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors)** เป็นปัจจัยที่มีใช้จูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่นโยบายและการบริหารขององค์กรการบังคับบัญชาหรือการนิเทศ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สภาพการทำงาน อัตราค่าจ้าง ความมั่นคงและสภาพในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัยดังกล่าวนี้มีส่วนสัมพันธ์กับความต้องการทางกายภาพ ความต้องการความมั่นคง ความปลอดภัยและความต้องการทางสังคม ตามทฤษฎีของมาสโลว์

3.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย

Toker (2011) ศึกษาความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในประเทศตุรกี จำนวน 648 คน ประกอบด้วย ศาสตราจารย์จำนวน 90 คน รองศาสตราจารย์จำนวน 65 คน ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำนวน 133 คน อาจารย์ 109 คนและผู้ช่วยนักวิจัยจำนวน 232 คน และนอกนั้นเป็นวิทยากรและผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้แบบสอบถามรูปแบบของ MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อสถานภาพทางสังคม และพึงพอใจน้อยที่สุดต่อค่าตอบแทน และพบว่าอาจารย์ที่มีตำแหน่งศาสตราจารย์มีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่องานมากที่สุด และรองลงมาคือรองศาสตราจารย์ ส่วนกลุ่มผู้ช่วยนักวิจัยมีความพึงพอใจน้อยที่สุด และยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และระยะเวลาของการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงาน

Awang and Ahmad (2010) ศึกษาแบบความความพึงพอใจในงานและความผูกพันของอาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัย ประเทศมาเลเซีย โดยการวิเคราะห์ผลของความพึงพอใจของอาจารย์ต่อความผูกพันในงาน และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมความก้าวหน้า สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ภาระงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการบริหาร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 320 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วย SEM (Structural Equation Model) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมความก้าวหน้า ภาระงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในงานเป็นผลจากความพึงพอใจของอาจารย์

Eyupoglu and Saner (2009) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในงานและลำดับตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยจำนวน 5 แห่งในประเทศไซปรัสตอนเหนือ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 412 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามรูปแบบของ MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) ผลการศึกษาพบว่าศาสตราจารย์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับที่มากกว่ารองศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับที่มากกว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกมีความพึง

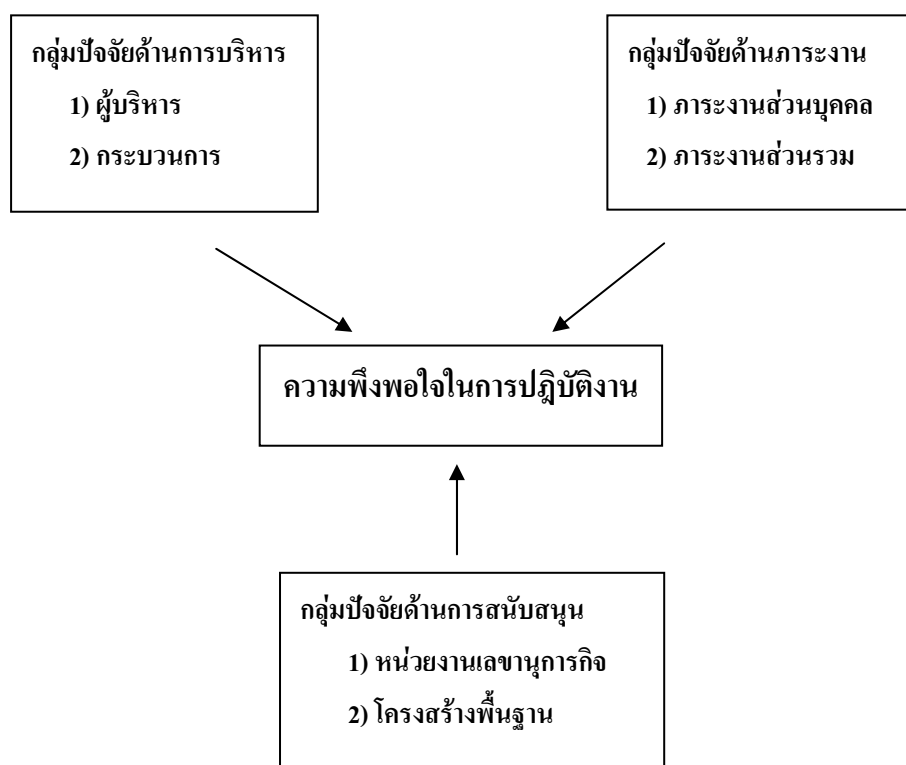
พอใจโดยรวมมากกว่าอาจารย์ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท และพบว่าลำดับตำแหน่งทางวิชาการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านปัจจัยสุขอนามัย (Extrinsic Satisfaction) ที่เกี่ยวกับ นโยบายองค์กรและการบริหาร ความมั่นคงของงาน เงินเดือน การบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน แต่ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างระดับความพึงพอใจในงานและลำดับตำแหน่งทางวิชาการ

Chimanikire et al. (2007) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศซิมบับเว กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์จากมหาวิทยาลัยที่สังกัดภาครัฐจำนวน 3 แห่งที่คัดเลือกโดยการสุ่มหลายขั้นตอน จาก 4 สาขาวิชา คือ 1) เกษตรศาสตร์ 2) พาณิชยศาสตร์ 3) ศึกษาศาสตร์ และ 4) วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม จำนวน 80 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามรูปแบบของ MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในงานเนื่องจากมีทัศนคติเชิงลบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ปัจจัยหลักที่ไม่พึงพอใจคือ ความไม่เพียงพอของเงินเดือน และสวัสดิการการกู้ยืมเงินเพื่อซื้อบ้านและรถ และปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามไม่พบว่า ความมั่นคงในงาน การบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า และประสบการณ์ในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

ผลงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าส่วนใหญ่มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งเสริมความพึงพอใจให้แก่คณาจารย์ และมักจะศึกษาภายใต้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์สเบอร์กและคณะ

3.3 กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบแนวคิดได้จากการทบทวนวรรณกรรมและผสมผสานกับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์สเบอร์กและคณะ โดยเลือกศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีปฏิสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของอาจารย์โดยตรง ดังนั้น ตัวแปรต้นประกอบด้วย กลุ่มปัจจัยด้านการบริหารในสาขาวิชา กลุ่มปัจจัยด้านการสนับสนุน และกลุ่มปัจจัยด้านภาระงาน ส่วนตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

หมายเหตุ: นิยามของตัวแปรได้แสดงไว้ใน ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 นิยามตัวแปร

ตัวแปร	นิยามเชิงปฏิบัติการ
ตัวแปรต้น	
1. กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร	
1.1 ผู้บริหาร (ตัวบุคคล)	ระดับของความคิดเห็นที่มีต่อทัศนคติ ความยุติธรรม และความเกี่ยวข้องของผู้บริหารต่อการตัดสินใจแก้ปัญหา การประสานงาน การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา
1.2 กระบวนการบริหาร	ระดับของความคิดเห็นที่มีต่อวิธีการกำหนดนโยบายของสาขาวิชา การจัดสายงาน การบริหารตาม การสร้างทีมงานการบริหาร การสื่อสาร การติดตามและประเมินผล
2. กลุ่มปัจจัยด้านการสนับสนุน	
2.1 หน่วยงานเลขานุการกิจ	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อจำนวนบุคลากร ความรู้และทักษะในงาน ทัศนคติที่มีต่องานบริการและบทบาทของตนเอง การประสานงาน การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบ ความร่วมมือการจัดระบบฐานข้อมูลเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงาน
2.2 โครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อความเพียงพอของจำนวนเครื่องถ่ายเอกสาร จำนวนของเครื่องพิมพ์งาน จำนวนโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกับหน่วยงานภายนอก และระบบการถ่ายเทอากาศในห้องทำงาน

3. ปัจจัยด้านการงานในสาขาวิชา

3.1 การงานส่วนบุคคล	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการงานขั้นต่ำ ความรับผิดชอบที่มีต่องาน โอกาสในการเลือกงาน การจัดสรรงานตรงตามความรู้ความสามารถ ความเหมาะสมของจำนวนชิ้นงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาในการทำงานแต่ละชิ้น โอกาสการพัฒนาตนเอง
3.2 การงานส่วนรวม	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อเวลาที่ใช้งานส่วนรวม งานส่วนรวมกับการประเมินผลงาน ความพร้อมที่มีต่อการทำงานเพื่อส่วนรวม ความร่วมมือของทีมงาน การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
ตัวแปรตาม	
ความพึงพอใจการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสาขาวิชา มีเวลาในการพักผ่อนอย่างเพียงพอ ได้ทำงานตามที่ตนเองต้องการ ไม่เคยรู้สึกท้อแท้หรือเบื่อหน่ายสาขาวิชาเหมือนบ้าน และพร้อมที่จะผลักดันสาขาวิชาให้ก้าวต่อไป

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานของคณาจารย์ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการสนับสนุนภายในสาขาวิชา และด้านภาระงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งวิธีการศึกษาจะนำเสนอรายละเอียดดังนี้ 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล และ 4) การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ คณาจารย์ของสาขาวิชาวิทยาการจัดการที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสาขาวิชาติดต่อกันเป็นระยะเวลา 6 เดือน มีจำนวน 56 ราย (สถิติเดือนเมษายน 2554)

เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มาก ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงกำหนดให้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง จึงทำให้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการเจาะจง (Purposive Sampling) มีจำนวน 56 ราย แต่จากการรวบรวมแบบสอบถามพบว่า มีแบบสอบถามที่ส่งกลับสมบูรณ์จำนวน 35 ฉบับ คิดเป็นอัตราการตอบสนอง (Response Rate) ร้อยละ 62 ทำให้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 35 ราย

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม สร้างโดยศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึง

พอใจในการปฏิบัติงาน และสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิในการวิจัยด้านองค์การและการจัดการ แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วนคือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการสนับสนุน และด้านภาระงาน 3) ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และ 4) ข้อเสนอแนะ ซึ่งคำถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบหาความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.97

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้จัดทำตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1) จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังประธานสาขาวิชาวิทยาการจัดการ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณาจารย์ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

2) หลังจากได้รับอนุมัติประสานความร่วมมือไปยังเลขานุการกิจประจำสาขาวิชาในการแจกแบบสอบถามให้แก่คณาจารย์ทุกท่านโดยใส่ตามตู้เอกสารของอาจารย์แต่ละท่าน และขอความอนุเคราะห์คณาจารย์ส่งคืนแบบสอบถามโดยหย่อนลงในกล่องรับแบบประเมินที่สำนักงานเลขานุการกิจสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ภายใน 14 วัน

3) ผลของการรวบรวมแบบสอบถามพบว่า มีแบบสอบถามที่ส่งกลับสมบูรณ์จำนวน 35 ฉบับ คิดเป็นอัตรา

การตอบสนอง (Response Rate) ร้อยละ 62 ซึ่งเป็นอัตรา การตอบสนองที่ยอมรับได้ เพราะมากกว่าร้อยละ 30 (Cavana et al., 2001)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ประกอบด้วย

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แสดงการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ลักษณะของข้อมูลทั่วไปของ กลุ่มตัวอย่าง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยการจัดการ การปฏิบัติงาน

2) สถิติการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความ สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

5. ผลการศึกษาวิจัย

ผลการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1) ข้อมูล ส่วนบุคคล 2) ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริหาร การ สนับสนุน และภาระงาน 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยกับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้ คือ

5.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 35 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 67.6 มีอายุ มากกว่า 46 ปี ร้อยละ 68.5 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 71.4 มีตำแหน่งเป็นรองศาสตราจารย์มากที่สุดร้อยละ 71.4 รองลงมาเป็นตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ร้อยละ 22.9 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ ร้อยละ 80.0 ปฏิบัติงานที่สาขาวิชาวิทยาการเป็นระยะเวลามากกว่า 21 ปี มากที่สุด ร้อยละ 42.9 รองลงมาเป็นระยะเวลาระหว่าง 11-20 ปี ร้อยละ ร้อยละ 31.4 รายได้รวมส่วนใหญ่มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 51.4 รองลงมาเป็นรายได้ ระหว่าง 30,000-50,000 บาท ร้อยละ 25.7 และเข้ามา ปฏิบัติงานที่สาขาวิชาสัปดาห์ละ 4 วัน มากที่สุด ร้อยละ 40 รองลงมาเป็น 2-3 วันต่อสัปดาห์ ร้อยละ 34.3

5.2 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริหาร การ สนับสนุน และภาระงาน

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างคณาจารย์มี ความเห็นต่อกลุ่มปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือมีความพึงพอใจระดับ

มากต่อปัจจัยด้านการงาน ($\bar{X} = 3.50$) และพึงพอใจระดับ ปานกลางต่อทั้งปัจจัยด้านการบริหาร ($\bar{X} = 3.41$) และการ สนับสนุน ($\bar{X} = 2.71$) ดังแสดงผลในตารางที่ 2 คือ

1) ด้านภาระงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึง พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า มีความพึงพอใจระดับมากต่อภาระงานส่วนรวม ($\bar{X} = 3.83$) ส่วนภาระงานส่วนบุคคลมีความพึงพอใจระดับปาน กลาง ($\bar{X} = 3.16$) โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับ การจัดสรร งานตามความรู้ ความสามารถ ปริมาณงาน อิสระในการ ตัดสินใจต่องานที่รับผิดชอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการได้ทำงานตามที่ตนเองต้องการ

2) ด้านการบริหาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึง พึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณา รายละเอียดพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากเฉพาะผู้บริหาร ทั้งสองตำแหน่ง ($\bar{X} = 3.63$) คือประธานสาขาวิชา และรอง ประธานสาขาวิชา

ส่วนกระบวนการบริหาร พบว่ามีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) โดยเฉพาะกระบวนการบริหาร ด้านคณะกรรมการบริหารสาขาวิชา และการดำเนินการ ทั้งนี้พบว่ามีความพึงพอใจต่อคณะกรรมการบริหารอยู่ใน ระดับปานกลางในทุกประเด็นที่สอบถาม ได้แก่ วิทยทัศน์ การตัดสินใจ การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น ความสามารถในการคัดสรรบุคลากรเข้าปฏิบัติงาน การ ประเมินผลการปฏิบัติงาน การกำหนดแนวทางการบริหาร งบประมาณ การอุทิศเวลาและเสียสละเพื่อส่วนรวม และการ นำระบบและกลไกของการประกันคุณภาพ

และขณะเดียวกันผลการศึกษาพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการในระดับปานกลาง โดยเฉพาะกระบวนการพิจารณาความดีความชอบ การแก้ไข ปัญหา การสนับสนุนการทำงานเป็นทีม การส่งเสริมการทำ วิจัย ระบบถ่ายทอดข้อมูล แผนพัฒนาการศึกษา ฝึกอบรม และดูงาน การวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง และการนำผลการ ประเมินการดำเนินงานมาปรับปรุงการทำงานของสาขาวิชา

3) ด้านการสนับสนุน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึง พึงพอใจโดยรวมระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายละเอียด ปัจจัยด้านสนับสนุน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ระดับปานกลางโดยรวมต่อเจ้าหน้าที่เลขานุการกิจ ($\bar{X} = 2.97$) แต่ในส่วนของเจ้าหน้าที่เลขานุการกิจนั้นยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวน

เจ้าหน้าที่อยู่ในระดับน้อย และมีความพึงพอใจต่อความรู้ ทักษะ ความสุภาพ การอุทิศเวลา และความร่วมมือและความ เข้าใจต่อการเป็นผู้ให้บริการของเจ้าหน้าที่เลขานุการกิจใน ระดับปานกลาง

สำหรับปัจจัยด้านสนับสนุนที่เกี่ยวกับโครงสร้าง พื้นฐานในสาขาวิชา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อ ภาพรวมของโครงสร้างพื้นฐานในสาขาวิชาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$) โดยเฉพาะประเด็นที่เกี่ยวกับความเพียงพอ และความทันสมัยของเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการให้บริการ และรวมทั้งระบบช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสาขาวิชาที่ รวดเร็ว

5.3 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวม

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานใน สาขาวิชาวิทยาการจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) โดยเฉพาะประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ การมีส่วนร่วมของความสำเร็จของสาขาวิชา ความ ภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในสาขาวิชา และพึงพอใจต่อการ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แต่ก็มี ความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อด้านเวลาพักผ่อน และผล การดำเนินงานของสาขาวิชา ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบริหาร การสนับสนุน และการะงาน

กลุ่มปัจจัย	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ด้านการบริหาร	3.41	0.92	ปานกลาง
1.1) ผู้บริหาร	3.63	0.92	มาก
1.1.1) ประธานสาขาวิชา	3.64	0.79	มาก
1.1.2) รองประธานสาขาวิชา	3.63	1.05	มาก
1.2) กระบวนการบริหาร	3.19	0.91	ปานกลาง
1.2.1) กรรมการบริหารประจำสาขาวิชา	3.17	0.93	ปานกลาง
1.2.2) การดำเนินการ	3.21	0.92	ปานกลาง
2. ด้านการสนับสนุน	2.71	0.62	ปานกลาง
2.1 เจ้าหน้าที่เลขานุการ	2.97	0.72	ปานกลาง
2.2 โครงสร้างพื้นฐาน	2.34	0.69	น้อย
3. ด้านภาระงาน	3.50	0.60	มาก
3.1 งานส่วนบุคคล	3.16	0.76	ปานกลาง
3.2 งานส่วนรวม	3.83	0.65	มาก

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโดยรวมในสาขาวิชาฯ

ความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.54	1.05	มาก
2. มีเวลาในการพักผ่อนอย่างเพียงพอ	2.71	.98	ปานกลาง
3. ภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ	3.91	1.12	มาก
4. พึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของสาขาวิชาวิทยาการจัดการ	3.49	1.09	ปานกลาง
5. เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของสาขาวิชาวิทยาการจัดการ	3.97	.85	มาก
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.52	0.71	มาก

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กลุ่มปัจจัย	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			ระดับความสัมพันธ์
	r	Sig (2-tailed)	ทิศทางของความสัมพันธ์	
ด้านการงาน	.78	.000	มีความสัมพันธ์เชิงบวก	มาก
ด้านการบริหาร	.64	.000	มีความสัมพันธ์เชิงบวก	มาก
ด้านการสนับสนุน	.34	.04	มีความสัมพันธ์	น้อย

5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มปัจจัยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มปัจจัยทั้งสามมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ ตามลำดับคือ 1) กลุ่มปัจจัยด้านการงาน ($r = 0.83$, $p < 0.05$) 2) กลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร ($r = .64$, $p < 0.05$) และ 3) กลุ่มปัจจัยด้านการสนับสนุน ($r = .27$, $p > 0.05$) กล่าวคือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์จะมากน้อยเกิดจากภาระงานมากที่สุด และรองลงมาคือการบริหาร ดังแสดงในตารางที่ 4

6. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ ความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการสนับสนุน และด้านการงาน และ

รวมทั้งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสาขาวิชาวิทยาการจัดการโดยรวม

การประเมินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนความเห็นที่มีต่อกลุ่มปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการสนับสนุน และด้านการงาน พบว่า มีความพึงพอใจต่อกลุ่มปัจจัยด้านการงานในระดับมาก ส่วนกลุ่มปัจจัยด้านการบริหารและด้านการสนับสนุนของสาขาวิชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่ากลุ่มปัจจัยด้านการงาน และกลุ่มปัจจัยด้านการบริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในลักษณะเชิงบวกระดับมาก ส่วนกลุ่มปัจจัยด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในลักษณะเชิงบวกแต่ระดับน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาที่พบว่ากลุ่มปัจจัยด้านการงาน และกลุ่มปัจจัยด้านการบริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในลักษณะเชิงบวกระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Frederick K. Herzberg

and Others) ที่ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งความสุขจากการทำงานนั้น มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มดังกล่าว

การศึกษาครั้งนี้พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการศึกษาด้านการสนับสนุนของสาขาวิชาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ซึ่งอาจแสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสนับสนุนของสาขาวิชาเป็นข้อจำกัดที่ไม่สามารถช่วยสนับสนุนหรือส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นผู้บริหารควรที่จะมีการทบทวนปัจจัยด้านสนับสนุนให้ตรงตามความต้องการของบุคลากรดังกล่าว เพื่อที่จะเป็นพลังเสริมให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และอันจะเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

7. ข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยได้แสดงให้เห็นภาพรวมของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ และกลุ่มปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในมุมมองที่บุคลากรของสาขาวิชาวิทยาการจัดการให้ความคิดเห็น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีประเด็นที่เป็นข้อเสนอแนะ 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและปฏิบัติ และ ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป ดังนี้

7.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและปฏิบัติ

ทีมผู้บริหารสาขาวิชา ควรเป็นบุคคลที่มีความเข้าใจในเรื่องของแรงจูงใจ เนื่องจาก “แรงจูงใจ” เป็นสิ่งกระตุ้นที่สำคัญที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรศึกษาและเรียนรู้ความต้องการของบุคลากรในองค์กร และพยายามสนองความต้องการของแต่ละบุคคล ภายใต้งานของความเป็นไปได้

1) ด้านการบริหาร

ควรที่จะปรับปรุงด้านคณะกรรมการบริหาร และการดำเนินการ ดังนี้

1.1) ด้านคณะกรรมการบริหารประจำสาขาวิชา จากผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น คณะกรรมการบริหารสาขาวิชาควรที่จะมี

การทบทวนบทบาทหน้าที่และผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการในประเด็นที่เกี่ยวกับ

- การมีวิสัยทัศน์ และมุมมองในการพัฒนาสาขาวิชา
- ความสามารถในการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา
- การรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหาร
- การจูงใจให้บุคลากรร่วมมือกันปฏิบัติงาน
- การคัดเลือกบุคลากรในการปฏิบัติงานได้เหมาะสม
- การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส
- การกำหนดแนวทางการบริหารงานงบประมาณ
- การอุทิศเวลา และเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
- การนำระบบและกลไกของการประกันคุณภาพมาใช้

1.2) ด้านการดำเนินการ จากผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นทีมผู้บริหารควรร่วมมือกันพัฒนากระบวนการต่อไปนี้

- กระบวนการพิจารณาความดีความชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา
- กระบวนการแก้ไขปัญหา และการยุติความขัดแย้งในสาขาวิชา
- กระบวนการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม
- กระบวนการบริหารและส่งเสริมการทำวิจัย
- กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร
- กระบวนการพัฒนาการศึกษา ฝึกอบรม สัมมนา และดูงาน
- กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการและการจัดสรรอัตรากำลัง
- กระบวนการนำผลการประเมินการดำเนินงานมาปรับปรุงการทำงานสาขาวิชา

1.3) สรุปข้อเสนอแนะภาพรวมด้านการบริหาร คือ

1.3.1) ควรมีการออกแบบระบบการทำงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรร่วมมือกันปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การ

กระจายงานส่วนรวมของสาขาวิชาให้แต่คณาจารย์แต่ละท่านได้มีโอกาสเข้าร่วมปฏิบัติงาน

1.3.2) *ควรมีการกำหนดแผนสนับสนุนการพัฒนาการศึกษา ฝึกอบรม สัมมนา และดูงาน โดยการสำรวจความต้องการในการพัฒนาของอาจารย์แยกเป็นกลุ่มอาจารย์อาวุโส และกลุ่มอาจารย์ใหม่*

1.3.3) *ควรกำหนดกระบวนการส่งเสริมการทำวิจัย สาขาวิชาควรแสดงบทบาทในฐานะการสร้างวิจัยใหม่ๆ มากกว่าการเป็นผู้ใช้ผลงานวิจัย ซึ่งทีมผู้บริหารสาขาวิชาควรจะมีการกำหนดนโยบายในการเพิ่มศักยภาพแก่สาขาวิชาด้วยการสนับสนุนให้ทั้งเรื่องเวลาและงบประมาณ*

1.3.4) *ควรการนำผลการประเมินจากการประกันคุณภาพการศึกษา มาปรับปรุงการดำเนินงานของสาขาวิชาให้มีคุณภาพ ซึ่งทีมผู้บริหารสาขาวิชาและคณะทำงานแผนยุทธศาสตร์ของสาขาวิชาควรนำผลการประเมินจากการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นจุดอ่อนหรืออุปสรรค เข้ามาวิเคราะห์หาแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของสาขาวิชา และจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ของสาขาวิชา พร้อมทั้งมีแจ้งให้บุคลากรในสาขาวิชาทราบและเข้าใจในแผนทั้งระยะสั้น และระยะยาวของสาขาวิชา*

1.3.5) *ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถแยกให้เห็นว่าคนไหนต่างกับคนอื่นอย่างไร แบบการประเมินต้องมีการระบุภาระงานที่สัมพันธ์กับคะแนนอย่างชัดเจน หากระบบการประเมินสามารถทำให้แยกความแตกต่างได้ ก็จะทำให้คนทำงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มขึ้น*

2) ด้านการสนับสนุนภายในสาขาวิชา

ด้านการสนับสนุนควรที่จะปรับปรุงด้านคุณภาพการบริการทั้งผู้ให้บริการ และระบบการบริการดังนี้

2.1) *ด้านเจ้าหน้าที่เลขานุการกิจ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้น สาขาวิชาควรที่จะมีการทบทวนในประเด็นของเจ้าหน้าที่เลขานุการกิจ ดังต่อไปนี้*

- ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ต่อการดำเนินงานในสาขาวิชา

- ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานได้ถูกต้อง และแม่นยำ
- ความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ และรวดเร็วในการทำงาน
- ความสุภาพ และการประสานงานกับผู้อื่น
- การอุทิศเวลา
- การให้ความร่วมมือ และเข้าใจบทบาทความรับผิดชอบการเป็นผู้ให้บริการ

2.2) *ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ดังนั้น สาขาวิชาควรที่จะมีการทบทวนในประเด็น ดังต่อไปนี้*

- ความเพียงพอของเครื่องถ่ายเอกสาร
- ความเพียงพอของเครื่องพิมพ์งาน และโทรสาร
- ระบบช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในสาขาวิชา
- ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ
- ความสะอาด และความมีระเบียบของสถานที่ทำงาน

2.3) *สรุปข้อเสนอแนะภาพรวมด้านการสนับสนุนคือ*

2.3.1) *ควรวางแผนการพัฒนาบุคลากรด้านสนับสนุน โดยเฉพาะการวิเคราะห์อัตรากำลังให้มีความเพียงพอต่อการสนับสนุนงานในสาขาวิชาอย่างเต็มที่ และควรมีการกำหนดแนวทางการคัดเลือกบุคลากรดังกล่าวที่ชัดเจน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ*

2.3.2) *ควรจัดให้มีการฝึกอบรมด้านการเป็นผู้ให้บริการแก่บุคลากรสนับสนุน เพื่อให้เกิดจิตสำนึกที่ดีต่อการบริการ มีบุคลิกภาพที่มีความสุภาพ และสามารถสร้างความมั่นใจแก่คณาจารย์ในสาขาวิชาและบุคคลที่มาติดต่อที่สาขาวิชาได้*

2.3.3) *ควรผลักดันให้มหาวิทยาลัยจัดหาอุปกรณ์ด้านสนับสนุนการเรียนการสอนที่มีความทันสมัย และมีจำนวนเพียงพอแก่สาขาวิชา โดยการคำนวณจากจำนวนของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการในสาขาวิชา*

2.3.4) ทีมผู้บริหารต้องวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ โดยการทำการประเมินโดยการสอบถามจากผู้มาติดต่อสาขาวิชาทุก ๆ 3-6 เดือน

3) ด้านภาระงานภายในสาขาวิชา

ทีมผู้บริหาร และคณาจารย์ ควรร่วมมือกันในการวางแผนการจัดภาระงานที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของคณาจารย์ ดังนี้ คือ

3.1) ภาระงานส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้น สาขาวิชาควรที่จะมีการทบทวนในประเด็นของภาระงานส่วนตัวที่เกี่ยวข้อง

- การมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และความยุติธรรม
- ปริมาณงานที่อาจารย์รับผิดชอบ
- ความมีอิสระต่อการตัดสินใจของงานที่อาจารย์รับผิดชอบ
- การประเมินผลการปฏิบัติงานตามภาระงานที่มอบหมาย

3.2) ภาระงานส่วนรวม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรร และการกระจายการทำงานเพื่อส่วนรวมไม่ทั่วถึง ดังนั้นสาขาวิชาควรที่จะทบทวนประเด็นการกระจายภาระงานดังกล่าวให้ทั่วถึง

3.3) สรุปข้อเสนอแนะภาพรวมด้านภาระงาน คือ

3.3.1) ควรสำรวจความเชี่ยวชาญที่แท้จริงของอาจารย์แต่ละท่านโดยเฉพาะคุณวุฒิสูงสุดที่สำเร็จการศึกษา งานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ที่แต่ละท่านได้มีประสบการณ์ ผ่านมาในขณะศึกษาและประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา เพื่อให้การจัดสรรงานตรงตามความรู้ความสามารถ และมีความเหมาะสม

3.3.2) ควรส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์ทำวิจัยโดยการจัดสรรงบประมาณในการทำวิจัยให้อาจารย์ทุกคนต่อไป

3.3.3) เปิดโอกาสให้อาจารย์ทุกท่านได้เข้าถึงงานส่วนรวม ควรทำแผนผังแสดงรายละเอียดของภาระงานของสาขาวิชาที่เป็นงานส่วนรวม และจัดให้มีการสื่อสารข้อมูลภายในสาขาวิชาที่มีความชัดเจน

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

1) เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ทำให้ไม่สามารถได้ข้อมูลในเชิงลึก ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะมีการเก็บข้อมูลแบบเจาะลึก เช่น โดยวิธีสัมภาษณ์ เป็นต้น

2) จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ค่อนข้างน้อย ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะเพิ่มจำนวนตัวอย่างมากขึ้นโดยเพิ่มระยะเวลาการเก็บข้อมูลนานขึ้นและอาจต้องมีการให้รางวัลสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

3) การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะมุมมองของคณาจารย์เท่านั้น เพื่อให้การจัดการการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรที่จะศึกษาในมุมมองของฝ่ายบริหารและฝ่ายเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนด้วย

4) การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชเท่านั้น โดยไม่ได้เปรียบเทียบกับความพึงพอใจของบุคลากรในสาขาวิชาอื่น ๆ และมหาวิทยาลัยอื่น ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ทั้งในประเทศและในเครือข่ายต่างประเทศ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ได้มาตรฐานในระดับสากลด้วย

บรรณานุกรม

กองแผนงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2554)

ข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา

Awang, Z. & Ahmad, J.H. (2010). Modelling Job Satisfaction and Work Commitment Among Lectures: A Case of UiTM Kelantan. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, Vol.1, No. 2, pp. 45-59.

Cavana, R.Y., Delahaye, B.L. & Sekaran, U. (2001). *Applied Business Research: Qualitative and Quantitative Methods*. John Wiley & Sons, Milton.

Chimanikire, P., Mutandwa, E., Gadzirayi, C.T., Muzondo, N. & Mutandwa, B. (2007). Factors Affecting Job Satisfaction among Academic Professionals in Tertiary Institutions in Zimbabwe. *African Journal of Business Management*, 1 (6), 166-175.

Eyupoglu, S.Z. & Saner, T. (2009). The Relationship between Job Satisfaction and Academic rank: A Study of Academicians in Northern Cyprus, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1 (1), 686-691.

Lee, C. & Way, K. (2010). Individual Employment Characteristics of Hotel Employees that Play A Role in Employee Satisfaction and Work Retention. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 29, No. 3, pp. 344-353.

Toker, B. (2011). Job Satisfaction of Academic Staff: An Empirical Study on Turkey. *Quality Assurance in Education*, 19 (2), 156-169.