

ทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 กรุงเทพมหานคร ที่มีต่องาน สภาการทำงาน
 และเพื่อนร่วมงาน

ปริญญาพันธ์

ของ

ลจิดร์ แพ้วสกุล

๑๑ ก.ย. ๒๕๓๔

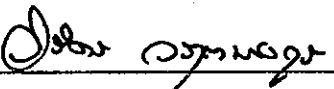
เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
 ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา

กุมภาพันธ์ ๒๕๓๔

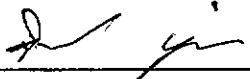
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปฏิญานีพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็น
สมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหาร
การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

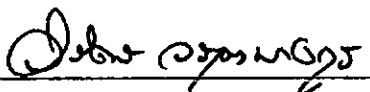
 ประธาน

(รศ. ดร. วิจิตร วรุตบางกูร)

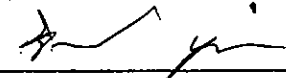
 กรรมการ

(มศ. จีรากรณ์ บุตุ่ง)

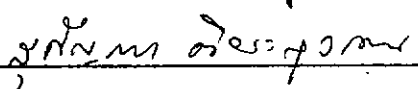
คณะกรรมการสอบ

 ประธาน

(รศ. ดร. วิจิตร วรุตบางกูร)

 กรรมการ

(มศ. จีรากรณ์ บุตุ่ง)

 กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(มศ. สุกัญญา ดิยะสุวรรณ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานีพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ศ. ดร. สมพร บัวทอง)

วันที่ 8 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2534

ประกาศผลการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยรวดเร็วด้วยความอนุเคราะห์ให้คำแนะนำตรวจแก้ไขอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร วรุตบางกูร ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราภรณ์ บุณส่ง กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภัฏา ตริยะสุวรรณ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์เพ็ญผิง หัฒนพิชัย รองศาสตราจารย์ทรัพย์ ประกอบสุข ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์ และ ดร.สมสุข อีระพิจิตร ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแก้ไขและแนะนำในการสร้างแบบสำรวจ ทำให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.เชิดศักดิ์ ภิรมวาสินธุ์ และ ดร.วิไลพร วรจิตตานนท์ ที่ได้กรุณาเขียนโปรแกรมและคำนวณข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และให้คำแนะนำช่วยเหลือเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นอย่างดี ดร.นวลประภัสร์ แก้วสกุล ที่เสนอแนะข้อคิดเห็นต่าง ๆ จนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณข้าราชการและเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร บางเขน และบางเขน ทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ทำให้การวิจัยดำเนินไปอย่างราบรื่น

ขอขอบคุณ คุณมาลินี แซ่เตี๋อง และคุณอุไร จัจจริง ที่กรุณาให้ความสะดวก ชี้แนะ ให้กำลังใจ ซึ่งมีความสำคัญมากในระหว่างการทำปริญญานิพนธ์

นอกจากนี้ยังมีเพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้อง ที่ไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมดที่มีส่วนช่วยเหลือให้การสนับสนุน และให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

และสุดท้าย ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ ที่ให้ความรู้ ให้กำลังใจ และกำลังใจ หวัง สนับสนุนการศึกษาของผู้วิจัยตลอดมา อันพระคุณนี้หาที่เปรียบมิได้

ลจิตร แก้วสกุล

ปริญญานิพนธ์ เล่มนี้

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	2
จุดมุ่งหมายของการศึกษา	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ส่วนราชการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	9
บทบาทของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัย	11
ขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการ	11
ความสำคัญและการกิจของข้าราชการฝ่ายธุรการ	13
ลักษณะข้าราชการฝ่ายธุรการที่ดี	16
ปัญหาต่าง ๆ ของงานธุรการในมหาวิทยาลัย	17
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน	19
องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
ทฤษฎีการจูงใจที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน	23
ทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน	25
ทัศนะที่มีต่องาน	25
ทัศนะที่มีต่อสภาพการทำงาน	26
ทัศนะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน	33

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
งานวิจัยในประเทศไทย	36
งานวิจัยต่างประเทศ	38
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	41
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
ขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ	44
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	45
วิธีจัดการห้กับข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ลักษณะที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ลำดับขั้นตอนการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	49
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	66
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	67

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
สรุปผลการวิจัย	70
การอภิปรายผล	71
ข้อเสนอแนะ	79
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย	83
บรรณานุกรม	84
ภาคผนวก	92
ภาคผนวก ก	93
ภาคผนวก ข	104
ภาคผนวก ค	106
ประวัติย่อผู้วิจัย	110

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข และ สาย ค จำแนกตามภูมิภาค	43
2 จำนวนและร้อยละของแบบสำรวจที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการฝ่าย ธุรการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร มหานคร ปีการศึกษา 2533	49
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามตำแหน่ง ประสิทธิภาพในการ ทำงาน และวุฒิการศึกษา	50
4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่องาน	52
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่อสภาพ การทำงาน	54
6 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่อ เพื่อนร่วมงาน	56
7 เปรียบเทียบทศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน จำแนก ตามตำแหน่ง	58
8 เปรียบเทียบทศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และ เพื่อนร่วมงาน จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงาน	60
9 เปรียบเทียบทศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และ เพื่อนร่วมงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา	62
10 ประมวลความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานเพิ่มเติม จากแบบสำรวจปลายเปิดของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร	64

ตาราง	หน้า
11 คำความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	105
12 ประมวลความคิดเห็นจากแบบสำรวจปลายเปิดเกี่ยวกับทัศนะของข้าราชการ ฝ่ายธุรการ ที่มีต่องาน สภาพการทำงานและเพื่อนร่วมงาน	107

บทนำ

ภูมิหลัง

มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นแหล่งผลิตผู้มีวิชาความรู้ระดับสูงเพื่อไปปฏิบัติหน้าที่ในสังคม ทั้งในองค์การรัฐบาลและเอกชน (สวัสดี สกลุทย และเกษม สุวรรณกุล. 2525 : 166) มหาวิทยาลัยจะต้องเกี่ยวข้องกับภารกิจหลัก 4 ด้านคือ การผลิตบัณฑิต การวิจัยบุกเบิกแสวงหาความรู้ใหม่ การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2530 : 1)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นสถาบันอุดมศึกษาเก่าแก่แห่งหนึ่งของประเทศไทย และได้ทำหน้าที่ตามภารกิจดังกล่าวตลอดมา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วยวิทยาเขต 5 แห่ง วิทยาเขตกลางตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร 3 แห่ง คือ ประสานมิตร ปทุมวัน และบางเขน ส่วนวิทยาเขตภูมิภาคตั้งอยู่ตามภาคต่าง ๆ อีก 2 แห่ง คือ มหาสารคาม และสงขลา (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2529)

การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้บรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจดังกล่าวแล้วต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรหลายฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ นักการภารโรง และนิสิตนักศึกษา ซึ่งแบ่งภาระความรับผิดชอบการดำเนินงานในด้านการบริหาร ด้านวิชาการ ด้านบริการ และด้านธุรการ ซึ่งต้องอาศัยสมรรถภาพในการบริหารงานบุคลากรในมหาวิทยาลัยด้วย

งานบริหารบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ตามกฎทบวง ฉบับที่ 2 พุทธศักราช 2519 ดังนี้

1. ตำแหน่งสาย ก. เป็นข้าราชการที่มีหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์

2. ตำแหน่งสาย ข. เป็นข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา เจ้าหน้าที่วิจัย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน และพยาบาล ฯลฯ

3. ตำแหน่งสาย ค. เป็นข้าราชการที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน หรือสำนัก รองผู้อำนวยการศูนย์ สถาบันหรือสำนัก ผู้อำนวยการกอง เลขานุการคณะ หัวหน้ากอง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด ฯลฯ (กฎทรง ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2519)

การแบ่งข้าราชการออกเป็นสายนั้น ส่งผลต่อการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัย ซึ่ง สุขุม นวลสกุล (2523 : 1) ชี้ให้เห็นว่างานการดำรงตำแหน่งบริหารต่าง ๆ นั้น ข้าราชการฝ่ายธุรการจะมีโอกาสได้ทำหน้าที่สำคัญน้อยมาก ทั้ง ๆ ที่ข้าราชการเหล่านั้นก็มีความสามารถ ในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านบริหารงานของมหาวิทยาลัยเช่นกัน ข้าราชการดังกล่าวน่าจะได้รับการ แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ตามความเหมาะสมมากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้มีขวัญและกำลังใจ ในการอุทิศตนทำงานของมหาวิทยาลัยให้มีสภาพงานธุรการที่ดีขึ้น และให้บุคคลในสายธุรการ เต็มอกเต็มใจในการส่งเสริมงานวิชาการของมหาวิทยาลัย ฤทัย เลาหวิเชียร (2517 : 407 - 408) ให้ความเห็นสนับสนุนความคิดเห็นนี้ว่า มหาวิทยาลัยจะอยู่ไม่ได้ถ้าไม่มีฝ่ายธุรการ หรือการทำงานของฝ่ายวิชาการจะมีประสิทธิภาพได้ยากถ้าได้ข้าราชการสายธุรการที่อ่อนแอ ขาดความกระตือรือร้น มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ //

✓ สุทธิชัย เลียงชยเศศ (2524 : 6 - 7) ชี้ให้เห็นความเหลื่อมล้ำในการบริหาร บุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะข้าราชการฝ่ายธุรการกับฝ่ายวิชาการ ระบุว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการจะมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อยกว่าฝ่ายวิชาการ จะเห็น ได้ว่าตำแหน่งบริหารที่สำคัญ ๆ นั้นมหาวิทยาลัยจะให้ข้าราชการฝ่ายวิชาการมาปฏิบัติงานบริหาร โดยไม่ต้องสละตำแหน่งงานวิชาการที่ตนดำรงอยู่ ส่วนข้าราชการฝ่ายธุรการนั้นจะไม่มีโอกาส ที่จะเจริญก้าวหน้าในงานด้านบริหารเหมือนข้าราชการฝ่ายวิชาการแต่อย่างใด ✓

✓ ในปัจจุบันนี้ข้าราชการฝ่ายธุรการสามารถเลื่อนระดับขึ้นไปได้จนเป็นผู้อำนวยการกองต่าง ๆ ก็ตาม แต่ก็มีจำนวนน้อยคนที่จะมีโอกาส เนื่องจากต้องมีคุณสมบัติและอัตราเงินเดือนถึงขั้นที่จะดำรงตำแหน่งตามที่ ก.ม.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒกำหนดไว้ ทำให้บุคลากรฝ่ายธุรการเกิดความรู้สึกไม่ภาคภูมิใจเท่าที่ควร และมีความรู้สึกด้อยหมดกำลังที่จะทำงานให้ติดังผลการวิจัยของสมบัติ เทศน้อย (2527 : 52 - 68) ซึ่งวิจัยพบว่าการทำงานของข้าราชการในกองธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น ข้าราชการบางคนไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน แสดงกิริยาไม่พอใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงาน มีความบกพร่องต่อหน้าที่มาทำงานสายและกลับก่อนเวลา เก็บเรื่องค้างไว้เป็นเวลานาน ไม่ติดตามผลการดำเนินงานขาดความละเอียดรอบคอบ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน แต่งกายไม่เรียบร้อยเกินฐานะ ซึ่งก่อปัญหาหนี้สินตามมา กิตติมา ปรีดีดิolk (2529 : 155) ได้ทำให้ความเห็นว่าการที่ข้าราชการไม่พึงพอใจในการทำงานย่อมมีผลโดยตรงต่องานของมหาวิทยาลัยเนื่องจากหน่วยงานไม่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในระดับสูงพอ จึงทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงานน้อยลง ดังนั้นผลงานทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพจะลดต่ำลง และก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายไร้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ✓

การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการฝ่ายธุรการ ผู้บริหารจะต้องพิจารณาการสร้างเสริมแรงจูงใจ ขวัญและความผูกพันต่อองค์กรและการพัฒนาสมรรถภาพของข้าราชการเหล่านั้นควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจเป็นไปโดยเหมาะสมและการพัฒนาสมรรถภาพที่ถูกทิศทาง น่าจะต้องศึกษาทัศนะของข้าราชการเหล่านี้ที่มีต่องาน สภาพการทำงานและเพื่อนร่วมงานก่อน ทั้งนี้เพราะการที่คนเราจะทำงานให้เกิดผลดีนั้นจะต้องมีทัศนคติที่ดีและมีความรัก ความศรัทธาในงานที่ทำ เข้าใจความสำคัญของงาน รวมทั้งมีความเชื่อมั่นในคุณประโยชน์ของงานนั้น ๆ เป็นอย่างดี (ประยูรย์ ปยุตโต. 2533 : 7) นอกจากนี้แล้วยังต้องมีสมรรถภาพในการทำงานอย่างเพียงพออีกด้วย ซึ่งจะส่งผลไปถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยได้ในที่สุด ✓

การวิจัยนี้กระทำกับกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในวิชาเขตที่อยู่ย่านกรุงเทพมหานคร เท่านั้น ยกเว้นวิชาเขตพลศึกษาซึ่งรวมเป็นคณะพลศึกษา วิชาเขตประสานมิตร ตามมติคณะรัฐมนตรี

เมื่อวันที่ 3 มิถุนายน 2533 แล้ว ทั้งนี้เนื่องจากวิทยาเขตเหล่านี้มีลักษณะคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ เป็นวิทยาเขตที่อยู่ในเมืองหลวงที่มีความเจริญมากกว่า สภาพชีวิตความเป็นอยู่ การทำงานจึงแตกต่างจากพวกที่อยู่ในต่างจังหวัด และเป็นวิทยาเขตที่มีพื้นที่จำกัด ปัญหาการทำงานประจำวัน มีข้อได้เปรียบคือ ติดต่อกับวิทยาเขตอื่น ๆ ได้สะดวกรวดเร็วกว่า ส่วนวิทยาเขตต่างจังหวัด นั้นจะมีความแตกต่างออกไปในประเด็นดังกล่าว ซึ่งก็อาจเป็นตัวแปรที่จะมีอิทธิพลต่อทัศนะของ ข้าราชการฝ่ายธุรการได้ นอกจากนั้นบางวิทยาเขตที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่และมีความพร้อมก็กำลังจะ พัฒนาไปเป็นมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาคด้วย ในขณะที่วิทยาเขตส่วนกลางมีแนวโน้มที่จะยุบรวม เข้ากับวิทยาเขตกลาง ประสานมิตร การวิจัยนี้จึงมุ่งไปที่วิทยาเขตที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร เพื่อลดอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ให้น้อยลง และเพื่อประโยชน์ในการบริหารบุคคลเมื่อยุบรวม วิทยาเขตส่วนกลางเข้าด้วยกันแล้ว

จุดมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขต ประสานมิตร ปทุมวัน และบางเขน ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน โดยจำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่จะได้ข้อมูลการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานบุคลากร และเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานเพื่อให้เกิดความสามัคคี และความร่วมมือกันหมู่คณะอย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผล ให้การปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายธุรการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เฉพาะวิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1.1 ทัศนะที่มีต่องาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ

1.1.1 ธรรมชาติของงาน

1.1.2 ค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน

1.1.3 ความพึงพอใจในการทำงาน

1.2 สภาพการทำงาน ได้แก่

1.2.1 ความพร้อมทางปัจจัย

1.2.2 บรรยากาศการทำงาน

1.2.3 ผู้บังคับบัญชา

1.3 เพื่อนร่วมงาน ได้แก่

1.3.1 เอกพันธ์ภายยนกลุ่ม

1.3.2 สัมพันธภาพ

1.3.3 ความร่วมมือในการทำงาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตที่อยู่ในกรุงเทพมหานครคือ ประธานมิตร ปทุมวัน และบางเขน จำนวน 312 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้ได้มาโดยวิธีวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified-Random Sampling) โดยแยกตามการกำหนดตำแหน่งจากประชากรทั้งหมด และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้จำนวนข้าราชการที่เข้าเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 228 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของข้าราชการที่แบ่งตามกลุ่มตัวแปรดังนี้

3.1.1 ตำแหน่ง แบ่งออกเป็น

- 1) ข้าราชการสายบริการทางวิชาการ (สาย ข.)
- 2) ข้าราชการสายบริหารและธุรการ (สาย ค.)

3.1.2 ประสบการณ์การทำงาน จำแนกเป็น

- 1) ประสบการณ์น้อย
(ระยะเวลาทำงานเป็นเวลาดำกว่า 10 ปี)
- 2) ประสบการณ์มาก
(ระยะเวลาทำงานเป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป)

3.1.3 วุฒินิติศึกษา จำแนกเป็น

- 1)ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ หัตนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต้องงาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ข้าราชการฝ่ายธุรการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับบรรจุและแต่งตั้งเข้ารับราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และดำรงตำแหน่งงานสายธุรการตามความในข้อ 11(ค) แห่งกฎทรง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507 กล่าวคือ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานของหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยและปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการ เช่น งานพิมพ์ดีด งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบุคคล และงานอาคารสถานที่ ฯลฯ และได้กำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนมหาวิทยาลัยไว้ดังนี้

1.1 ข้าราชการสาย ข. คือ ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ บรรณารักษ์ ภัณฑารักษ์ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักวิจัย นักแนะแนว เจ้าหน้าที่วิจัย นักวิชาการ นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

1.2 ข้าราชการสาย ค. คือ ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารและธุรการ ได้แก่ หัวหน้าแผนกอิสระ หัวหน้ากอง หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบันหรือสำนัก เลขาธิการคณะ

2. ทัศนคติที่มีต่องาน หมายถึง ความเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อการะงานที่ได้รับมอบหมาย ลักษณะที่ชอบ รู้สึกพอใจ ทำหาย ทำให้อยากทำหรืออยากปฏิบัติหรือไม่อยากปฏิบัติงานนี้ รวมถึงถึงความรู้สึกว่าประสบความสำเร็จในงานนี้หรือไม่ ทัศนคติมีต่องานยังแบ่งเป็นทัศนคติที่มีต่อ

2.1 ธรรมชาติของงาน หมายถึง ความเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่ออาชีพและลักษณะของงานที่ปฏิบัติว่าเป็นลักษณะใด มีความยากง่ายหรือต้องอาศัยความรู้หรือทักษะเพียงใด

2.2 ค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลทั่วไปที่มีต่อการกิจของข้าราชการฝ่ายธุรการ และแสดงออกให้เห็นสามารถรับรู้ได้และได้มองเห็นความสำคัญ การยอมรับงานดังกล่าวเพียงใด

2.3 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อผลการปฏิบัติงาน ความเต็มใจที่จะปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ ความสุขที่ได้ทำงาน และความรู้สึกผูกพันต่องาน

3. ทัศนคติที่มีต่อสภาพการทำงาน หมายถึง ความเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ซึ่งเอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานไปด้วยดี งานวิจัยนี้จำแนกศึกษาเป็นทัศนคติที่มีต่อ

3.1 ความพร้อมทางปัจจัย หมายถึง ความเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่มีช่วยให้งานปฏิบัติงานมีความคล่องตัวขึ้น ได้แก่ งบประมาณ วัสดุ เครื่องอำนวยความสะดวก สถานที่ทำงาน ตลอดจนอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ช่วยในการทำงาน

3.2 บรรยากาศการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานว่ามีสภาพเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ระบบการทำงาน การเพิ่มพูนความรู้ ความอิสระในการทำงาน ความสุขสบายระหว่างการทำงาน

3.3 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อการยอมรับนับถือในความรู้ ความสามารถ และสมรรถภาพการบริหารของผู้บังคับบัญชา รวมทั้งสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

4. ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อผู้ร่วมปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน ซึ่งความสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อการทำงานอย่างมาก ในวิจัยนี้จำแนกศึกษาเป็นทักษะที่มีต่อ

4.1 เอกพันธ์ภายในกลุ่ม หมายถึง ความเห็นที่มีต่อความใกล้เคียงในเรื่องอุปนิสัยใจคอ ความรู้ ความสามารถและรสนิยม เศรษฐกิจและฐานะ การอยู่ร่วมกันอย่างกลมกลืนกันของกลุ่มผู้ร่วมงาน

4.2 สัมพันธภาพ หมายถึง ความเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อการคบหาสมาคมด้วยไมตรีจิต ความสนิทสนม ความสามัคคี การยอมรับ ความกลมเกลียว ความไว้วางใจซึ่งกันและกันภายในกลุ่มผู้ร่วมงาน

4.3 ความร่วมมือ หมายถึง ความเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อความมีน้ำใจเอื้ออาทรของเพื่อนร่วมงาน หรือที่ จะให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงานให้บรรลุไปด้วยดี มีความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

5. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เรียบเรียงเนื้อหาสาระจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ส่วนราชการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. บทบาทของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัย
 - 2.1 ความสำคัญและภารกิจของข้าราชการธุรการ
 - 2.2 ลักษณะของข้าราชการธุรการที่ดี
 - 2.3 ปัญหาต่าง ๆ ของธุรการในมหาวิทยาลัย
3. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน
4. ทัศนะของข้าราชการธุรการที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนราชการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีลักษณะต่างจากมหาวิทยาลัยอื่นคือ มีวิทยาเขตต่าง ๆ กระจายอยู่ทั่วทุกภาคของประเทศ มีวิทยาเขตอยู่ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ประสานมิตร ปทุมวัน และบางเขน และที่ตั้งอยู่ภูมิภาค ได้แก่ มหาสารคาม และสงขลา ซึ่งแต่ละวิทยาเขตมีหน้าที่หลัก 4 ประการคือ การสอนเพื่อพัฒนาคนในสังคม การวิจัยเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่สังคม การให้บริการแก่สังคมเพื่อปรับปรุงพัฒนาสิ่งแวดล้อม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพสร้างคนให้มีคุณธรรมและมนุษยธรรม

ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2529 ให้แบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒออกเป็น สำนักงานอธิการบดี คณะเทคโนโลยี คณะพยาบาลศาสตร์ คณะพลศึกษา คณะแพทยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันทักษิณคดีศึกษา สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ สถาบันวิจัยศิลปะและวัฒนธรรมอีสาน สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา สำนักวิทยบริการ และสำนักหอสมุดกลาง (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ หน้า 9-10 เล่มที่ 103 ตอนที่ 198 ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2529) นอกจากนี้ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องการแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้แบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดีออกเป็น กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองกิจการนิสิต กองคลัง กองบริการการศึกษา กองแผนงาน กองธุรการ วิทยาเขตบางเขน กองธุรการวิทยาเขตปทุมวัน กองธุรการวิทยาเขตมหาสารคาม และกองธุรการวิทยาเขตสงขลา (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 103 ตอนที่ 139 ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2529) และเพื่อให้การบริหารงานของกองธุรการวิทยาเขตดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดให้กองธุรการวิทยาเขตแบ่งส่วนราชการออกเป็น งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานการเจ้าหน้าที่ งานพัสดุ งานทะเบียนและสถิติผลิต งานการแนะแนว งานบริการอนามัย งานห้องสมุด และงานอาคารสถานที่ (ทบวงมหาวิทยาลัย หนังสือที่ สร.ทม.0203/149 ลงวันที่ 6 มกราคม 2520)

งานบริหารงานบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2523 : 57) ดังนี้

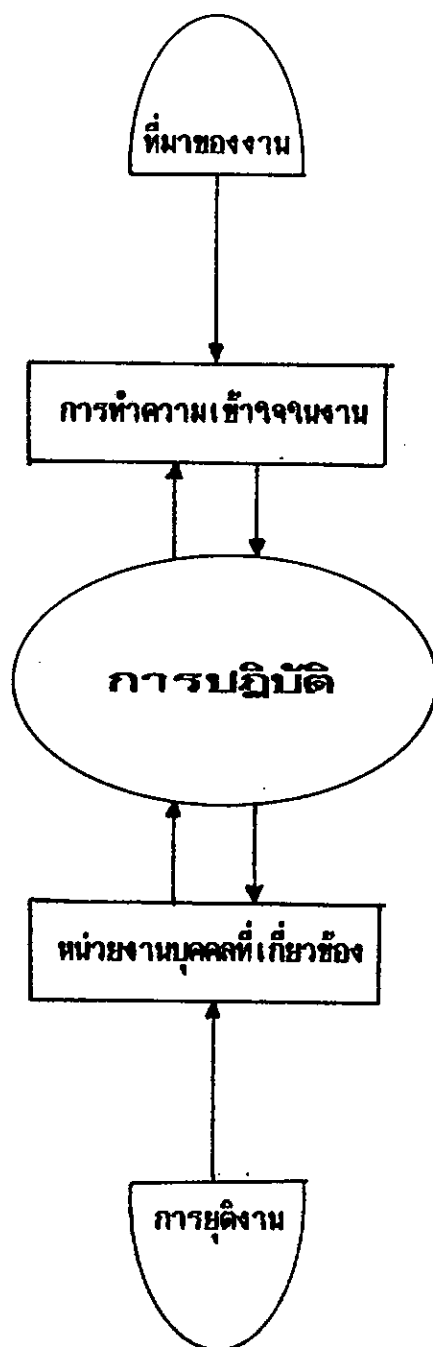
1. ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์
2. ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งงานสายงานบรรณารักษ์ วัสดุทัศนศึกษา แพทย์ พยาบาล นักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ฯลฯ

3. ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน หรือสำนัก ผู้อำนวยการกอง เลขานุการคณะ หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนก หัวหน้าแผนกอิสระ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ ฯลฯ

บทบาทของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการ

งานต่าง ๆ ที่เป็นการะหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายธุรการ ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนมหาวิทยาลัย (ก.ม.) รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เช่น งานพิมพ์ดีด งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานบุคคล งานอาคารสถานที่ เป็นต้น เป็นงานที่มีลักษณะโครงสร้างและขั้นตอนปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน ทวี กาวิจร (2529 : 6 - 8) ได้แสดงไว้ดังภาพประกอบต่อไปนี้



1. ที่มาของงาน งานธุรการเริ่มต้นด้วยการรับเรื่อง หรือรับงานจากหน่วยงานอื่น หรือบุคคลอื่นหรือการตั้งเรื่องขึ้นเองตามเหตุผล ความต้องการหรือความจำเป็น
2. การทำความเข้าใจงาน คือ การศึกษาจุดมุ่งหมายของงาน ระเบียบ หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ และระดับผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ
3. การปฏิบัติ คือ ขั้นตอนที่บุคลากรผู้รับผิดชอบกระทำให้ไปตามระเบียบแบบแผน เช่น ทำบันทึกความเห็น หาข้อมูลประกอบ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามขั้นตอนเพื่อพิจารณาสั่งการ งาน

งานขั้นตอนนี้อาจกลับไปกลับมาระหว่างผู้ปฏิบัติกับผู้บังคับบัญชา เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการพิจารณาหรือการตัดสินใจสั่งการได้ดียิ่งขึ้น

4. **หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง** ได้แก่ หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องหรืองานที่ปฏิบัตินั้น หากผู้บังคับบัญชาเห็นชอบในการปฏิบัติตามข้อ 3 ก็จะมีอนุมัติหรือลงนามผู้ดำเนินการก็จะต้องผ่านงานไปยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปฏิบัติต่อ งานขั้นตอนนี้อาจมีการโต้ตอบไปมาหลาย ๆ ครั้ง ระหว่างผู้ดำเนินการกับหน่วยงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและความแน่ชัดของข้อมูล

5. **การปฏิบัติงาน** หมายถึงการหยุดปฏิบัติ มีอยู่สองลักษณะคือ ลักษณะหนึ่งเป็นการยุติชั่วคราว ได้แก่ งานที่ทำเสร็จแล้วในขั้นตอนหนึ่งแต่ยังไม่อาจทำขั้นตอนต่อไปได้ในระยะเวลาสั้น ๆ ต้องรอเวลานานเป็นเดือนหรือเป็นปีจึงจะปฏิบัติในขั้นตอนต่อไปได้ เช่น ข้าราชการลาศึกษาต่อ งานขั้นตอนแรกดำเนินการจนข้าราชการสามารถไปศึกษาต่อได้แล้วก็จะปฏิบัติงานไว้ชั่วคราวอาจใช้เวลาถึง 2 ปี ต่อมาข้าราชการผู้นั้นขอขยายเวลาอยู่ศึกษาต่อ หรือสำเร็จการศึกษาแล้วขอกลับเข้ารับราชการ ผู้ดำเนินการก็จะนำเรื่องมาดำเนินการต่อ เป็นต้น อีกลักษณะหนึ่งเป็นการยุติโดยสิ้นเชิง ได้แก่ งานที่สำเร็จแล้วทุกแง่มุมไม่มีสิ่งใดจะต้องปฏิบัติอีกเลย เช่น ข้าราชการที่ลาศึกษาต่อสำเร็จการศึกษาแล้วขอกลับเข้ารับราชการ เมื่อได้ดำเนินการจนข้าราชการผู้นั้นกลับเข้ารับราชการได้ตามปกติแล้วก็ถือว่าเป็นการปฏิบัติงานโดยสิ้นเชิง ในทางปฏิบัตินั้นงานธุรการแต่ละงานจะมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกันไปตามชนิดของงาน

ความสำคัญและภารกิจของข้าราชการฝ่ายธุรการ

บุคลากรฝ่ายธุรการมีความสำคัญต่อหน่วยงานอย่างยิ่ง ไม่แพ้ฝ่ายวิชาการ เพราะงานธุรการเป็นงานให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกหรือส่งเสริมงานอื่นประสบความสำเร็จมากขึ้น เป็นงานสำคัญเกี่ยวกับการจัดทำ การขี้ง่าย การบำรุงรักษา การจัดหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพที่จะช่วยสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงาน (ก้าน หล้าคอม. 2521 : 21) ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ประหยัดแรงงาน เวลา และยังเป็นการทำหน้าที่

ระเบียบเรียบร้อยสง่างาม เกิดความประทับใจแก่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้มาติดต่ออีกด้วย (อุทัย หิรัญาค. 2523 : 158 - 159)

สมบัติ เทศน้อย (2527 : 16) ได้กล่าวถึงความสำคัญของข้าราชการฝ่ายธุรการ ที่มื่องานของมหาวิทยาลัยว่า การจะฝึกฝนให้บุคลากรฝ่ายธุรการมีความถนัดและคุ้นเคยกับสภาพการทำงานและบรรยากาศทางวิชาการในมหาวิทยาลัยนั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยากยิ่ง การที่มหาวิทยาลัยต้องสูญเสียบุคลากรที่ฝึกปรือไว้อย่างดีแล้วแม้เพียงหนึ่งคนนั้น เป็นการสูญเสียที่ยิ่งใหญ่นัก ถึงแม้ว่าบุคคลผู้นั้นจะมีตำแหน่งเพียงแค่เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดก็ตาม แต่เป็นเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดที่ฝึกฝนไว้ให้มีความถนัดและชำนาญในการพิมพ์คำสอน การที่ต้องเอาคนใหม่มาฝึกให้ได้อย่างคนที่ลาออกไปกว่าจะใช้การได้ก็จะต้องกินเวลาช้านาน และพอจะคล่องงานก็ออกไป จำต้องหาคนใหม่มาฝึกฝนอยู่อีกซ้ำไป

งานธุรการของมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ประสานงานในด้านการบริหาร และปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ส่วนต่าง ๆ เช่น คณะ สำนัก ศูนย์ วิชาการ วิชาเรียน สาธิต ฯลฯ และหน่วยงานภายนอกเพื่อให้งานสามารถดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามเป้าหมาย และถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ ดังนั้นฝ่ายธุรการจะต้องมีการฝึกที่แน่นชัด ดังที่กองธุรการวิทยาเขตปทุมวัน (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตปทุมวัน. ม.ป.ป. : 13 - 15) ได้ระบุไว้ดังนี้

✓ งานสารบรรณ ทำหน้าที่รับ-ส่ง ร่าง โต้ตอบ เสนอหนังสือ พิมพ์ บันทึก ย่อเรื่อง สรุปความคิดเห็นและตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารต่าง ๆ ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เวียนเรื่องต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานขอความร่วมมือ จัดระเบียบวาระการประชุมของคณะกรรมการเฉพาะกิจต่าง ๆ ประสานงานพิธีการต่าง ๆ ตลอดจนให้บริการจัดทำเอกสารและปฏิบัติงานทั่ว ๆ ไปตามแต่ละคณะหรือหน่วยงานต้องการ

✓ งานการเงินและบัญชี ทำหน้าที่และรับผิดชอบการบริหารงานด้านการเงินและงบประมาณของหน่วยงาน บริหารกองทุนต่าง ๆ เช่น เงินบริจาค และเงินของโครงการพิเศษที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดขึ้น ติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการเงินและงบประมาณกับหน่วยงานภายในและภายนอก

งานพัสดุ ทำหน้าที่จัดซื้อจัดจ้าง ซ่อม บำรุง รักษาวัสดุครุภัณฑ์ และจัดทำบัญชี การเบิกจ่าย วัสดุครุภัณฑ์ของสถาบัน และจัดบริการบริหารงานยานพาหนะ

งานกิจการนิสิต ทำหน้าที่เป็นหน่วยที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของนิสิต ให้คำปรึกษาแนะนำควบคุมดูแลการจัดกิจกรรมของนิสิตทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การเบิกจ่ายและการขอเงินทุน ตลอดจนบริการงานด้านแนะแนว การศึกษาและอาชีพ

งานทะเบียน ทำหน้าที่เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนเป็นนิสิต การลงทะเบียนเรียน ประมวลผลและแจ้งผลการศึกษา อนุมัติปริญญา ออกหนังสือสำคัญให้แก่นิสิต รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนการสอน

✓งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ในการรับสมัครสอบแข่งขันการคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการ บรรจุ แต่งตั้ง เลื่อนขั้น เลื่อนระดับ ปรับวุฒิ ขอกำหนดตำแหน่ง โอนย้าย ลาออก เก็บบันทึก รวบรวมสถิติเกี่ยวกับประวัติข้าราชการและลูกจ้าง การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การลาศึกษา ฝึกอบรมและลาประเภทต่าง ๆ งานสวัสดิการข้าราชการและลูกจ้าง งานวิจัยและงานฝึกอบรม

งานอาคารสถานที่ มีหน้าที่รักษาความสะอาด บริการการใช้อาคารสถานที่ ดูแลรักษา ซ่อมแซม ปรับปรุงอาคารสถานที่ พัสดุ ครุภัณฑ์ ของมหาวิทยาลัย ดูแลรักษาต้นไม้และรักษาความปลอดภัยรอบ ๆ บริเวณมหาวิทยาลัย

งานบริการอนามัย รักษาพยาบาลบุคลากรในหน่วยงานในเรื่องปัจจุบันพยาบาล เช่น ใช้หวัด ท้องเสีย ฯลฯ ให้คำปรึกษา ติดตามผลการรักษา ติดต่อประสานงานกับแพทย์ที่มา บริการให้การรักษาแก่บุคลากร จัดหายาไว้รักษาในระยะเบื้องต้น ตรวจตราดูแลการรักษา ความสะอาดที่ขายอาหารในมหาวิทยาลัย

งานแนะแนวให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อมูลข่าวสาร งานจัดโครงการเสริมความรู้ เกี่ยวกับสมัครงานให้แก่บัณฑิต จัดการบรรยาย อภิปรายเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับงานอาชีพต่าง ๆ จัดทำเอกสารคู่มือในการเตรียมตัวสมัครงาน

งานวางแผนและพัฒนา ทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย วิเคราะห์แผนงานและโครงการต่าง ๆ ติดตามประเมินผลงานและโครงการ วิเคราะห์การจัดอัตราค่าจ้างในแต่ละปีงบประมาณ

จัดทำงบประมาณประจำปี รายงานการใช้จ่ายงบประมาณต่อหน่วยงาน ประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณแต่ละงวด รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรของมหาวิทยาลัย รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบคลังข้อมูล และการคิดปริมาณงานของอาจารย์ จัดทำและเผยแพร่รายงานผลงานประจำปีของหน่วยงาน

ลักษณะข้าราชการฝ่ายธุรการที่ดี

ข้าราชการฝ่ายธุรการก็ถือว่าเป็นข้าราชการของมหาวิทยาลัย ที่ต้องปฏิบัติงานตามระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ข้าราชการที่ตั้นนั้นจะต้องปฏิบัติงานราชการด้วยความซื่อสัตย์ ต่อผลประโยชน์ของชาติและประชาชน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการ และไม่แสวงหาประโยชน์อันมิชอบ (ม.ร.ว.คึกฤทธิ์ ปราโมช. 2523 : 16 - 29) ข้าราชการควรจะต้องเป็นผู้ทรงภูมิ 3 ประการ ซึ่งสินี (นามแฝง) (2523 : 28 - 32) ได้ระบุว่าประกอบด้วย

1. ภูมิวิสัย คือจะต้องศึกษาหาความรู้ในหน้าที่โดยตรงให้แตกฉาน จะต้องมีความรู้ในวิชาการแขนงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของตน โดยหลักๆแล้วจะต้องมีความรู้ทั่วไปอย่างดียิ่ง
2. ภูมิธรรม คือการทำให้งานดีชอบ การทำชอบและวางใจดีชอบ ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและเพื่อนร่วมงาน
3. ภูมิฐาน คือความมีสง่าผ่าเผย สะอาดหมดจดเป็นระเบียบเรียบร้อย แต่งกายเหมาะสม ท่วงทีกิริยาภูมิฐานแสดงถึงลักษณะการเป็นหัวหน้าทำให้เกิดความพอใจ ยำเกรง น่าตั้งข้อรังเกียจ

การปฏิบัติงานที่จะให้ประสบผลสำเร็จนั้น ข้าราชการธุรการควรมีลักษณะคือ เป็นผู้มีความรักในงานที่ปฏิบัติอยู่ มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน เป็นผู้แสวงหาวิชาความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้น และเป็นประชาธิปไตย (นพพร พานิชสุข. 2520 : 48 - 51)

ลักษณะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่ดี ตามเกณฑ์ประเมินของ ก.ม. มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ (2531 : 49 - 53) ได้กำหนดไว้ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถและเทคนิคเฉพาะ มีความรู้ความเข้าใจงานงานที่จะปฏิบัติ
งานหน้าที่ได้ดี สามารถแก้ปัญหาทั่ว ๆ ไปได้
2. ผลของการปฏิบัติงานส่วนาเหตุดี ถูกต้อง เรียบร้อยสมบูรณ์และสำเร็จตามกำหนด
เวลา
3. ความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการเป็นผู้นำได้อย่างดี เป็นที่เชื่อถือรักใคร่ของ
ผู้ใต้บังคับบัญชา
4. ทักษะคิดและแรงจูงใจ สนใจศึกษาหาความรู้และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอย่าง
สม่ำเสมอ มีความพยายามในการทำงานและกระตือรือร้นที่จะทำงานที่ยาก ซึ่งต้องใช้ความ
สามารถเพิ่มขึ้น มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานและเพื่อนร่วมงาน
5. ความประพฤติ ตรงต่อเวลา ห่มเหและอุทิศเวลาให้แก่การปฏิบัติงานอย่างเต็มที่
โดยไม่ปล่อยเวลาให้เปล่าประโยชน์ รักษาระเบียบวินัยและแบบธรรมเนียมของทางราชการดี
ตลอดถึงจูงใจให้เพื่อนร่วมงานได้รักษาระเบียบวินัยด้วยอย่างสม่ำเสมอและมีความประพฤติดี
6. การปรับตัวและมนุษยสัมพันธ์ ประสานงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มีความกระตือ
รือร้นในการทำงานอย่างมาก รวมทั้งมีความเต็มใจและให้ความร่วมมือและช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ
7. ความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ มีความคิดริเริ่มหาหลักการวิธีการหรือสิ่งใหม่ ๆ
มาไว้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงาน รู้จักปรับปรุงงานและแก้ปัญหาล่าง ๆ มีความสามารถน
การค้นคว้า และทำงานยากหรืองานใหม่ให้สำเร็จเป็นผลดี

ปัญหาด่าง ๆ ของงานธุรการในมหาวิทยาลัย

การบริหารบุคลากรเป็นกระบวนการบริหารงานที่สำคัญ เพราะเป็นการนำบุคคลให้ปฏิบัติ
งานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง คนเป็นปัจจัยการผลิตและเป็นผู้ใช้กำลังกาย กำลัง

สมอง ทำงานร่วมกันโดยมีกฎระเบียบแบบแผน ทฤษฎีและหลักการเป็นแนวทางสำหรับปฏิบัติ ลักษณะเช่นนี้ทำให้เกิดปัญหามากมาย ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้อาจเกิดจากตัวบุคคล ผู้บริหาร ระบบงาน ตลอดจนปัจจัยภายนอก สมบัติ เทศน้อย (2527 : 52 - 68) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานในกองธรรการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 5 งานคือ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานการเจ้าหน้าที่ งานพัสดุ และงานอาคารสถานที่ ผลของการวิจัยพบว่า

- ✓ 1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานสารบรรณ มีความรู้ไม่ตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ ขาดความสามัคคี ปฏิบัติงานล่าช้า ขาดความรับผิดชอบ ขาดความละเอียดและไม่สามารถปฏิบัติงานแทนผู้ที่ไม่อยู่ได้
- ✓ 2. บุคลากรที่ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีขาดความรู้และมีกิริยามารยาทที่ไม่สุภาพ
3. บุคลากรงานการเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานล่าช้าเนื่องจากระเบียบต่าง ๆ มีขั้นตอนมาก และไม่ติดตามผลการดำเนินงาน
4. บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับงานพัสดุ เข้าออกบ่อยเพราะเป็นลูกจ้างชั่วคราวและปฏิบัติงานล่าช้า เพราะมีระเบียบข้อบังคับมากมาย
5. ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานอาคารสถานที่ไม่มีความรู้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการก่อสร้างจริง ๆ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ขาดความรับผิดชอบ ไม่ติดตามผลงานและไม่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากมีขั้นตอนในการปฏิบัติมาก

ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับข้อเสนอของ ประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 246 - 247) ซึ่งรวบรวมไว้ดังนี้

- ✓ 1. ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร
 - 1.1 บุคลากรขาดประสิทธิภาพ อาจเนื่องจากมีทัศนคติไม่ดีต่องาน ไม่มีใจรัก ทำให้ขาดการกระตือรือร้น ขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่
 - 1.2 มีภาระหน้าที่ที่ปฏิบัตินอกเหนือจากงานประจำมาก เป็นเหตุให้ต้องทำงานหนัก มีความรับผิดชอบสูง ทำให้เกิดการเบี่ยงหน่าย ท้อแท้ใจ แม้จะมีใจรักในงาน แต่ก็ไม่มีเวลาที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วงโดยมีประสิทธิภาพได้

1.3 ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ส่วนมากยังขาดความรู้ ความเข้าใจในบทบาทของตน ตลอดจนไม่ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบของตนอย่างเต็มความสามารถ

2. ปัญหาเกี่ยวกับระบบการบริหารงาน

2.1 การบริหารบุคคลที่ปราศจากระบบส่งเสริมกำลังฯ ไม่มีสิ่งจูงใจงานทางบวก ผู้ที่ทำงานหนักไม่มีคนส่งเสริมแต่ผู้ที่ประจบสอพลอกลับก้าวหน้าในการทำงานมากกว่า

2.2 การบริหารงานอาศัยระบบพวกพ้อง หรือวงศ์วานญาติ โดยไม่คำนึงถึงผลงาน หรือตำแหน่งหน้าที่

2.3 ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่และฐานะทางสังคมเหนือกว่ามักจะเป็นฝ่ายที่ถืออำนาจ ออกความคิดเห็น และสั่งการโดยที่อีกฝ่ายหนึ่งต้องทำตามเสมอ ฉะนั้นการตัดสินใจหรือสั่งการ ก็เป็นหน้าที่ของตำแหน่งมากกว่า ที่จะเ็นระบบที่อาศัยเหตุผลทางวิชาการหรือทางวิทยาศาสตร์

3. ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

3.1 ข้าราชการฝ่ายธุรการ มักจะถือว่าตัวเองเป็นคนสำคัญเกินไป มีการวางตัวแบบให้คนอื่นเกรงกลัวหรือหิโนบิเทะ เพราะคิดว่าตนเองสามารถดลบันดาลวิถีชีวิตคนอื่นได้

3.2 ข้าราชการฝ่ายธุรการมักไม่มีความรู้จริง ไม่มีแนวความคิดในการทำงาน การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ขาดเป้าหมาย ขาดการเสริมสร้างคนในทางบวก

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน

เป้าหมายของการบริหารงานที่ดีนั้น จะต้องให้ได้ทั้งผลงานและน้ำใจของผู้ร่วมงาน (สมพงษ์ เกษมสิน. 2516 : 449) บุคคลจะยินยอมทำงานที่ได้รับมอบหมายก็ต่อเมื่อบุคคลนั้น มีความยินดีและพึงพอใจงาน ความพึงพอใจงานเป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญมากประการหนึ่งในการทำงาน จะช่วยให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะบุคคลนั้นจะปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียรยิ่งขึ้น ให้เวลางานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น อุตสาหะพยายาม ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลไม่มี

ความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่งานจะดำเนินไปไม่ราบรื่น ระดับการปฏิบัติงานจะลดต่ำลง ความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานจะหมดไป การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกที ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพของงานด้อยลงงานที่สุด (เคอร์ชาล. 2522 : 78) ฉะนั้นผู้บริหารในหน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ จำต้องคำนึงถึงเรื่องปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเป็นสำคัญ มีผู้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน เช่น

มอร์ส (Morse. 1953 : 27) เห็นว่าความพึงพอใจในงานเป็นสภาพของความรู้สึก ซึ่งรวมไปถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้าความตึงเครียดมากจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองความเครียดลดลง ซึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แอปเปิลไวท์ (Applewhite. 1964 : 6) ก็มองความพึงพอใจในงานว่าเป็นสภาพของความรู้สึก เช่น ความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมภายในที่ทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงาน มีทักษะที่ดีต่องาน และความพอใจเกี่ยวกับรายได้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 320 - 321) แบ่งปัจจัยที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลในหน่วยงานเกิดความพอใจในการทำงานแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) ได้แก่ สิ่งจูงใจที่มีลักษณะเห็นง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อความพอใจในการทำงาน เช่น ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ และค่ารักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non-Financial Incentive) ได้แก่ สิ่งที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติหน้าที่เท่าเทียมกัน เป็นต้น

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ซึ่งเชลซนิค และคนอื่น ๆ (Zaleznik and others. 1985 : 40) ก็มีความเห็นคล้ายกันคือ ปัจจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ รางวัลภายนอก เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ความปลอดภัยมั่นคงในการทำงาน รางวัลภายใน ได้แก่ ความเป็นมิตร ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

กิเซลลี และบราวน์ (Ghiselli and Brown. 1955 : 430) กล่าวว่าองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญมีอยู่ 5 ประการคือ

1. อาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานภาพสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงานต้องมีลักษณะที่สะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติงาน
3. อายุ ผู้ที่ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และระหว่างอายุ 45-58 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น
4. รายได้ อันได้แก่รายได้ประจำและรายได้พิเศษที่เป็นธรรม จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานมากกว่า
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน ช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

แฟรงค์ (Frank. 1963 : 72) ได้เน้นว่าผู้บริหารเป็นคนสำคัญยิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจหรือบั่นทอนกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารต้องเข้าใจคุณลักษณะของบุคลากรแต่ละคน ต้องยุติธรรมในการมอบงาน และต้องให้ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากรนั้น ๆ ให้เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ เพิ่มพูนความรู้ด้วยการให้รับการฝึกอบรม ให้ได้รับค่าจ้างแรงงานหรือเงินเดือนไม่น้อยหน้าอาชีพอื่น และการให้ลาพักผ่อนหรือหยุดงานเพียงพอตามความต้องการ แต่ทั้งนี้และทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีส่วนร่วมในการวางนโยบายและมีความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้บริหารด้วย อันเป็นการสร้างขวัญให้แก่บุคลากรทั้งสิ้น

วูม (Vroom. 1964 : 99) เห็นว่าความพึงพอใจในงานกับทัศนคติในงานเป็นสิ่งเดียวกัน เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึง

สภาพความไม่พึงพอใจในงานนั้น บลัมและเนย์เลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364) ก็มองความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติซึ่งเกิดจากผลงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือในความสามารถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพและความร่วมมือระหว่างผู้ร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อเจ้าหน้าที่ และคนอื่น ๆ อีก

กิลเมอร์ และคนอื่น ๆ (Gilmer and others. 1966 : 254-257, 280-283) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานและให้ทัศนคติว่า ปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจนั้นคือ ความรู้สึกของการได้รับความสำเร็จ การยอมรับลักษณะของงาน และโอกาสความก้าวหน้าในงานนั้น ๆ ส่วนความรู้สึกตรงข้ามคือ วิธีการปกครอง บังคับบัญชา นโยบาย และระเบียบปฏิบัติ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความไม่พึงพอใจเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลที่ยึดมั่นอยู่กับงานของเขา ความพึงพอใจจะมีสูงมากในกลุ่มคนหนุ่มสาว จะลดลงระหว่าง 2-3 ปี ของการทำงานและจะลดลงไปเรื่อย ๆ นอกจากนี้ยังได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย งานมีความมั่นคงและได้รับความเป็นธรรม
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. ความพึงพอใจในงานที่ทำ และพึงพอใจในการจัดการ
4. ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานเพียงพอ
5. ลักษณะงานที่สอดคล้องกับความสามารถ
6. การปกครองบังคับบัญชา
7. ลักษณะทางสังคม สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ราบรื่นอบอุ่น
8. การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและนอกหน่วยงาน
9. สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อม การอำนวยความสะดวกและชั่วโมงการทำงาน
10. สิ่งตอบแทนและสวัสดิการ (เงินบำเหน็จเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล

ที่หักภาษี)

อรรถ รัชธรรม (2522 : 205) ได้เน้นความสำคัญในเรื่องการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้นำทุกระดับพึงสร้างและปลูกฝังให้มีในหน่วยงานของตน เพราะว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและได้เสนอวิธีการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ต้องสร้างและปลูกฝังให้คนมีความพอใจ มีความรักและกระตือรือร้นในการทำงาน
2. ชมเชยและยกย่องให้กำลังใจแก่ผู้ที่ทำความดีความชอบ
3. ดูแลเอาใจใส่และให้ความสนทนสนมแก่ผู้ปฏิบัติงาน
4. ให้โอกาสในการสร้างความมั่นคงของชีวิตการทำงาน
5. สร้างสภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสม
6. ให้โอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงงาน
7. ให้โอกาสหรือมีระบบที่เที่ยงธรรมในการร้องทุกข์

สแตน คูเปอร์ (Cooper, 1958 : 31 - 32) เห็นว่าปัจจัยที่ช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจสามารถสร้างได้ด้วยวิธีการให้งานที่เขาสนใจ หรืองานที่เหมาะสมกับความถนัดและความสามารถ จัดหาอุปกรณ์ที่เหมาะสมและเพียงพอในการทำงาน โดยมีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม มีเวลาการทำงานและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม สะดวกในการไปและกลับ ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น และมีโอกาสก้าวหน้าหน้าที่การงาน

ทฤษฎีการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 : 60 - 63) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจมนุษย์ โดยจัดปัจจัยไว้เป็น 2 กลุ่ม ปัจจัยกลุ่มแรกคือ ปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้ป้องกันมิให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ การบริหารงาน และนโยบายที่ยุติธรรม วิธีการปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา เงินเดือน หรือผลตอบแทนที่เป็นธรรม ความมั่นคงของงาน สภาพการทำงานที่ดี ฯลฯ ปัจจัยกลุ่มที่สองคือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivator) ปัจจัยเหล่านี้ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้รับจะเกิดแรง

จูงจูงมัน และมีความสุขในการทำงาน ปัจจัยกระตุ้นนี้ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยกย่องนับถือ ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ปัจจัยกระตุ้นนี้เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง ในขณะที่ปัจจัยคำจูงจะเกี่ยวข้องกับการสภาพการทำงานเท่านั้น

การวัดความพึงพอใจในงานของสมาชิกในองค์การนั้น ฟรีดแลนเดอร์ และพิคเกิล (Friedlander and Pickle. 1968 : 195) ได้กำหนดตัวแปรไว้ดังนี้

1. สภาพของงาน ซึ่งรวมถึงสภาพของสถานที่ทำงาน ความพอเพียงของอุปกรณ์การทำงาน และชั่วโมงการทำงาน
2. รางวัลทางการเงิน ความพอเพียงของค่าจ้าง ความมีประสิทธิภาพของนโยบายด้านบุคคลที่เกี่ยวกับค่าจ้าง โครงการ ผลประโยชน์และค่าตอบแทนเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น
3. ความไว้วางใจที่มีต่อฝ่ายบริหาร ความสามารถด้านการจัดการของฝ่ายบริหาร การจัดการเกี่ยวกับนโยบายการให้ผลประโยชน์แก่พนักงาน ความพอเพียงของการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง และความสนใจที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน
4. ความเห็นเกี่ยวกับการอำนวยการ ผู้ควบคุมจัดการดีเพียงใด ความรู้เกี่ยวกับงาน ความสามารถเห็นงานเสร็จตามกำหนด การจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอ การให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ว่าเขาถูกคาดหวังให้ทำอะไร การเน้นการฝึกอบรมที่เหมาะสม การพยายามให้คนทำงานร่วมกัน การปฏิบัติต่อคนงานอย่างยุติธรรม การรักษาสัญญา และความสนใจการกินดีอยู่ดีของคนงาน

5. การพัฒนาตนเอง ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ การมีส่วนร่วม ความภูมิใจในองค์การ ความรู้สึกว่าได้ทำสิ่งที่มีคุณค่า และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเอง

สรุปได้ว่า ความพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงจูงที่มีอยู่ภายในหน่วยงาน ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองจูงจูงเหล่านี้ได้อย่างพอดี บุคคลนั้นจะเกิดความพอใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้องค์การบรรลุประสิทธิภาพตามต้องการ

ทัศนะของข้าราชการฝ่ายบริหารที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน

ทัศนะที่มีต่องาน

การทำงานการประกอบอาชีพเป็นเป้าหมายชีวิตของคนส่วนใหญ่ เพราะเป็นสิ่งที่แสดง ความมีคุณค่าของชีวิต เป็นโอกาสที่ได้แสดงความสามารถและความถนัดของตน เป็นวิธีการที่จะ แสวงหาความมั่นคงในการดำเนินชีวิตโดยไม่ต้องเป็นการต่อผู้อื่น แทร์รี่ (Terry. 1977 :

4) ได้ระบุว่าความเชื่อพื้นฐานที่เกี่ยวกับการทำงานของคนไว้ดังนี้

1. คนทุกคนต้องทำงานเพื่อความอยู่รอดในสังคม
2. การทำงานก่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิต
3. งานช่วยให้คนดำรงชีวิตอยู่ได้เพราะงานช่วยตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์

และจิตใจของคน

4. คุณค่าของงานที่คาดหวังจะเป็นตัวกำหนดให้คนต้องปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วในสังคม

5. บทบาทที่มีต่องานในอดีตมีความสำคัญต่อชีวิตการทำงานในปัจจุบัน

คนจะเกิดความพึงพอใจได้เมื่อมีตำแหน่งงานที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีพ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถ ปรับบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคมภายในและภายนอกองค์กรได้ เฟรนช์ (French. 1964 : 28 - 29)

ไม่ว่าจะเลือกอาชีพใดก็ตามบุคคลก็จำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับงาน สอดคล้องกับ ทิศทางและเป้าหมายขององค์การ สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข (2524 : 111) กล่าวถึงการ ปรับตัวของบุคคลว่าจะต้องมีพื้นฐานที่สำคัญ 5 ประการคือ

1. บุคคลต้องมีความต้องการจะปรับปรุง
2. บุคคลต้องตระหนักถึงจุดอ่อนของตัวเอง
3. บุคคลต้องทำงานในบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลง

4. บุคคลต้องได้รับการช่วยเหลือจากคนอื่นที่มีความชำนาญและสนใจ

5. บุคคลต้องมีโอกาสที่จะลงความคิดเห็นหรือหาวิธีทำงานใหม่ ๆ

การบริหารงานในมหาวิทยาลัยเป็นการบริหารโดยใช้รูปแบบราชการ ซึ่งมีระเบียบ รัศมีชั้นตอนในการดำเนินการชัดเจน เบนสัน (Benson. 1983 : 137) กล่าวว่า ระบบราชการเป็นเครื่องหมายของการล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ แต่เป็นระบบที่ชักกันทั่วไบน หน่วยงานของรัฐ เพราะมีข้อได้เปรียบอยู่บ้างเหมือนกัน จากการวิจัยของแสวง รัตนมงคลมาศ (2527 : 18) พบว่าการที่มหาวิทยาลัยใช้ระบบราชการไทยก็มีผลทางด้านบวกอยู่บ้าง คือ ให้ความมั่นคงแก่คนในมหาวิทยาลัย ขณะเดียวกันเรื่องเงินเดือน รายได้เป็นด้านลบของระบบ ราชการ ผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่อระบบราชการเห็นว่าการบริหารแบบราชการเป็นการบริหารงานที่มี โครงสร้างขององค์การ มีกฎเกณฑ์และวิธีดำเนินการต่าง ๆ ถูกกำหนดขึ้นแน่นอนตายตัว อรุณ รัชธรรม (2527 : 170) กล่าวว่า ระบบราชการมีประโยชน์ส่วนตัวของมันเอง คือมีความ มั่นคง มีความมุ่งหมายเป็นแนวเดียวกัน หากจุดมุ่งหมายของบุคคลในองค์การตรงกับจุดมุ่งหมาย ขององค์การ ก็จะทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ทักษะที่มีต่อสภาพการทำงาน

อิทธิพลของบรรยากาศ

ถ้าบรรยากาศในการทำงานขององค์การไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรได้ แล้ว บุคคลเหล่านี้ก็จะมีแต่ความเบื่อหน่ายไม่มีความพึงพอใจจะมีความรู้สึกแปลกแยก (Alienation) เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะนำไปสู่ลักษณะการทำลายตามมา เบลเนอร์ (Bleauener. 1964) ได้ชี้ให้เห็นถึงอาการของความแปลกแยกที่เกิดจากบรรยากาศที่ในต้นองค์การว่าหมายถึงลักษณะ ดังต่อไปนี้คือ

1. ความรู้สึกที่ไร้อำนาจ (Powerlessness) บุคคลในองค์การมีความรู้สึกว่าตน ไม่มีความสามารถที่จะสร้างผลกระทบต่อกฎเกณฑ์และนโยบาย เจื่อนไขของการทำงาน และ กระบวนการปฏิบัติงาน

2. ความรู้สึกว่าไร้ความหมาย (Meaningless) บุคคลรู้สึกว่ามันไม่มีความสำเร็จในการสร้างสรรค์ผลงานที่ได้รับมา

3. ความรู้สึกว่าเหงาเข้ากลุ่มไม่ได้ (Isolation) มีความรู้สึกต้องการแยกตัวเองออกจากเพื่อนร่วมงานหรือการเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ

4. ความรู้สึกท้อใจ (Self-Estrangement) เป็นความรู้สึกที่เกิดความเบื่อหน่ายและไม่ต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงาน

ความแปลกแยกดังกล่าวนี้เป็นอันตรายต่อบุคลากรเอง และองค์การโดยรวมด้วย เพราะจะส่งผลกระทบต่อทำให้บุคลากรในองค์การขาดความพึงพอใจในการทำงาน มีการขาดงานบ่อยขึ้น สุขภาพจิตตกต่ำลง มีการลาออกจากงานมากขึ้น สภาพเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและผลิตผลขององค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ลักษณะขององค์การที่ดีเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

การจัดองค์การมีความสำคัญ และจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลที่จะทำให้อุบัติการทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข และก่อให้เกิดความสำเร็จในผลผลิตและบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล หากไม่มีการจัดองค์การผลสำเร็จของงานใด ๆ ก็ย่อมจะไม่เกิดขึ้น หรือการจัดองค์การที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลผลิตไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใด ๆ ก็ย่อมจะเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ในการลงทุนและองค์การนั้นก็ย่อมไม่สามารถดำรงอยู่ได้ การจัดองค์การจึงจำเป็นต้องมีการวางรูปแบบที่ดี และมีการพัฒนาเพื่อให้เห็นต่อสภาพแวดล้อมและสังคมที่เปลี่ยนแปลง นอกจากนั้นการรักษาสัมพันธภาพทางด้านบุคลากรก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง อันจะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การ (สมบุรณ์ อุปกัมภ์, 2532 : 145 - 147) และลอว์เลส (Lawless, 1979) ได้กล่าวถึงลักษณะขององค์การที่ดีที่จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีดังนี้

1. บรรยาภาคนกลุ่ม มีแนวโน้มเป็นกันเอง มีความสะดวกสบาย และไม่ตึงเครียดมากนัก
2. มีการอภิปราย แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน โดยที่สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม
3. วัตถุประสงค์ของการทำงาน สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจดีและยอมรับวัตถุประสงค์นั้น

4. สมาชิกพึงความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และสมาชิกทุกคนกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น ถึงแม้ว่าเป็นความคิดเห็นที่รุนแรงก็ตาม
 5. ความไว้วางใจของสมาชิกในการปฏิบัติงานบางประการ ควรได้รับการพิจารณาหาเหตุผลและพยายามที่จะมีการแก้ไขปัญหามากกว่าการจัดความคิดเห็นเหล่านั้น
 6. การตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของสมาชิก ควรกระทำโดยวิธีการลงคะแนนเสียงจากสมาชิก
 7. การติชมสมาชิกในการปฏิบัติงานควรกระทำอย่างตรงไปตรงมาและมีหลักฐานแสดง
 8. สมาชิกทุกคนมีความเป็นอิสระที่จะแสดงความรู้สึกต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในทุกกรณี
 9. การมอบหมายงานแก่สมาชิก ควรกระทำอย่างชัดเจน และเป็นที่ยอมรับแก่สมาชิกทุกคน
 10. ประธานกลุ่ม ไม่ควรแสดงออกถึงการใช้อำนาจบังคับในการทำงาน แต่ควรแสดงออกว่าสมาชิกควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างไร
 11. สมาชิกทุกคนมีความรู้สึกเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน
- ฉะนั้น การจัดองค์การให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารในการจัดองค์การ ซึ่งต้องคำนึงถึงทักษะ และความรู้ความสามารถของสมาชิกผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรอื่น ๆ ให้มีความเหมาะสม เพื่อสมาชิกผู้ปฏิบัติงานเกิดความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

นอกจากบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานของบุคคลแล้ว ยังมีอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งหมายถึงตัวอาคาร ห้องพัก ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีบทบาทอย่างมากต่อชีวิตการทำงานประจำวัน เพราะคนเราก้าวหน้ามีความพึงพอใจในการทำงานก็จะทนทำไปเพื่อให้หมดเวลาไปเพียงวันหนึ่ง ๆ เท่านั้น อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญเช่นกัน (Castaldi, 1969 : 107) และวิจิตร วรุตบางกูร (2524 : 145 - 177) ได้กล่าวถึงการจัด

สำนักงานธุรการ คารณิกถึงหน้าที่ของบุคลากร ความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย การติดต่อกับบุคคลภายในและภายนอก ความสะดวกในการเคลื่อนย้ายวัสดุอุปกรณ์และการสัญจรไปมา การออกแบบตกแต่งสำนักงานธุรการเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะเป็นสิ่งที่เชิดหน้าชูตาของสถาบัน ความชื่นชมยินดี และความพึงพอใจในการของมหาวิทยาลัยจะเริ่มต้นจากส่วนนี้ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมของอาคารจะสมบูรณ์แบบและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มากที่สุด จะต้องคำนึงถึงความสมดุลย์ของปัจจัยดังนี้

1. การจัดบริเวณและความงามของบริเวณ การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีและสวยงาม มีผลดีต่อจิตใจผู้อยู่อาศัย ทำให้นิสิตนักศึกษาที่ติดต่อกับงาน และยังสามารถลดปัญหาและความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้
2. อุณหภูมิ สิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความสบายทางร่างกายคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอุณหภูมิ และความชื้นในอากาศ ในปัจจุบันเราสามารถปรับระดับร้อนหนาวภายในอาคารได้ตามที่เราต้องการทำให้การปฏิบัติงานไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย ไม่เครียด ไม่หงุดหงิด ไม่ทำอะไรผิดพลาด อยู่เสมอ ไม่เกิดความเบื่อหน่าย
3. แสง สี เสียง การมองเห็นต้องให้พอเหมาะพอดีกับสภาพห้องทำงาน ต้องให้ทั้งประโยชน์ใช้สอย ประหยัด และมีประสิทธิภาพที่จะปฏิบัติงาน
4. ความปลอดภัยต้องมีการติดตั้งเครื่องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องให้ได้มาตรฐานและถูกต้องตามหลักวิชา เพื่อให้สะดวกในการใช้ของผู้ปฏิบัติงาน

ความพร้อมทางด้านปัจจัย

เมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในการทำงาน รักงานแล้ว สามารถที่จะทำงานให้ได้ ประสิทธิภาพสูงก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการงานปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนเพียงพอ ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกิดจากตัวงานเอง เมื่อบุคคลได้รับความสำเร็จในการทำงาน หรือได้รับความก้าวหน้าหน้าที่การงานก็จะมีสุขจากการทำงาน ส่วนปัจจัยสุชนามัยนั้นเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความกังวลหรือความไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่น ได้รับเงินเดือน ไม่พอใช้ ขาดความมั่นคงในการทำงาน หรือไม่พอใจนโยบายของการบริหารของหน่วยงาน ก็จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน อาจทำให้การทำงานประสบผลล้มเหลวได้ เพื่อให้การบริหาร

งานบุคคลเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรจะตอบสนองความต้องการของบุคคลในหน่วยงานให้เพียงพอ

รัชคดี รัชทอง (2531 : 171 - 174) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อหน่วยงาน ได้แก่

1. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะอำนวยความสะดวก บุคลากรมีความรู้เหมาะสมกับงาน อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

2. เงินเดือน หน่วยงานมีแนวทางเพิ่มพูนรายได้ให้แก่บุคลากรให้ได้รับเพิ่มขึ้นโดยการจัดหางานพิเศษให้ทำนอกเวลาราชการ มีกฎเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นแนวเดียวกัน การจัดที่พักอาศัย บริการด้านรักษาพยาบาล บริการด้านสหภาพการ การสำรองเงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรและค่ารักษาพยาบาล

ผู้บังคับบัญชา

ความสำเร็จในหน่วยงานนั้น มิใช่เกิดขึ้นจากสมรรถภาพของผู้บริหารแต่เพียงผู้เดียว แต่เป็นผลการทำงานของทีมร่วมงานภายใต้การนำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ได้ความร่วมมือด้วยดีจากผู้ทำงานนั้น องค์ประกอบทางด้านผู้นำมีความสำคัญยิ่ง ผู้บริหารจะต้องสร้างศรัทธา สร้างน้ำใจ และขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงาน หลักสำคัญในการสร้างน้ำใจหรือขวัญในการทำงานก็คือ การหาแนวทางให้บุคลากรมีศรัทธาและความพึงพอใจในอาชีพของตนเองด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ให้เห็นความสำคัญของอาชีพราชการ ได้รับการยกย่องนับถือจากสังคม นอกจากนั้นการเป็นผู้บังคับบัญชาและความสามารถในการบริหารงาน ก็เป็นสิ่งที่จะทำให้กำลังงานการทำงานสูงขึ้นด้วย การปกครองผู้บังคับบัญชาที่ดีนั้น จะได้ผลออกมาในรูปของความเต็มใจที่บุคลากรจะให้ความร่วมมือในการทำงานแก่ผู้บริหารอย่างเต็มที่

สมยศ นาวิการ (2522 : 36 - 37) เสนอแนะว่าควรมีการสำรวจทัศนะของคณาองค์การที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมของงาน ผลการสำรวจจะช่วยทำให้ผู้บริหารทราบและเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่มีต่อนโยบาย การตัดสินใจ และการดำเนินงาน ยิ่งไปกว่านั้นการสำรวจทัศนะจะทำให้ได้ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำไปปรับปรุงแผนและการเป็นผู้นำ การ

งานบุคคลเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรจะตอบสนองความต้องการของ
บุคคลในหน่วยงานให้เพียงพอ

รัชคดี รัชทอง (2531 : 171 - 174) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่จะทำให้บุคคล
เกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อหน่วยงาน ได้แก่

1. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะใช้ในงาน บุคลากรมีความรู้
เหมาะสมกับงาน อุปกรณ์การปฏิบัติงานมีเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้ ซึ่งจะก่อให้เกิด
ความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

2. เงินเดือน หน่วยงานมีแนวทางเพิ่มพูนรายได้ให้แก่บุคลากรให้ได้รับเพิ่มขึ้นโดย
การจัดหางานพิเศษให้ทำนอกเวลาราชการ มีกฎเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นแนว
เดียวกัน การจัดที่พักอาศัย บริการด้านรักษาพยาบาล บริการด้านสหนาการ การสำรองเงิน
ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรและค่ารักษาพยาบาล

ผู้บังคับบัญชา

ความสำเร็จในหน่วยงานนั้น มิใช่เกิดขึ้นจากสมรรถภาพของผู้บริหารแต่เพียงผู้เดียว แต่
เป็นผลการทำงานของผู้ร่วมงานภายใต้การนำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ได้ความร่วมมือด้วยดี
จากผู้ทำงานนั้น องค์ประกอบทางด้านผู้นำมีความสำคัญยิ่ง ผู้บริหารจะต้องสร้างศรัทธา สร้าง
น้ำใจ และขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงาน หลักสำคัญในการสร้างน้ำใจหรือขวัญ
การทำงานก็คือ การหาแนวทางให้บุคลากรมีศรัทธาและมีความพึงพอใจในอาชีพของตนเองด้วย
วิธีการต่าง ๆ เช่น ให้เห็นความสำคัญของอาชีพรับราชการ ได้รับการยกย่องนับถือจากสังคม
นอกจากนั้นการเป็นผู้บังคับบัญชาและความสามารถในการบริหารงาน ก็เป็นสิ่งที่ทำให้กำลัง
ในการทำงานสูงขึ้นด้วย การปกครองผู้บังคับบัญชาที่ดีนั้น จะได้ผลออกมาในรูปของความเต็มใจ
ที่บุคลากรจะให้ความร่วมมือในการทำงานแก่ผู้บริหารอย่างเต็มที่

สมยศ นาวิการ (2522 : 36 - 37) เสนอแนะว่าควรมีการสำรวจทัศนะของ
คนในองค์การที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมของงาน ผลการสำรวจจะช่วยให้ผู้บริหารทราบและ
เข้าใจความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่มีต่อนโยบาย การตัดสินใจ และการดำเนินงาน ยิ่งไป
กว่านั้นการสำรวจทัศนะจะทำให้ได้ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะนำไปปรับปรุงแผนและการเป็นผู้นำ การ

จูงใจและการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การ รวมทั้งได้ทราบความไว้วางใจ การสนับสนุนของสมาชิกขององค์การได้ด้วย กล่าวได้ว่าทัศนะของผู้ร่วมงานมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ หรือประสิทธิภาพของงานเป็นอย่างยิ่ง ผู้บริหารจึงต้องให้ความสนใจในการศึกษาหรือสำรวจทัศนะของผู้ร่วมงานอยู่เสมอ

พิฟฟ์เนอร์ และเฟลส์ (Piffner and Fels. 1964 : 4) ได้กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศขององค์การ อันมีเงื่อนไขจากพลังบังคับหลายด้านด้วยกัน ถ้าสิ่งแวดล้อมเป็นไปในทางสร้างสรรค์ก็ย่อมจะเกื้อกูลในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือจะช่วยให้เกิดสภาวะสมดุลย์ เขายังเน้นไว้ว่าสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือผู้บังคับบัญชาจะต้องระลึกรู้เสมอว่าต้องไม่ตัดสินใจเวลาโกรธจะทำให้การตัดสินใจผิดพลาดได้ และต้องเอาข้อเท็จจริงมาพิจารณาในการตัดสินใจด้วย

ฮัทซ์ (Hatz. 1976 : 4 - 7) ได้ให้ความเห็นว่าผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่มีผลกระทบโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากร โดยเฉพาะพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ

1. การยกย่อง สรรเสริญ และให้ความเชื่อถือ
2. ปกป้องบุคลากรในกรณีที่มีความขัดแย้งกับบุคคลภายนอก
3. เอาใจใส่ดูแลเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ทั่ว ๆ ไป
4. ไว้วางใจในความรับผิดชอบของการทำงานของบุคคล
5. แสดงภูมิรู้และความเข้าใจงานการบริหารงาน และสามารถชักจูงจูงใจในการปฏิบัติ

ภารกิจ

6. สนับสนุนส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรในหน่วยงาน

ฟิดเลอร์ เชเมอร์ และมอร์ฮาร์ (Fiedler, Chemer and Morhar. 1976 :

36) ได้วิจัยพบว่าผู้บริหารและผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันย่อมทำให้สภาพการทำงาน การบังคับบัญชาของผู้บริหารราบรื่น เพราะความสัมพันธ์จะสร้างความศรัทธาต่อผู้ร่วมงานอย่างดี และช่วยให้ผู้ร่วมงานพึงพอใจต่อสภาพการทำงานอีกด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงานมีความสำคัญมากที่สุดต่อทัศนะของผู้ร่วมงานที่มีต่อการทำงาน หากผู้ร่วมงานมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารและให้การยอมรับ การให้ความ

สนับสนุนในการปฏิบัติก็จะเป็นไปด้วยดี จนทางตรงกันข้ามหากผู้บริหารไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานก็ย่อมไม่ได้รับความร่วมมือด้วยดี ทำให้ผู้บริหารมีความวิตกกังวลงานที่ปฏิบัติอยู่ อาจล้มเหลวได้ ฟิดเลอร์ และการ์เซีย (Fiedler and Garcia, 1987 : 52) ซึ่งมีความเห็นสอดคล้องกับชลอ ธรรมศิริ (2516) เสนอแนะว่าผู้บังคับบัญชาที่ดีต้องไม่เบียดบังผลประโยชน์หรือความดีความชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ต้องส่งเสริมให้เจริญก้าวหน้าในการเลื่อนเงินเดือนและตำแหน่ง หากกระทำได้เช่นนี้ผู้บังคับบัญชาจะได้รับความรักเป็นการตอบแทน

งานทำนองเดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องเรียนรู้มาตรฐานการทำงานของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การทำงานของตนประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น การปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะเป็นการลดความผิดพลาด วิตกกังวล ลดปัญหาการบริหาร และช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี วิจิตร อาวะกุล (2528 : 170 - 175) เสนอแนะถึงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีดังนี้

1. เรียนรู้นิสัยของผู้บังคับบัญชา การเรียนรู้นิสัยผู้บังคับบัญชาจะนำไปสู่การทำงานให้ถูกๆ พอใจผู้บังคับบัญชาได้
2. ทำงานให้ดี หลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ
3. หาทางทำให้ความคิดของผู้บังคับบัญชาเกิดผล พยายามช่วยป้องกันความผิดๆ และหาวิธีที่ถูกต้องเป็นทางออกให้
4. อย่าก่อเรื่องกับเพื่อนร่วมงาน การทะเลาะเบาะแว้งกันจนสำนักงานย่ำแย่ ความเดือดร้อนใดๆ จำอาจลงมาถึงผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดการแตกแยก งานดำเนินไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เพราะคอยแต่ขัดแย้งกัน ระวังอย่าไว้วางใจกัน
5. อย่ารบกวนผู้บังคับบัญชาในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ
6. เข้าหาผู้บังคับบัญชาให้เหมาะๆ กับโอกาสและเวลา
7. อย่านินทานายลับหลัง จะเป็นการทำลายความสัมพันธ์ และสร้างความขัดแย้ง
8. ให้ความเคารพยกย่องผู้บังคับบัญชาตามฐานะ
9. แสดงความขอบคุณเมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเรา แสดงถึงความรู้สึกสำนึกในบุญคุณ เป็นการรู้คุณ มีความกตัญญู เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเรากับผู้บังคับบัญชา
10. สรรเสริญคุณความดีของผู้บังคับบัญชาในโอกาสอันควร

11. อย่างบ่งถึงความลำบากต่อหน้าผู้บังคับบัญชา ต้องคิดว่าตนจะก้าวหน้าสูงขึ้นจะต้องสู้และฟันฝ่าอุปสรรค งานที่ยากลำบากจะเป็นโอกาสที่จะแสดงฝีมือ

12. ลองประเมินตัวเองดูบ้าง เพื่อนำมาคิดวิเคราะห์ประมวลเพื่อการปรับปรุงแก้ไข ผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่เสริมแรงจูงใจให้แก่ผู้ร่วมงาน ผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจกับตัวแปร 3 ตัวด้วยกันคือ ตัวบุคคล กลุ่ม และบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากกลุ่ม การจูงใจคนนั้นเป็นเรื่องสลับซับซ้อน และจะต้องศึกษาอิทธิพลของกลุ่มที่มีต่อบุคคลด้วย ผู้บริหารจะต้องไม่ลืมพิจารณา จารัตระเพณีของกลุ่ม โดยเฉพาะงานที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารและกลุ่มในแง่ที่มีผลต่อบุคคลและพฤติกรรมของบุคคล ผู้ร่วมงานบางคนต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่ม โดยไม่สนใจต่อสัมพันธภาพของผู้บังคับบัญชาเลยก็มี เมื่อเกิดกรณีเช่นนี้ขึ้นผู้บริหารจะต้องเข้าใจกลยุทธ์และความสุขุมรอบคอบในการจูงใจกลุ่ม และให้กลุ่มถ่ายทอดอิทธิพลไปสู่บุคคลในกลุ่มอีกต่อหนึ่ง (วิจิตร วรุตบางกูร. 2525 : 76 - 77)

ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

การปฏิบัติงานขององค์การหรือหน่วยงานจะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกเหนือจากความรู้ความสามารถด้านการงานบุคลากรแล้ว ยังมาจากผลของความสัมพันธอันดีของบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย เพราะทำให้เกิดความร่วมมือเกิดพลังกลุ่ม หลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อบรรยากาศการทำงาน ความรักผูกพันกับงาน และอบอุ่นเมื่ออยู่ในที่ทำงาน นอกจากนั้นแล้วเพื่อนร่วมงานยังเป็นกำลังสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน

อรุณ รัชธรรม (2522 : 102 - 103) กล่าวว่า การที่บุคคลในองค์การมีทักษะที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจสูงแก่บุคคลทั่วทั้งองค์การ การสร้างความนึกคิด ความร่วมมือเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การก็จะกระทำได้ง่าย ทักษะต่อเพื่อนร่วมงานในองค์การจึงมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์การเป็นอย่างมาก

เสกียร เหลืองอร่าม (2527 : 206) เน้นถึงบทบาทของเพื่อนร่วมงานว่า เพื่อนร่วมงานควรจะช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานอันดีที่หนึ่ง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน คอยช่วย

กระตุ้นการปฏิบัติงานของกลุ่ม แนะนำช่วยเหลือการทำงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ได้ตามทุกข์สุขซึ่งกันและกัน หุดจกกันด้วยความสนุกสนานและเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานในองค์การประสบความสำเร็จด้วยดี

วิจิตร ภาวะกุล (2528 : 182 - 187) ได้ให้ข้อเสนอไว้ว่าเราทำงานอยู่กับคนหลายคนก็ย่อมมีโอกาที่จะเกิดความขัดแย้งกัน ไม่เข้าใจกันและการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนนั้นการปฏิบัติดังนี้

1. เปิดฉากทักทายติดต่อก่อนหรือเข้าหาเพื่อนก่อนเป็นการให้ความสำคัญยกย่องแก่เพื่อน ทำให้คนอื่นเห็นว่าตนมีความสำคัญ
2. มีความจริงใจต่อเพื่อน ความสุจริตใจต่อบุคคลอื่นทำให้เราเป็นที่รักใคร่นับถือ
3. หลีกเลี่ยงการนินทาเพื่อน ผู้อื่นจะมองเราเป็นคนไม่ดี
4. อย่าขัดทอดความผิดให้เพื่อน การขัดทอดเป็นการยกตนเหนือผู้อื่น เพื่อนฝูงไม่อยากจะร่วมงานด้วย ทำให้ขาดความร่วมมือ
5. ยกย่องชมเชยเพื่อนในสิ่งที่ควร เป็นการให้กำลังใจสนับสนุน ให้การยืนยันจนความดีนั้น ทุกคนชอบการยกย่องชมเชยเพราะเป็นอาหารทางใจ
6. ให้ความร่วมมือในกิจการของเพื่อนด้วยความเต็มใจเสมอ การช่วยเหลือเกื้อกูลเป็นคุณธรรมและเครื่องมือยึดเหนี่ยวน้ำใจกันเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีตามหลักสังคหวัตถุคือ "อิตถจริยา" ทำตนให้เป็นประโยชน์
7. ให้เพื่อนได้ทราบในเรื่องที่เขารับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง แสดงความปรารถนาดีต่อเพื่อน เพื่อนจะเห็นใจเราเกิดความซาบซึ้งใจในน้ำใจงามตรีของเรา และเป็นมิตรที่ดีของเราสืบไป
8. พึงความเห็นของเพื่อน ๆ บ้าง เป็นเพื่อนกันต้องให้เกียรติกัน โดยพึงเขาแสดงความคิดเห็นบ้าง ใจหนุ่มเพื่อนต้องให้มีความเสมอภาคกันในการแสดงความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นของเพื่อน ๆ ที่เสนอแนะและการให้คำแนะนำบ้าง
9. หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อน ต้องข้มข้มจิตใจความพลอยยินดีเข้ามาเป็นสิ่งแก้หรือขจัดออกไป

10. ทำหน้าที่เสมอต้นเสมอปลาย ไม่เอาความแตกต่างของตำแหน่ง หน้าที่การงาน ยศศักดิ์ ฐานะมาเป็นเครื่องทำห้เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เพื่อนมีความสบายใจ พอใจ และจะเกิดความเลื่อมใสศรัทธา

11. ใจกว้างและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนฝูง มีน้ำใจ ไม่เอาเปรียบ ไม่คอยแต่จะเอาของผู้อื่นฝ่ายเดียว เป็นการเห็นแก่ตัวและเอาเปรียบผู้อื่น

12. ออกไปพบปะสังสรรค์บ้างตามสมควร การวิสาสะทำให้เกิดความเป็นปกติอย่างยิ่ง การทำงานกับเพื่อนหลายคนก็ย่อมมีโอกาสนี้จะกระทบกระทั่งขัดแย้ง ไม่เข้าใจกันบ้าง เป็นเรื่องธรรมดา แต่ในการทำงานร่วมกันเราต้องพยายามสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันเพื่อทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีความสุข

หลักการปฏิบัติและฝึกหัดตนให้เข้ากับผู้อื่นได้ และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความสุข วิจิตร ภาวะกุล (2528 : 297 - 298) ได้เสนอแนะดังนี้

1. สร้างความรักในงานอาชีพที่ตนปฏิบัติอยู่ให้เป็นผู้มีจิตจรรีกรงาน สนใจเอาจริง
เอาจัง
2. ศึกษา เข้าใจ ตั้งใจ และยอมรับนโยบาย หลักการ ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงาน
อย่าฝ่าฝืนหรือหลีกเลี่ยง หัดเป็นผู้มีระเบียบวินัยและปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอ
3. รู้จักเป็นผู้นำที่ดี และผู้ตามที่ดี
4. เป็นคนตรงต่อเวลาทั้งการนัดหมายและเวลาทำงาน มีความพร้อมเพียรในการทำงานต่าง ๆ ไม่เอาวัดเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน
5. พยายามเป็นผู้ที่มีเหตุผล ใจกว้าง รู้จักเคารพและฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เอาใจ
เขามาใส่ใจเรา ไม่นำเรื่องส่วนตัวหรือเรื่องอื่นมาเกี่ยวข้องกับงาน มีความจริงใจต่อเพื่อนร่วม
งานเสียบ้าง
6. ไม่เคร่งเครียด เคร่งครัด ในการทำงานจนมากเกินไป ควรมีการยืดหยุ่น แต่
ไม่การหย่อนยานในเรื่องระเบียบและหลักเกณฑ์เกินจนไม่มีเหตุผล
7. สามารถควบคุมอารมณ์และพฤติกรรม ไม่ให้มีลักษณะดูเศร้า โกรธง่าย ห้วนไหว
ต่ออารมณ์ เหตุการณ์ หนักแน่น อุดหนุน รู้จักรักสุขภาพของร่างกายและจิตใจให้สมบูรณ์แข็งแรง

8. พยายามเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล มองผู้อื่นในแง่ดีเสมอ ไม่ยกตนข่มท่าน เคารพสิทธิและให้เกียรติ ยกย่องนับถือ ชมเชยผู้อื่นเสียบ้าง

9. มีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน สร้างบรรยากาศในการสนทนาให้เป็นไปบนทางที่ดี รู้จักประมาณตน มีธำรงดี ไม่เย่อหยิ่ง ถือตัวถือยศถือศักดิ์จนเกินไป ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างที่ดี ไม่ขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรม

10. มีความร่าเริงยิ้มแย้มแจ่มใส มีอารมณ์ขัน อารมณ์ดีในการทำงาน

11. มีความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้รักการประนีประนอมกับผู้อื่น

12. มีความมานะบากบั่นพยายามในการทำงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค หมั่นหาความรู้เพิ่มเติม รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า รับผิดชอบในการทำงาน

13. หลีกเลี่ยงการนินทา การพูดคุ้ยที่ไร้ประโยชน์ หลีกเลี่ยงการก่อศัตรูกับเพื่อนร่วมงาน

14. หุดจาปราศรัยให้สุภาพเรียบร้อย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน นอกจากองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานและปัจจัยตามทฤษฎีพื้นฐานดังกล่าวแล้ว สถานภาพส่วนตัวซึ่งได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา เงินเดือน และตำแหน่งงาน ก็ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งมีผู้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวกับองค์ประกอบต่าง ๆ ไว้ดังนี้

คำนี้้ง นกแก้ว (2523 : 81 - 83) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3 โดยสำรวจความรู้สึกของครูต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีต่อความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงานจากกลุ่มตัวอย่าง 443 คน พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์รู้สึกพึงพอใจในการทำงานมาก ได้แก่ การให้การยอมรับต่อความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และลักษณะของงาน องค์ประกอบที่ทำให้ครูอาจารย์รู้สึกไม่พึงพอใจในการ

ทำงาน ได้แก่ สถานภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบาย การบริหาร เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

✓ กล้า ทองขาว (2523 : 52 - 55) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีอิทธิพลมากน้อยตามลำดับดังนี้ ความพึงพอใจต่อ งานที่ปฏิบัติ สถานภาพและการได้รับการยอมรับ สิ่งอำนวยความสะดวกและสวัสดิการ ความ เพียงพอของรายได้ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การสนับสนุนทางด้านการศึกษาจาก ชุมชน และความสัมพันธ์ภาพระหว่างคณาจารย์

✓ พิศพรต หุ่นเจริญ (2525 : 175) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของ ข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรากฏว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความ พึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ การทำงาน แต่มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันด้านการจำแนกสายงาน วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติ และระดับตำแหน่ง

✓ รัสภณ หาสิตะพันธุ์ (2528 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องสถานภาพและความพึงพอใจ ในการทำงานของข้าราชการสายบริการทางวิชาการและสายธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนคริน- ทรวิโรฒ โดยศึกษาตามตัวแปรคือ ลักษณะวิทยาเขต ระดับการศึกษา ระดับขั้นตำแหน่ง เพศ สถานภาพการสมรส อายุ อายุราชการ สายงานที่ส่งผลต่อสถานภาพของข้าราชการทั้งสอง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าวัดความพึงพอใจ องค์ประกอบทางแรง จูงใจและองค์ประกอบทางอนามัยตามแนวคิดของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ผลของการวิจัย พบว่าข้าราชการสายบริการและสายธุรการมีความพึงพอใจในองค์ประกอบทางแรงจูงใจและ ทางอนามัยแตกต่างกัน เมื่อศึกษาตามตัวแปรระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุ พบว่า มีความพึงพอใจองค์ประกอบทางแรงจูงใจและทางอนามัยไม่แตกต่างกัน

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม (2530 : 74 - 76) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของ บุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย สรุปผลการ

วิจัยได้ว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยระดับปานกลาง และผู้ปฏิบัติหน้าที่ในวิทยาเขตต่างกัน ตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการแตกต่างกัน

สุธรรม เดชนครินทร์ (2531 : 116 - 120) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 โดยสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก จากกลุ่มตัวอย่าง 410 คน พบว่าครูเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในด้านลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยครูอาจารย์เพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าครูอาจารย์เพศชาย และครูอาจารย์ที่มีวุฒิทางวิชาชีพครูต่างก็มีความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในด้านการปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเงินเดือน โดยครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าครูอาจารย์ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า

งานวิจัยในประเทศ

พอร์ม และเกสชเวนเดอร์ (Form and Geschwender. 1962) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยคำนึงถึงอายุของคนงานเหล่านั้น ผลปรากฏว่าคนงานที่มีอายุสูงกว่าจะมีความพึงพอใจในงานของเขา มากกว่าคนงานที่มีอายุน้อยกว่า เป็นไปตามที่ผลการวิจัยของ ซาเลห์ และโอทิส (Saleh and Otis. 1964 : 425 - 430) พบว่าองค์ประกอบในด้านอายุเป็นตัวแปรสำคัญในการตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ ตามอายุที่เพิ่มขึ้น และจะลดลงเมื่อใกล้เกษียณอายุ

ศรีเวสทวา และคนอื่น ๆ (Srivestva and others. 1977 : XVI) ได้สำรวจ และพบว่ามีการวิจัยเรื่องความพึงพอใจงาน 2,000 กว่าเรื่อง และได้สรุปสิ่งที่พบจากงานวิจัยไว้ดังนี้

1. ความอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจงานและการปฏิบัติงาน
2. การบริหารของผู้บังคับบัญชาที่เป็นประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจงาน แต่อาจจะสัมพันธ์ได้ทั้งทางบวกและทางลบกับการทำงาน
3. การบริหารของผู้บังคับบัญชาที่สนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจงาน
4. บรรยากาศขององค์การซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุนการติดต่อประสานงานอย่างเปิดเผย การมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจงาน และส่วนมากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานด้วย

บราวน์ (Brown. 1978 : 2384-A) ได้ทำการวิจัยพบว่าลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันที่จะคงอยู่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีนัยสำคัญ

ฮิลล์ (Hill. 1984 : 94-A) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมี 5 ปัจจัย โดยเฉพาะลักษณะงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันกับหน่วยงาน

นาเกล (Nagle. 1987 : 33-A) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารงานวิทยาลัยนิเทศฯ พบว่าตัวแปรด้านชีวิตสังคมบางตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนี้

1. คนโสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนแต่งงาน
2. เพศหญิงมีความพึงพอใจน้อยกว่าเพศชาย
3. ผู้บริหารที่มีอาวุโสกว่า มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารที่อายุการทำงานน้อยกว่า
4. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ในทางลบ

5. ระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กันทางลบ นอกจากนี้ยังพบว่าทั้งปัจจัยกระตุ้น (Motivator for Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมาก

พอลแมน (Falman. 1988 : 2977-A) พบว่าการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของผู้ใต้บังคับบัญชา

✓ กริสสัน และดูริค (Glission and Durick. 1988 : 61) พบว่าผู้บังคับบัญชา หรือความเป็นผู้นำเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีในเรื่องความผูกพันของบุคลากรในองค์การ

การให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์การในฐานะที่เป็นระบบที่มีชีวิต (Living Systems) เป็นหลักประกันต่อการสร้างผลิตผลให้กับองค์การ บุคลากรในองค์การมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง ต้องการงานที่มีความหมายและท้าทาย หรือคิดการสร้างสรรค์ผลงาน โดยองค์การพยายามให้บุคคลทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงทักษะและความรู้ความสามารถของสมาชิกผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรอื่น ๆ ให้มีความเหมาะสม เพื่อสมาชิกผู้ปฏิบัติงานเกิดความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ซึ่งบูแร็ค และสมิธ (Burack and Smith. 1982) ได้ชี้ให้เห็นว่าเงื่อนไขพื้นฐานที่จะทำให้เกิดความสำเร็จภายในองค์การ มีดังนี้

1. เกี่ยวกับลักษณะงานที่ได้กำหนดขึ้นมานั้นต้องมีลักษณะ เป็นงานที่ท้าทายและมีอิสระในการทำงานพอสมควร

2. ฝ่ายบริหารระดับสูงจะต้องมีความเข้าใจและให้ความสำคัญทั้งบุคลากรในองค์การ และลักษณะงานอย่างเท่าเทียมกัน

3. ระบบรางวัลตอบแทนจะต้องมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างยุติธรรม

เงื่อนไขทั้ง 3 นี้ ถือได้ว่าเป็นสิ่งสร้างแรงจูงใจพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งเมื่อทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์การ และยังสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการพัฒนาองค์การอีกด้วย

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ข้าราชการฝ่ายธุรการ สาย ข. และสาย ค. มีทัศนคติต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน
2. ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีทัศนคติต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกัน
3. ข้าราชการฝ่ายธุรการ ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีจัดกระทำกับข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครคือ ประสานมิตร. ปทุมวัน และบางเขน ที่ปฏิบัติราชการประจำปีการศึกษา 2533 จำนวน 312 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มาโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้จำนวนข้าราชการที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 73.07 ของประชากรทั้งหมดดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข. และสาย ค. จำแนกตามวิทยาเขต

วิทยาเขต	จำนวนประชากร			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง		
	สาย ข.	สาย ค.	รวม	สาย ข.	สาย ค.	รวม
ประสานมิตร	66	195	261	56	127	183
บhumวัน	9	11	20	9	11	20
บางเขน	11	15	26	11	14	25
รวม	81	231	312	76	152	228

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ เป็นแบบสำรวจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษารูปแบบจากแบบสำรวจทัศนะที่มีต่อการทำงานของ วรูม (Vroom, 1964) แบบสำรวจความพึงพอใจในงานของ วาร์ คูก และวอลล์ (Warr, Cook and Wall, 1979) และของมิสเกล (Miskel, 1982) และแบบสำรวจทัศนะของนักการศึกษาที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงานของมาสแลค แจคสัน และชวับ (Maslack, Jackson and Schwab, 1986)

แบบสำรวจที่จะศึกษาทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำหนดขอบข่ายเป็น 3 เรื่องคือ ทัศนะที่มีต่องานมีสาระ 3 ประเด็นคือ ธรรมชาติของงาน ค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการทำงาน

ทัศนะที่มีต่อสภาพการทำงานมีสาระ 3 ประเด็นคือ ความพร้อมทางปัจจัย บรรยากาศการทำงาน ผู้บังคับบัญชา

ทัศนะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานมีสาระ 3 ประเด็นคือ เอกพันธ์ภายในกลุ่ม สัมพันธภาพภายในกลุ่ม ความร่วมมือในการทำงาน

โครงสร้างของแบบสำรวจนี้แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจรายการข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสำรวจมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อสำรวจทัศนคติหรือความรู้สึกของข้าราชการฝ่ายบริหารที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน รวมคำถามทั้งหมดในส่วนนี้ 52 ข้อ แต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ระดับ และมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสำรวจปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสำรวจได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะสิ่งที่จะเสริมสร้างให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสำรวจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยอาศัยแนวการวิจัยของนักพฤติกรรมศาสตร์ชาวสหรัฐอเมริกา โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษางานวิจัยและเครื่องมือการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานของนักพฤติกรรมศาสตร์ คือ

1.1 แบบสำรวจทัศนคติที่มีต่อการทำงาน (Perception Towards Job) ของ วารม

1.2 แบบสำรวจทัศนคติที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Job-Satisfaction Questionnaire) ของ วาร์ คูก วอลล์ และมิสเกล

1.3 แบบสำรวจทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน (Attitudes Towards Job and Colleague) ของ มาสแลค แจคสัน และชวับ

1.4 ศึกษาเอกสารทฤษฎีต่าง ๆ จากตำราทางการบริหารและพฤติกรรมศาสตร์ และงานวิจัยอื่น ๆ

2. ประมวลเนื้อหาสาระที่ต้องวิจัยให้สามารถครอบคลุมขอบข่ายที่เกี่ยวกับงาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน และร่างแบบสำรวจตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก ครอบคลุมแนวของนักพฤติกรรมศาสตร์ที่ได้กล่าวมาแล้วในข้อ 1.

3. นำแบบสำรวจไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา การใช้ภาษา แล้วนำมาแก้ไขให้กระชับและเหมาะสมกับความมุ่งหมายที่ตั้งไว้

4. นำแบบสำรวจตามที่ตรวจแก้และปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์เพ็ญฯ พัฒนพิชัย รองศาสตราจารย์ทรัพย์ ประกอบสุข ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนาวรัตน์ วิไลชนม์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราภรณ์ บุญส่ง และ ดร.สมสุข อีระพิจิตร ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์การบริหาร เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหาของแบบสำรวจนี้

5. นำแบบสำรวจไปทดลองใช้กับข้าราชการฝ่ายธุรการวิทยาเขตประสานมิตรที่มีชั่ง กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสำรวจโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในภาคผนวก

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงรองอธิการบดีวิทยาเขตทั้ง 3 วิทยาเขต เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วส่งหนังสือขอความร่วมมือ พร้อมแบบสำรวจให้ข้าราชการฝ่ายธุรการ การเก็บรวบรวมแบบสำรวจคืนนั้นผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามกำหนดวันที่แจ้งไว้แบบสำรวจ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

วิธีจัดการกับข้อมูล

นำแบบสำรวจที่ได้รับคืนทั้งหมดมาคัดเลือกไว้เฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ หาความถี่ของแบบสำรวจตอนที่ 1 และตรวจหาคะแนนแบบสำรวจตอนที่ 2 ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

หาค่าร้อยละของข้อมูลจากแบบสำรวจตอนที่ 1 ที่เกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ และหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จากแบบสำรวจตอนที่ 2 และแปลความหมายของข้อมูล โดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าตามแนวของเบสท์ (Best. 1978 : 174) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 มีทัศนคติต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานไม่ดี เป็นอย่างยิ่ง หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 มีทัศนคติต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานไม่ดี หรือไม่เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 มีทัศนคติต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานค่อนข้างดี หรือค่อนข้างเห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 มีทัศนคติต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานที่ดี หรือเห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 มีทัศนคติต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานที่ดีเป็นอย่างยิ่ง หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

งานการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อนำไปใช้ในการแปลผล ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. เปรียบเทียบทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต้องงาน สภาพการทำงาน และ
เพื่อนร่วมงาน ระหว่างข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีตำแหน่ง ประสบการณ์ และวุฒิการศึกษาต่างกัน
โดยใช้ t-test แบบ Independent การประมวลข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ แทนความหมายดังต่อไปนี้

$\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

S แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t - distribution

ลำดับขั้นตอนการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้จัดลำดับในการเสนอดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และนำเสนอเป็นร้อยละ ดังตาราง 2-3

ส่วนที่ 2 ศึกษาทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในกรุงเทพมหานครที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 4-6

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในกรุงเทพมหานครที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน โดยจำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา โดยใช้ t-test ดังตาราง 7-9

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการเสริมสร้างให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และเสนอเป็นร้อยละ นำเสนอในตาราง 10

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของแบบสำรวจที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการฝ่ายธุรการ สาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2533

ตัวแปร	จำนวนที่ส่งไป	จำนวนที่ได้รับคืนมา	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการสาย ข	76	70	92.10
ข้าราชการสาย ค	152	121	79.60
รวม	228	191	83.77

ข้อมูลจากตาราง 2 แสดงว่าจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป 228 ฉบับ ได้รับคืนมาเพียง 191 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 83.77 ในจำนวนนี้เป็นแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากข้าราชการสาย ข 70 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.10 และรับจากข้าราชการสาย ค 121 ชุด คิดเป็นร้อยละ 79.60 รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิเคราะห์ครั้งนี้ 191 คน

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และวุฒิการศึกษา

ตัวแปร	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<u>ตำแหน่ง</u>		
ข้าราชการสาย ข	70	36.65
ข้าราชการสาย ค	121	63.35
รวม	191	100.00
<u>ประสบการณ์การทำงาน</u>		
ต่ำกว่า 10 ปี	84	43.98
10 ปี หรือมากกว่า	107	56.02
รวม	191	100.00
<u>วุฒิการศึกษา</u>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	68	35.60
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	123	64.40
รวม	191	100.00

ข้อมูลจากตาราง 3 เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรต่าง ๆ ปรากฏว่าข้าราชการฝ่ายธุรการ จำนวน 191 คน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการสาย ค จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 63.35 และข้าราชการสาย ข จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 36.65

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานพบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีหรือมากกว่า จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 56.02 นอกนั้นเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.98

ส่วนผู้ที่มีการศึกษาล้วนส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40 และผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมี 68 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60

ส่วนที่ 2 การศึกษาทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน

ศึกษาทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ โดยอาศัยเกณฑ์พิจารณาคะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อ ตามแนวของเบสท์ (Best, 1978 : 174) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 มีทัศนะต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานไม่ดี เป็นอย่างยิ่ง หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 มีทัศนะต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานไม่ดี หรือไม่เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 มีทัศนะต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานค่อนข้างดี หรือค่อนข้างเห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 มีทัศนะต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานที่ดี หรือเห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 มีทัศนะต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานที่ดี เป็นอย่างยิ่ง หรือเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่องาน

ทักษะที่มีต่องาน*	$\bar{X}$	S
1. <u>ธรรมชาติของงาน</u>	3.77	0.60
1) ต้องใช้ความละเอียดถี่ถ้วน	4.37	0.71
2) ทำทนาย สนุก ไม่น่าเบื่อหน่าย	3.30	1.06
3) มีขอบข่ายการให้บริการกว้างขวางมาก	4.01	0.87
4) ต้องอาศัยทักษะทั้งหมด ในการปฏิบัติ	3.68	0.95
5) มีลักษณะส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.53	0.98
2. <u>ค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน</u>	3.55	0.69
1) คนส่วนใหญ่เห็นว่างานนี้มีความสำคัญต่อนายงาน	3.55	1.02
2) คนส่วนใหญ่เห็นว่างานมีความมั่นคง	3.81	0.89
3) มีความมั่นใจเมื่อเข้าสังคม	3.60	0.95
4) ได้รับความนับถือจากข้าราชการฝ่ายอื่น	3.16	0.90
3. <u>ความพึงพอใจในการทำงาน</u>	3.61	0.53
1) ได้รับผลตอบแทนที่สำคัญ ๆ	3.72	0.80
2) ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	3.39	0.93
3) ได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน	3.68	0.77
4) มีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับผู้ร่วมงาน	3.53	0.92
5) ผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.60	0.71
6) รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้	3.60	0.84
7. ทำงานสำเร็จและรวดเร็วเป็นผลดี	3.75	0.75
รวมเฉลี่ยทุกด้าน	3.64	0.47

*หมายเหตุ : ดูแบบสำรวจฉบับสมบูรณ์ในภาคผนวก ก

ข้อมูลจากตาราง 4 แสดงว่าข้าราชการฝ่ายธุรการมีทัศนคติที่ดีต่อธรรมชาติของงาน กล่าวคือ เห็นด้วยว่างานที่ทำอยู่ต้องใช้ความละเอียดถี่ถ้วน มีขอบข่ายการบริการที่กว้างขวางมาก ต้องใช้ทักษะใหม่ ๆ ประกอบกับการใช้ความคิดริเริ่ม แต่ก็เห็นว่าเป็นงานสนุกท้าทายไม่น้อย

เมื่อพิจารณาค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน ข้าราชการฝ่ายธุรการ เห็นว่าคนส่วนใหญ่มองงานของตนในลักษณะที่ดี คนส่วนใหญ่เห็นว่างานมีความมั่นคง เกิดความมั่นคงเมื่อเข้าสู่สังคม และงานที่ทำอยู่ก็สำคัญต่อหน่วยงาน แต่ก็เห็นว่าเป็นงานที่ทำให้น่าได้รับความนับถือในระดับไม่น้อยนัก

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับดี กล่าวคือ งานที่ปฏิบัติมีความสำเร็จและรวดเร็วเป็นผลดีมักจะได้รับผิดชอบงานที่สำคัญ ๆ ได้รับความไว้วางใจ ผลงานเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้ และเห็นว่างานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ส่วนคำตอบแทนนั้นเห็นว่ามีความเป็นธรรมค่อนข้างดี

โดยสรุปพบว่าข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร มีทัศนะต่องานในด้าน ธรรมชาติของงาน ค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน และความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับดี

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่อสภาพการทำงาน

ทศนะที่มีต่อสภาพการทำงาน*	$\bar{X}$	S
1. <u>ความพร้อมทางปัจจัย</u>	3.06	0.72
1) งบประมาณที่เข้าชั้นหน่วยงานมีเพียงพอ	3.06	0.99
2) ปริมาณงานสอดคล้องกับจำนวนบุคลากร	2.60	1.03
3) อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ใช้การได้ดี	3.26	0.97
4) การติดต่อสื่อสารมีความคล่องตัวดี	3.27	1.02
5) ห้องทำงานเหมาะสมสามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่	3.01	1.16
6) มีเครื่องมืออำนวยความสะดวกเพียงพอ	3.11	1.10
2. <u>บรรยากาศการทำงาน</u>	3.26	0.66
1) ทุกคนปฏิบัติงานและรับผิดชอบเต็มความสามารถ	3.28	1.04
2) ทำงานด้วยความเอื้ออาทรมีน้ำใจต่อกัน	3.33	0.96
3) ความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.60	0.75
4) ทุกคนมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นเท่าเทียมกัน	3.36	0.86
5) ทบทวนนโยบายและประเมินผลงานเพื่อปรับปรุงอยู่เสมอ	2.99	0.97
6) มีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเสมอ	2.99	1.04
3. <u>ผู้บังคับบัญชา</u>	3.49	0.77
1) มีความรู้ความสามารถในหน้าที่อย่างดี	3.79	0.09
2) มีน้ำใจพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา	3.59	0.94
3) แก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี	3.28	1.00
4) ให้ความสำคัญแก่ทุกคนเท่าเทียมกัน	3.23	1.03
5) รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.47	0.93

ตาราง 5 (ต่อ)

ทักษะที่มีต่อสภาพการทำงาน*	$\bar{X}$	S
6) พัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ	3.61	0.97
7) มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของผู้นำระดับบัญชา	3.46	0.92
8) ส่งเสริมให้ผู้นำระดับบัญชาที่มีความก้าวหน้าเสมอ	3.52	0.91
9) ผู้นำระดับบัญชาสหายใจที่จะปฏิบัติงานร่วมด้วย	3.49	0.95
รวมเฉลี่ยทุกด้าน	3.30	0.59

*หมายเหตุ : ดูแบบสำรวจฉบับสมบูรณ์ในภาคผนวก ก.

ข้อมูลจากตาราง 5 เมื่อพิจารณาสภาพการทำงานแล้ว ข้าราชการฝ่ายธุรการเห็นว่า สภาพความพร้อมทางปัจจัยต่าง ๆ ยังไม่ด้นัก ไม่ว่าจะเป็นความสมดุสยของบุคลากรกับงาน สภาพห้องทำงาน งบประมาณ เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ วัสดุอุปกรณ์และระบบการสื่อสารก็ตาม

ส่วนบรรยากาศการทำงานนั้น ข้าราชการฝ่ายธุรการเห็นว่าอยู่ในระดับค่อนข้างดี คือมีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมาก แต่ลัทธิอำนาจการแสดงความคิดเห็นค่อนข้างเท่าเทียมกัน ความมีน้ำใจเอื้ออารีต่อกัน และการปฏิบัติงานกันอย่างเต็มความสามารถ แต่ในเรื่องการทบทวนนโยบายและประเมินผลงานตลอดจนการเพิ่มพูนความรู้ นั้น มีบรรยากาศในระดับไม่ค่อยด้นัก

เมื่อพิจารณาเรื่องผู้นำระดับบัญชา ข้าราชการฝ่ายธุรการพบว่าสภาพการทำงานเกี่ยวกับผู้นำระดับบัญชาโดยส่วนรวมค่อนข้างดี เป็นต้นว่าผู้นำระดับบัญชาสหายใจที่จะปฏิบัติงานด้วย มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของผู้นำระดับบัญชา รับฟังความคิดเห็นของผู้นำระดับบัญชา สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ได้ และให้ความเป็นธรรมแก่ทุกคนเท่าเทียมกัน ส่วนในเรื่องความรู้ความ

สามารถในการปฏิบัติหน้าที่ การพัฒนาความรู้อยู่เสมอ มีน้ำใจพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ด้อยระดับบุคลากร ส่งเสริมผู้ด้อยระดับบุคลากรให้ก้าวหน้าอยู่ในระดับดี

โดยสรุปแล้ว ข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อสภาพการทำงานทั้งในด้านความพร้อมทางปัจจัยต่าง ๆ บรรยากาศการทำงาน และผู้ด้อยระดับบุคลากรอยู่ในระดับค่อนข้างดี

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน

ทัศนะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน*	$\bar{X}$	S
1. <u>เอกพันธ์ภายในกลุ่ม</u>	3.22	0.67
1) เพื่อนร่วมงานมีความรู้ความสามารถใกล้เคียงกัน	3.48	0.89
2) มีรสนิยมและอุปนิสัยใจคอคล้ายคลึงกัน	3.07	0.88
3) รวมตัวเป็นกลุ่มเพื่องานหรือกิจกรรมพิเศษได้ง่าย	3.19	0.98
4) มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมระดับใกล้เคียงกัน	3.15	0.94
5) ความทุกข์หรือปัญหาในกลุ่มย่อมล่วงรู้ถึงกันเสมอ	3.20	0.92
2. <u>สัมพันธภาพภายในกลุ่ม</u>	3.31	0.81
1) คบหาสมาคมกันด้วยความเป็นมิตร	3.48	0.96
2) พยายามรักษาความสัมพันธ์อันดีกัน	3.30	0.97
3) ยอมรับความสามารถและความคิดเห็นของสมาชิก	3.30	0.85
4) คำพูดของเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเชื่อถือได้	3.16	0.95
3. <u>ความร่วมมือในการทำงาน</u>	3.30	0.79
1) แก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน	3.38	0.87
2) เมื่อมีงานเร่งด่วนทุกคนจะช่วยเหลือกัน	3.61	0.92

ตาราง 6 (ต่อ)

ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน*	$\bar{X}$	S
3) เต็มใจที่จะเผชิญงานหนักร่วมกัน	3.34	0.96
4) แบ่งปันความรู้และประสบการณ์โดยไม่ปิดบัง	3.17	0.98
5) สามารถชักชวนซึ่งกันและกันด้วยความจริงจัง	3.14	0.99
6) ทำหน้าที่ร่วมกันด้วยความราบรื่น	3.19	0.88
รวมเฉลี่ยทุกด้าน	3.28	0.68

*หมายเหตุ : ดูแบบสำรวจฉบับสมบูรณ์ในภาคผนวก ก.

ข้อมูลจากตาราง 6 แสดงว่าในด้านเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทักษะที่ค่อนข้างดีต่อเอกพันธ์ภายในกลุ่ม โดยค่อนข้างจะเห็นด้วยว่าเพื่อนร่วมงานมีความรู้ความสามารถใกล้เคียงกัน ได้รับความทุกข์หรือปัญหาในกลุ่มได้ สามารถรวมตัวเพื่อทำงานหรือกิจกรรมพิเศษได้ มีฐานะทางเศรษฐกิจ รสนิยม และอุปนิสัยใจคอคล้ายคลึงกัน

เมื่อพิจารณาสัมพันธ์ภายในกลุ่มที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน พบว่าข้าราชการฝ่ายธุรการมีทักษะค่อนข้างดีต่อสัมพันธ์ภายในกลุ่ม กล่าวคือ ค่อนข้างเห็นด้วยว่ามีการคบหาสมาคมกันด้วยความเป็นมิตร พยายามรักษาความสามัคคีในหมู่คณะ ยอมรับความสามารถและความคิดเห็นของสมาชิกและมีความเชื่อถือนำพุดซึ่งกันและกัน

เมื่อพิจารณาด้านความร่วมมือในการทำงาน พบว่าข้าราชการฝ่ายธุรการมีทักษะต่อความร่วมมือในการทำงานค่อนข้างดี กล่าวคือ เมื่อมีงานเร่งด่วนทุกคนจะช่วยเหลือกัน ร่วมกันแก้ปัญหาการทำงาน เต็มใจที่จะเผชิญงานหนัก ทำหน้าที่ร่วมกันด้วยความราบรื่น แบ่งปันความรู้และประสบการณ์โดยไม่ปิดบัง และสามารถชักชวนซึ่งกันและกันด้วยความจริงจัง

โดยสรุปพบว่าข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร มีทัศนะต่อเพื่อนร่วมงาน ทั้งในด้านเอกพันธ์ภายในกลุ่ม สัมพันธภาพภายในกลุ่ม และความร่วมมือในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน โดยจำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา ผลการวิเคราะห์แสดงในตาราง 7-9

ตาราง 7 เปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามตำแหน่ง

ทัศนะของข้าราชการ	ตำแหน่ง				t
	สาย ข		สาย ค		
	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
<u>ทัศนะที่มีต่องาน</u>	3.65	0.46	3.63	0.47	0.25
1. ธรรมชาติของงาน	3.82	0.51	3.74	0.64	1.00
2. ค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน	3.48	0.66	3.55	0.69	-0.66
3. ความพึงพอใจในการทำงาน	3.62	0.54	3.60	0.51	0.24
<u>ทัศนะที่มีต่อสภาพการทำงาน</u>	3.24	0.56	3.33	0.60	-1.00
1. ความพร้อมทางปัจจัย	2.99	0.69	3.10	0.73	-1.01
2. บรรยากาศการทำงาน	3.25	0.63	3.26	0.67	-0.09
3. ผู้บังคับบัญชา	3.41	0.72	3.54	0.79	-1.11

ตาราง 7 (ต่อ)

ทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ	ตำแหน่ง				t
	สาย ข		สาย ค		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน	3.23	0.60	3.30	0.72	-0.63
1. เอกพันธ์ภายในกลุ่ม	3.10	0.63	3.28	0.68	-1.73
2. สัมพันธภาพภายในกลุ่ม	3.30	0.70	3.31	0.86	-0.04
3. ความร่วมมือในการทำงาน	3.29	0.69	3.30	0.84	-0.12
รวมทุกด้าน	3.36	0.45	3.41	0.49	-0.69

ข้อมูลจากตาราง 7 เมื่อเปรียบเทียบทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีทักษะต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมรายด้านพบว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข มีทักษะต่องานดีกว่าข้าราชการสาย ค เล็กน้อย แต่ข้าราชการสาย ค มีทักษะต่อสภาพการทำงานและเพื่อนร่วมงานดีกว่าข้าราชการสาย ข เล็กน้อย

ตาราง 8 เปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ	ประสบการณ์ในการทำงาน				t
	ต่ำกว่า 10 ปี		10 ปีหรือมากกว่า		
	$\bar{X}$	s	$\bar{X}$	s	
<u>ทัศนะที่มีต่องาน</u>	3.51	0.50	3.74	0.41	-3.41**
1. ธรรมชาติของงาน	3.69	0.65	3.84	0.54	-1.74
2. คำนิยมของสังคมที่มีต่องาน	3.34	0.72	3.67	0.62	-3.38**
3. ความพึงพอใจในการทำงาน	3.48	0.52	3.70	0.51	-2.97**
<u>ทัศนะที่มีต่อสภาพการทำงาน</u>	3.29	0.58	3.30	0.59	-0.15
1. ความพร้อมทางปัจจัย	3.08	0.75	3.04	0.69	0.35
2. บรรยากาศการทำงาน	3.25	0.62	3.26	0.68	-0.04
3. ผู้บังคับบัญชา	3.46	0.70	3.51	0.81	-0.47
<u>ทัศนะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน</u>	3.28	0.59	3.27	0.74	0.13
1. เอกพันธ์ภายในกลุ่ม	3.14	0.60	3.28	0.71	-1.46
2. สัมพันธภาพภายในกลุ่ม	3.38	0.70	3.25	0.87	1.08
3. ความร่วมมือในการทำงาน	3.34	0.68	3.27	0.85	0.57
รวมทุกด้าน	3.36	0.46	3.43	0.48	-1.04

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อมูลจากตาราง 8 เมื่อเปรียบเทียบข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อสภาพการทำงาน และต่อเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีความแตกต่างกันในด้านทัศนคติที่มีต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก มีทัศนคติค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน และมีความพึงพอใจในงาน ดีกว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ส่วนทัศนคติต่อธรรมชาติของงานนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 9 เปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ	วุฒิการศึกษา				t
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีหรือสูงกว่า		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
<u>ทัศนะที่มีต่องาน</u>	3.49	0.53	3.72	0.40	-3.03**
1. ธรรมชาติของงาน	3.62	0.63	3.86	0.56	-2.69**
2. คำนิยมของสังคมที่มีต่องาน	3.37	0.80	3.61	0.59	-2.39**
3. ความพึงพอใจในการทำงาน	3.47	0.61	3.68	0.45	-2.63**
<u>ทัศนะที่มีต่อสภาพการทำงาน</u>	3.26	0.59	3.32	0.59	-0.62
1. ความพร้อมทางปัจจัย	3.06	0.78	3.06	0.68	-0.05
2. บรรยากาศการทำงาน	3.16	0.68	3.31	0.63	-1.51
3. ผู้บังคับบัญชา	3.47	0.73	3.50	0.78	-0.22
<u>ทัศนะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน</u>	3.15	0.64	3.35	0.69	-2.01*
1. เอกพันธ์ภายในกลุ่ม	3.06	0.63	3.30	0.67	-2.33*
2. สัมพันธภาพภายในกลุ่ม	3.20	0.76	3.36	0.82	-1.38
3. ความร่วมมือในการทำงาน	3.17	0.79	3.37	0.77	-1.75
รวมทุกด้าน	3.30	0.46	3.45	0.47	-2.13*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อมูลจากตาราง 9 แสดงว่าข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีวุฒิปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีทัศนคติโดยรวมดีกว่าข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีทัศนคติต่องานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยข้าราชการที่มีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป มีทัศนคติต่องานที่ดีกว่าข้าราชการที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งในเรื่องธรรมชาติของงาน ค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน และความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังปรากฏความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน กล่าวคือ ข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะในเรื่องเอกพันธ์ภายในกลุ่มที่ดีกว่าข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

ส่วนทัศนคติที่มีต่อสภาพการทำงานของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันปรากฏความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งโดยรวมและงานประจำ ดังนี้

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับงาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน

ตาราง 10 ประมวลความคิดเห็นเกี่ยวกับงาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานเพิ่มเติม
จากแบบสำรวจปลายเปิดของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในกรุงเทพ
มหานคร *

ข้อความ

ทัศนะต่องานเพิ่มเติม

1. ทุกฝ่ายควรให้ความสำคัญแก่ฝ่ายธุรการให้มากขึ้น
2. งานธุรการต้องอาศัยความรู้ ระเบียบ กฎเกณฑ์ ความรับผิดชอบ และวุฒิภาวะ
ของผู้ปฏิบัติงานอย่างมาก
3. ความสามารถในการทำงานต้องให้ทันสมัยเสมอ
4. เป็นงานที่ต้องอาศัยน้ำใจ ไม่ตรีต่อกัน จึงจะทำงานสนุกน่าเบื่อ
5. เป็นงานที่ต้องมอบหมายให้ชัดเจน และตรงความสามารถของผู้ปฏิบัติ
6. เป็นงานที่ต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์และการประสานงานมาก จึงจะมีประสิทธิภาพ

ทัศนะต่อสภาพการทำงานเพิ่มเติม

1. บรรยากาศยังไม่เอื้อต่อสมาชิกในการทำงาน ยังขาดความเป็นระเบียบ
2. การจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน ปรับสภาพแวดล้อมให้ถูกสุขลักษณะ รวมทั้งความสะอาด
ของห้องน้ำ-ส้วม
3. การปรับปรุงขั้นตอนในการดำเนินงานให้ยุ่งยากน้อยลง และต้องบริการด้วยความ
เป็นธรรม
4. นโยบายของผู้บริหารไม่เหมือนกันและขาดการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรฝ่าย
ธุรการอย่างจริงจัง

ทัศนะต่อเพื่อนร่วมงานเพิ่มเติม

1. การปลูกฝังหรือจัดกิจกรรมส่งเสริมความสามัคคี กลมเกลียว
2. การสนับสนุนให้ข้าราชการเสียสละ มีน้ำใจและความจริงจังต่อกันให้มากขึ้น

ตาราง 10 (ต่อ)

ข้อความ

3. เพื่อนบางกลุ่มมีทัศนคติทางลบต่อผู้อื่น ปกป้องพรรคพวก กล่าวหาโทษร้ายสี และมุ่งแสวงหาผลประโยชน์
4. การมีบทบาทบทบาทหน้าที่ในฐานะสมาชิกของกลุ่มที่ต้องทำงานร่วมกันและมีการปรึกษาหารือกันตลอดเวลา
5. การมีการสังสรรค์รื่นเริงร่วมกันเสมอ ๆ

*ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก ค.

ข้อมูลจากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่า งานด้านงานทุกฝ่ายควรให้ความสำคัญแก่ฝ่ายธุรการให้มากขึ้น งานธุรการเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ ระเบียบ กฎเกณฑ์ ความรับผิดชอบ และวุฒิภาวะของผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีความทันสมัย เป็นที่พึ่งอาศัยน้ำใจในมิตรต่อกัน ต้องได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน ตรงตามความสามารถของผู้ปฏิบัติและต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์และการประสานงาน จึงจะมีประสิทธิภาพ ส่วนในด้านสภาพการทำงานนั้นบรรยากาศยังไม่เอื้อต่อสมาชิกในการทำงาน ซึ่งยังขาดความเป็นระเบียบการจัดสภาพทำให้เป็นสัดส่วน ปรับสภาพแวดล้อมให้ถูกสุขลักษณะ ควรปรับปรุงขั้นตอนในการดำเนินงานให้ยุ่งยากน้อยลง ต้องให้บริการด้วยความเป็นธรรม ผู้บริหารควรสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรฝ่ายธุรการอย่างจริงจัง เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานควรปลูกฝังหรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสามัคคีกลมเกลียว มีการเสียสละ มีน้ำใจ และความจริงจังต่อกันให้มากขึ้น ควรมีการบทบาทบทบาทหน้าที่ในฐานะสมาชิกของกลุ่มที่ต้องทำงานร่วมกัน และมีการปรึกษาหารือกันตลอดเวลา ควรมีการสังสรรค์รื่นเริงร่วมกันเสมอ ๆ

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้กล่าวถึงสาระสำคัญของการวิจัยโดยสรุปทั้งหมด พร้อมทั้งการอภิปราย และข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาระบบงานบุคลากรและเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของข้าราชการธรรการ เพื่อให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของข้าราชการธรรการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการฝ่ายธรรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานครที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน โดยจำแนกการเปรียบเทียบตามตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้กระทำกับกลุ่มประชากรที่เป็นข้าราชการฝ่ายธรรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร จำนวน 312 คน ได้ข้าราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 228 คน และหลังจากรวบรวมข้อมูลแล้วได้กลุ่มตัวอย่างที่เข้าในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 83.77 ของกลุ่มตัวอย่างตามจุดมุ่งหมาย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสำรวจทัศนคติที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีต่องาน 3 ด้าน ต่อสภาพการทำงาน 3 ด้าน และต่อเพื่อนร่วมงาน 3 ด้าน

แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสำรวจมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อสำรวจทัศนคติของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน รวมคำถามทั้งหมดในส่วนนี้ 52 ข้อ แต่ละข้อมีตัวเลือก 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสำรวจปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสำรวจได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสิ่งที่จะเสริมสร้างให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสำรวจนี้มีค่าความเชื่อมั่น .91 และได้นำเสนอไว้ในภาคผนวก ข.

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ส่งหนังสือขอความร่วมมือพร้อมส่งแบบสำรวจ ให้ข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร ปทุมวัน และบางเขน พร้อมทั้งเก็บรวบรวมแบบสำรวจคืนด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจ ไปคำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ที่มีผลงาน สภภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

1.1 ทศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่องานนั้น ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทศนะที่ดีต่องาน ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับธรรมชาติของงาน ค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน และความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาทศนะที่มีต่องานเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1.1.1 ธรรมชาติของงาน ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทศนะที่ดีต่อธรรมชาติของงาน กล่าวคือ เห็นว่าเป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดถี่ถ้วน ละเอียดถี่ถ้วน ทั่วถึงบริการอย่างกว้างขวาง ลักษณะงานส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แต่ไม่สนุกและท้าทายมากนัก

1.1.2 ค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน ข้าราชการฝ่ายธุรการเห็นว่าสังคมมองงานธุรการในมหาวิทยาลัยเป็นงานที่มีความมั่นคง มีความมั่นคงเมื่อเข้าสังคม งานที่ทำอยู่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน แต่ได้รับความนับถือไม่มากนัก

1.1.3 ความพึงพอใจในการทำงาน ข้าราชการฝ่ายธุรการมีความพอใจในการทำงานดี พอใจในความสำเร็จของผลงาน มักได้รับผลตอบแทนที่สำคัญ ๆ ขอมรับซึ่งกันและกัน มีความภาคภูมิใจและรู้สึกรู้ว่ามีความก้าวหน้า และค่อนข้างพอใจในค่าตอบแทนของตน

1.2 ทศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่อสภาพการทำงาน ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทศนะค่อนข้างดีต่อสภาพการทำงานเกือบทุกด้านคือ ความพร้อมทางปัจจัย บรรยากาศการทำงาน และผู้บังคับบัญชา เมื่อพิจารณาทศนะที่มีต่อสภาพการทำงานเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1.2.1 ความพร้อมทางปัจจัย ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทศนะต่อความพร้อมทางปัจจัยไม่ค่อยดีนัก ไม่ว่าความสมดุลของปริมาณงานกับบุคลากร สภาพห้องทำงาน งบประมาณ เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนการติดต่อสื่อสาร

1.2.2 บรรยากาศการทำงาน ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทศนะค่อนข้างดีต่อบรรยากาศการทำงาน มีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สามารถแสดงความคิดเห็น

ได้แต่ไม่เท่าเทียมกัน ค่อนข้างจะมีน้ำใจไม่ตรีต่อกัน ปฏิบัติงานยังไม่ค่อยเต็มความสามารถและเห็นว่าการทำงานนโยบายและประเมินผลงาน พร้อมทั้งการเพิ่มพูนความรู้ยังมีค่อนข้างน้อย

1.2.3 ผู้บังคับบัญชา ข้าราชการฝ่ายธุรการเห็นว่าการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาค่อนข้างดี ส่วนใหญ่สบายใจเมื่อปฏิบัติงานด้วย เพราะผู้บังคับบัญชาค่อนข้างจะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของตน รับฟังความคิดเห็น สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งได้น้อย และให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่ทุกคนไม่ค่อยเท่าเทียมกัน แต่มีความรู้ความสามารถและการพัฒนาตนเองมีน้ำใจพร้อมจะช่วยเหลือและส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชา

1.3 ทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทัศนะค่อนข้างดีต่อเอกพันธ์ภายในกลุ่ม สัมพันธภาพภายในกลุ่ม และความร่วมมือในการทำงาน เมื่อพิจารณาทัศนะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

1.3.1 เอกพันธ์ภายในกลุ่ม ข้าราชการฝ่ายธุรการเห็นว่าเอกพันธ์ภายในกลุ่มของเพื่อนร่วมงานค่อนข้างดีในเรื่องความรู้ความสามารถ ฐานะทางเศรษฐกิจ และลักษณะนิสัยใจคอ ค่อนข้างมีระดับใกล้เคียงกัน การรวมตัวเพื่อกิจกรรมทำได้ระดับปานกลาง

1.3.2 สัมพันธภาพภายในกลุ่ม ข้าราชการฝ่ายธุรการเห็นว่า ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มค่อนข้างดี การคบหาสมาคมด้วยความเป็นมิตรและความสามัคคี ยอมรับความสามารถและความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และการเชื่อถือในคำพูดซึ่งกันและกันค่อนข้างดี

1.3.3 ความร่วมมือในการทำงาน ข้าราชการฝ่ายธุรการเห็นว่าเพื่อนร่วมงานให้ความสำคัญในการทำงานค่อนข้างดี เมื่อมีงานเร่งด่วนและปัญหาในการทำงานก็ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์หรือแลกเปลี่ยนด้วยความจริงใจต่อกันค่อนข้างดี

2. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา ปรากฏผลดังนี้

2.1 เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง พบว่าข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข และสาย ค มีทัศนะค่อนข้างดีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน และทัศนะต่อเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 1

2.2 เมื่อจำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า

2.2.1 ข้าราชการที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมาก มีทัศนคติต่องานโดยเฉพาะด้านค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน และความพึงพอใจในการทำงานดีกว่า ข้าราชการที่มีประสิทธิภาพน้อย และทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2

2.2.2 ข้าราชการที่มีประสิทธิภาพต่างกัน มีทัศนคติต่อสภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2

2.3 เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า

2.3.1 ข้าราชการที่มีวุฒิสองกว่ามีทัศนคติต่องานดีกว่าข้าราชการที่มีวุฒิต่ำกว่าทั้งด้านธรรมชาติของงาน ค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน และความพึงพอใจในการทำงาน และทัศนคติที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3.2 ข้าราชการที่มีวุฒิต่างกัน มีทัศนคติต่อสภาพการทำงาน ทั้งในด้านความพร้อมทางปัจจัย บรรยากาศการทำงาน และผู้บังคับบัญชา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3

2.3.3 ข้าราชการที่มีวุฒิต่ำ มีทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานโดยเฉพาะในเรื่องเอกพันธ์ภายในกลุ่มดีกว่าข้าราชการที่มีวุฒิต่ำกว่า และทัศนคติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสัมพันธภาพภายในกลุ่มและความร่วมมือในการทำงานนั้น ข้าราชการที่มีวุฒิต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 3 เพียงบางส่วน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นนำไปสู่การอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่องาน และมีทัศนคติต่อสภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานในระดับค่อนข้างดี

2. เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรคือ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และวุฒิการศึกษา พบว่า ความแตกต่างที่น่าสนใจดังนี้

2.1 ตัวแปรที่ทำให้ทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการแตกต่างกันก็คือ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา กล่าวคือ ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากและวุฒิการศึกษาสูงมีทัศนะที่ดีต่องาน มากกว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย และมีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า ส่วนตำแหน่งของข้าราชการไม่ว่าจะปฏิบัติงานในสาย ข. หรือสาย ค. ไม่ใช่ตัวแปรสำคัญที่ทำให้ทัศนะในเรื่องนี้แตกต่างกัน

2.2 ทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่อสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะจำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน หรือวุฒิการศึกษาก็ตาม

2.3 ทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน มีความแตกต่างกันบ้าง ในด้านเอกพันธ์ภายในกลุ่ม พบว่าในกลุ่มข้าราชการที่มีวุฒิสอง จะมีทัศนะต่อเพื่อนร่วมงานดีกว่ากลุ่มข้าราชการที่มีวุฒิต่ำ ส่วนตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงาน ไม่ใช่ตัวแปรสำคัญที่ทำให้ทัศนะในเรื่องนี้มีความแตกต่างกัน

การอภิปรายผล

1. จากผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งปรากฏว่ามีประเด็นที่ควรแก่การนำมาอภิปรายดังนี้

1.1 ทัศนะที่มีต่องาน ข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในกรุงเทพมหานคร มีทัศนะที่ดีต่องานของตน ไม่ว่าจะพิจารณาทัศนะที่มีต่อธรรมชาติของงาน ค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน และความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาทัศนะที่มีต่องานเป็นรายด้าน จะพบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1.1.1 งานเรื่องที่เกี่ยวกับธรรมชาติของงานนั้น จากการวิจัยพบว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทัศนคติต่อธรรมชาติของงาน เพราะเห็นว่างานธุรการเป็นงานบริการ ที่มีเกียรติ มีความสำคัญ ต้องใช้ความละเอียดถี่ถ้วน ต้องปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ที่ทางราชการวางไว้ ผู้ปฏิบัติต้องรอบคอบ มีความรับผิดชอบสูง ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงจุดมุ่งหมายของหน่วยงาน ลักษณะงานธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความสำคัญ เพราะเป็นงานที่ต้องให้การบริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยและของคณะวิชา ที่กำหนดไว้ในหนังสือทบวงมหาวิทยาลัย ที่ สร.ทม.0202/149 ลงวันที่ 6 มกราคม 2520 กล่าวคือ เป็นศูนย์ปฏิบัติงานเอกสารและเป็นศูนย์ความทรงจำ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ต้องให้บริการ สนับสนุน ชี้แจง และให้คำแนะนำปรึกษาแก่ข้าราชการทุกฝ่ายและยังมีบทบาทในการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาอีกด้วย (สุธี สิริธิตสมบุรณ์ และสมาน รังสิยาภรณ์. 2532) สาเหตุที่ทำให้ทัศนคติของข้าราชการฝ่ายธุรการมีทัศนคติต่อธรรมชาติของงาน ไม่สูงถึงระดับดีมาก คงเนื่องมาจากว่างานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ไม่ค่อยสนุก เพราะเป็นงานประจำวัน มีขอบข่ายของงานที่รับผิดชอบแคบ งานซ้ำ ๆ ไม่ค่อยมีอะไรใหม่ที่จะท้าทายความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพราะมีกฎระเบียบชัดเจน

1.1.2 เกี่ยวกับค่านิยมของสังคมที่มีต่องานนั้น ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทัศนคติต่อค่านิยมของสังคมที่มีต่องานอยู่ในระดับดี เพราะเห็นว่าคนส่วนใหญ่มองงานธุรการในมหาวิทยาลัยว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานวิชาการและงานบริหารทั่วไป ซึ่งจะราบรื่นเพียงใด ก็ต้องอาศัยความร่วมมือจากฝ่ายธุรการเป็นอันมาก (ภิญญา สาธ. 2516) นอกจากนี้ ข้าราชการฝ่ายธุรการยังเห็นว่างานของตนมีความมั่นคง เพราะเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีรายได้แน่นอน พร้อมทั้งสวัสดิการที่ได้รับก็เป็นไปตามระเบียบและยุติธรรม และเนื่องจากงานธุรการเป็นงานบริการ จึงต้องเกี่ยวข้องกับคนหลาย ๆ กลุ่ม ทั้งที่เป็นผู้บริหาร คณาจารย์ และเพื่อนร่วมงาน จึงเกิดความคุ้นเคยกันอย่างดี ดังนั้นเมื่อเข้าสังคมร่วมกับผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ จึงเกิดความมั่นใจ ส่วนการยกย่องนับถือจากข้าราชการอื่น แม้ว่าจะได้รับไม่เท่ากับอาจารย์ในมหาวิทยาลัย แต่ก็ไม่ได้ทำให้รู้สึกว่าต่ำต้อยหรือมีมด้อยแต่อย่างใด

1.1.3 ในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานนั้น ข้าราชการฝ่ายธุรการ มีความพึงพอใจในการทำงาน ที่เป็นเช่นนี้เพราะเมื่อข้าราชการฝ่ายธุรการมีความศรัทธาในงานที่ทำ มองเห็นความสำคัญของงาน มีความเชื่อมั่นในคุณประโยชน์ของงาน ประกอบกับความรู้สึกว่าได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผลงานก็เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน (ดังผลการวิจัยที่กล่าวมาแล้ว) ข้าราชการฝ่ายธุรการย่อมมีความพึงพอใจในการทำงานของตน (ประยุทธ์ ปยุตโต. 2533 : 7) นอกจากนี้แล้วระบบบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยก็เอื้อต่อการพัฒนาสมรรถภาพและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานหากมีความปรารถนาจะศึกษาหาความรู้ในระดับสูงขึ้น หรือรับตำแหน่งที่สูงขึ้นก็สามารถทำได้ เพราะมีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับเพื่อนร่วมงานอื่นอยู่แล้ว จะเห็นได้ว่าปัจจุบันมีข้าราชการที่ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับสูงปีละหลาย ๆ อัตรา และสำเร็จกลับรับราชการแล้วก็มีไม่น้อย ส่วนคำตอบแทนนั้นเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ ถึงแม้ว่าจะมีรายได้น้อย ถ้าเปรียบเทียบกับรายได้จากหน่วยงานธุรกิจเอกชน ข้าราชการฝ่ายธุรการก็ค่อนข้างจะพอใจ เพราะทุกคนรับรู้วิถีชีวิตในระบาราชการมาก่อนแล้ว เมื่อเป็นเช่นนี้ข้าราชการฝ่ายธุรการจึงมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 144) ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานและทำให้บุคลากรมีทัศนคติดีต่องานของตนอีกด้วย

1.2 ทัศนคติที่มีต่อสภาพการทำงาน ข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร มีทัศนคติค่อนข้างดีต่อสภาพการทำงานของตน ไม่ว่าจะเป็นพิจารณาทัศนคติต่อความพร้อมทางปัจจัย บรรยากาศการทำงาน และผู้บังคับบัญชา ตามตัวแปรตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษาก็ตาม เมื่อพิจารณาทัศนคติที่มีต่อสภาพการทำงานเป็นรายด้านจะปรากฏดังนี้

1.2.1 ในส่วนที่เกี่ยวกับความพร้อมทางปัจจัย ข้าราชการฝ่ายธุรการ มีทัศนคติค่อนข้างดีต่อความพร้อมทางปัจจัย ทัศนคติทางด้านนี้ยังไม่ถึงขั้นดีหรือดีมาก อาจเป็นเพราะระบบราชการมีระเบียบที่ชัดเจนวางไว้ให้ปฏิบัติ ฉะนั้นการจัดซื้อจัดหาปัจจัยต่าง ๆ จะต้องดำเนินไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ที่ค่อนข้างยุ่งยากและรัดกุม ต้องมีการตรวจสอบ ตั้งงบประมาณ ขอ

อนุมัติการจัดซื้อ และการซื้อก็มีขั้นตอนซับซ้อน งบประมาณของมหาวิทยาลัยได้รับการจัดสรรให้ อย่างจำกัด ต้องใช้จ่ายอย่างประหยัด จึงไม่สามารถจะจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัยได้ตามความต้องการของบุคลากร โดยเฉพาะระบบการติดต่อสื่อสารซึ่งยังไม่ค่อยจะคล่องตัว นัก เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานเช่น เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องคิดเลข เครื่องอัดสำเนาเอกสาร ฯลฯ มีสภาพทรุดโทรมและล้าสมัย เครื่องใช้สมัยใหม่เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มีจำนวนจำกัดหรือ บางหน่วยก็ไม่มีเลย ส่วนบุคลากรก็มีปริมาณที่ไม่สมดุลกับงานซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมบัติ เทสเนอร์ (2527 : 54) ที่พบว่างานธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยังขาดแคลน เจ้าหน้าที่ที่รอบรู้งานหลาย ๆ อย่าง อีกทั้งยังไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ส่วนด้านงบประมาณ ก็พบว่าไม่เพียงพอที่จะดำเนินการจัดซื้อหาสิ่งต่าง ๆ มาไว้ให้ใช้เพื่อให้งานเกิดความคล่องตัวได้

1.2.2 ด้านบรรยากาศการทำงานนั้น ข้าราชการฝ่ายธุรการมีความรู้สึกปลอดภัยในการทำงานมาก ทั้งนี้เพราะเป็นหน่วยงานราชการ มีความมั่นคงปลอดภัยมากกว่า ระบบธุรกิจ การทำงานด้วยความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจเอื้ออารีต่อกันยังอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะดังกล่าวอาจเป็นเพราะข้าราชการฝ่ายธุรการมีหลายระดับ บางกลุ่มอาจเป็นเพียงทำหน้าที่บริการ พิมพ์ดีดอย่างเดียว ซึ่งไม่มีโอกาสได้เสนอความคิดเห็นแก่หัวหน้างานเท่าที่ตนนึก ประกอบกับใน ลักษณะของคนไทยอย่างหนึ่งซึ่งมักจะ ไม่ค่อยกล้าแสดงความคิดเห็น ไม่กล้าทำตนยกเลิกสิทธิสนทนากับผู้หลักหรือหัวหน้างาน จะเกาะกลุ่มเล็ก ๆ ลักษณะเช่นนี้จะทำให้สังคมอยู่อย่างแคบ ความสัมพันธ์จากสิทธิจะอยู่อย่างแคบเท่านั้น (พรพรพราย ทรัพย์ประภา. 2532 : 38) นอกจากนี้ยังพบว่า การทบทวนนโยบายเพื่อการปรับปรุงงานที่ดี การพัฒนาความรู้และทักษะที่ดี ยังอยู่ในระดับ น้อยมากนัก ซึ่งก็เป็นสภาพปกติที่มักจะพบในองค์การราชการส่วนใหญ่นัก โดยเฉพาะในฝ่ายธุรการ ซึ่งมีลักษณะงานประจำวัน การทบทวนนโยบายการพัฒนาความรู้ก็จะมีขึ้น หากไม่มีปัญหาเด่นชัด ที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ หรือมีการปรับระบบการทำงานหรือนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้งาน หน่วยงาน

1.2.3 ส่วนผู้บังคับบัญชานั้น ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทัศนะค่อนข้างดี ต่อผู้บังคับบัญชา กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชามีการพัฒนาตนเอง มีความรู้ในหน้าที่ มีน้ำใจต่อผู้ใต้บังคับ

บัญชา และพยายามส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาที่มีความก้าวหน้าอยู่ในระดับดี ลูกน้องจึงค่อนข้างสบายใจที่จะทำงานด้วย แต่ข้าราชการส่วนใหญ่มักรู้สึกเห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะรับฟังความคิดเห็นหรือมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของผู้บังคับบัญชาน้อยนัก การแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ยังไม่เป็นไปด้วยดี ทำให้เห็นว่าไม่ให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อทุกคน ความเห็นที่ปรากฏในลักษณะนี้อาจจะอธิบายได้ว่า ผู้บังคับบัญชาของข้าราชการเหล่านี้ส่วนใหญ่มักจะเป็นนักวิชาการหรือนักวิชาชีพเฉพาะด้าน เช่น บรรณารักษ์ แพทย์ ฯลฯ ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มักมีชั้นนักบริหารมืออาชีพ ที่ได้รับการฝึกอบรมมาเพื่อบริหารงานนั้น ๆ จึงมีประสบการณ์และรูปแบบเก่า ๆ มาใช้ในการดูแลการทำงานของผู้บังคับบัญชา และปรับสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดีขึ้น ขณะเดียวกันก็ต้องเร่งรัดงานให้มีความก้าวหน้าและเป็นที่ยอมรับเป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง แม้กระนั้นการแก้ปัญหาความขัดแย้งอาจจะยังไม่ถูกต้องตามหลักวิชาหรือตรงตามความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา เพราะความขัดแย้งส่วนใหญ่จะเป็นความกระทบกระทั่งระหว่างกันด้วยเรื่องส่วนตัวเล็ก ๆ น้อย ๆ การทำงานระบบกลุ่มโดยวิธีการประชาธิปไตยอาจจะยังไม่เต็มรูป เพราะลักษณะงานกลุ่ม งานที่ต้องร่วมกันคิดร่วมกันทำมีไม่มากนักในทุกหน่วยงาน แต่เป็นงานที่ต่างคนต่างทำ รับผิดชอบภารกิจเฉพาะอย่างของตน การทำงานกลุ่มจึงดูเหมือนด้อยไปบ้างในเรื่องดังกล่าว

1.3 ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร มีทัศนคติค่อนข้างดีต่อเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นพิจารณาทัศนคติที่มีต่อเอกพันธ์ภายในกลุ่ม สัมพันธภาพภายในกลุ่ม และความร่วมมือในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นพิจารณาตามตัวแปร ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และวุฒิการศึกษาก็ตาม เมื่อพิจารณาทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานเป็นรายด้านจะเห็นว่า

1.3.1 เอกพันธ์ภายในกลุ่ม ข้าราชการฝ่ายธุรการมองเห็นว่าเพื่อนร่วมงานมีความรู้ความสามารถ รสนิยมและอุปนิสัยใจคอไม่ค่อยจะคล้ายคลึงกันนัก เนื่องจากงานธุรการนี้มีหลายหน้าที่และหลายระดับ การทำงานก็แตกต่างกันตามสายงาน จึงต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงานหลาย ๆ ด้าน ดังนั้นทุกคนที่เข้ามาปฏิบัติงานรวมกันจึงทำให้ภายในหน่วยงานหนึ่ง ๆ มีผู้ปฏิบัติงานหลายระดับเช่น พนักงานพิมพ์ดีด กับหัวหน้ากองธุรการ จะมีระดับการศึกษาและความรู้

ความสามารถไม่เหมือนกัน ฉะนั้นเมื่อมีปัญหาหรือความทุกข์ การปรึกษาหารือจึงเป็นไปภายในกลุ่มเล็ก ๆ ทำให้การรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่อปฏิบัติงานหรือกิจกรรมพิเศษเป็นไปได้น้อยตึ่ก อีกทั้งยังมีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมไม่ค่อยจะจกัเดียวกัน เพราะระบบการคัดเลือกเป็นไปตามระเบียบราชการและไม่ได้นำตัวแปรทางด้านฐานะเศรษฐกิจและสังคมมาใช้ในการพิจารณาคัดเลือก ดังนั้นความคล้ายคลึงของสมาชิกในกลุ่มจึงไม่เป็นเอกพันธ์หรือจกัเดียวกัน

1.3.2 สัมพันธภาพภายในกลุ่ม ข้าราชการฝ่ายธุรการเห็นว่าสัมพันธภาพภายในกลุ่มค่อนข้างดี โดยเห็นว่าเพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรกัน มีความสามัคคีกันในกลุ่มในระดับปานกลาง และการยอมรับความสามารถและความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มนั้นมากนัก อาจจะเป็นเพราะข้าราชการฝ่ายธุรการต่างมีความสามารถและวิธีการทำงานเฉพาะอย่าง เช่น แต่ละคนจะรับผิดชอบงานของตนให้สำเร็จไป ต่างคนต่างทำงานไป ไม่ค่อยมีการช่วยทำงานแทนกัน และระบบบริหารก็มิได้จัดระบบช่วยงานเพื่อให้ทำงานแทนกันได้ หรือมีงานของกันและกัน เมื่อมีการทำงานกลุ่มซึ่งต้องแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันมักไม่ค่อยรับฟังกัน เพราะไม่คุ้นกับระบบช่วยกันทำงานและยึดถือระบบที่เคยชิน จากลักษณะความสัมพันธ์ที่อภิปรายมาข้างต้น ทำให้ความเป็นกลุ่มพวกเดียวกัน ความเชื่อถือศรัทธาจึงไม่ลึกซึ้งมากนัก ซึ่งทำให้ผลการวิจัยปรากฏว่า คำพูดของเพื่อน ๆ เชื่อถือไม่ค่อยได้

1.3.3 ความร่วมมือในการทำงาน ข้าราชการฝ่ายธุรการเห็นว่าความร่วมมือในการทำงานยังอยู่ในระดับที่น่าพอใจ ได้แก่ ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อมีงานเร่งด่วน แต่นำศึกษาที่ผลการวิจัยปรากฏว่า การแบ่งปันความรู้ที่ดี การัดเตือนกันอย่างจริงจังก็ดี การร่วมงานกันด้วยความราบรื่นและความร่วมมือในการทำงานยังอยู่ในระดับปานกลาง ยังไม่น่าพอใจมากนัก ก็คงสืบเนื่องมาจากลักษณะความรับผิดชอบของงานแตกต่างกันออกไป จึงไม่ค่อยมีโอกาสดัช่วยเหลือหรือทำงานร่วมกันดังได้อภิปรายมาแล้ว โอกาสที่จะสอนงานหรือแบ่งปันประสบการณ์หรือร่วมกันทำงานจึงเป็นไปได้น้อย และคงมิได้หมายความว่ามีความบาดหมาง ขัดแย้งหรือแก่งแย่งชิงดีกันแต่อย่างใด เพราะผลการวิจัยในเรื่องการคบหาสมาคม การเป็นมิตรซึ่งกันและกันก็อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี แต่เมื่อมีงานเร่งด่วนเกิดขึ้นในหน่วยงานทุกคนก็จะให้ความร่วมมือเสร็จสิ้นด้วยดี ก็แสดงว่ายังมีความรักใคร่ชอบพอ มีน้ำใจไมตรีกันเป็นส่วนตัวอยู่บ้าง ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษ

ของสังคมไทยที่นิยมบุคคลหรือส่วนตัว เป็นหลักสำคัญ และความเป็นหมู่พวกเดียวกันก็มีอิทธิพลต่อความร่วมมือในการทำงาน และมีความต้องการให้ภารกิจในหน่วยงานของตนสำเร็จด้วยดี ซึ่งเป็นลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้และสำนึกของความอยู่รอดและมั่นคงขององค์การ (บรรจง นิยมมณี. 2523 : 22)

2. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และวุฒิการศึกษา พบประเด็นที่ควรกล่าวถึงดังนี้

2.1 ทัศนะที่มีต่องาน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสาย ข และสาย ค มีความเห็นต่องานไม่แตกต่างกันตามวัยทางสถิติ แต่พบความแตกต่างกันในกลุ่มข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา ความแตกต่างนี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การที่ข้าราชการฝ่ายธุรการเฝ้าระวังจะปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งใด หากมีประสบการณ์ในการทำงานมาก จะมีทัศนะต่องานดีกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์น้อย โดยเฉพาะงานเรื่องค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน และความพึงพอใจในงาน จากสภาพความเป็นจริง ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก จะมีข้อได้เปรียบและมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนะอยู่มากที่เห็นได้ชัดเจนนั่นคือ ผู้ที่ทำงานนานกว่าย่อมจะได้รับเงินเดือนสูงกว่า หลายคนได้รับการพัฒนาสมรรถภาพและความรู้ให้สูงขึ้น และมีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบสูงกว่าข้าราชการที่เข้ารับราชการภายหลัง ความคุ้นเคยกับกลุ่มบุคคลทั้งที่เป็นผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาย่อมมีมานานกว่า จนทำให้สัมพันธภาพและความสนิทสนมกับผู้ร่วมงานมีมากกว่า องค์ประกอบที่เกิดขึ้นเหล่านี้ส่งผลต่อค่านิยมของสังคม และยังส่งผลต่อความพึงพอใจในงานอีกด้วย (Herzberg. 1966 : 60 - 63) แต่ผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกับผลการวิจัยของกิลเมอร์ และคนอื่น ๆ (Gilmer and others. 1966 : 254, 280 - 283) ที่พบว่าความพึงพอใจจะสูงมากในกลุ่มคนหนุ่มสาว จะลดลงระหว่าง 2-3 ปี ของการทำงาน และจะลดลงไปเรื่อย ๆ วุฒิการศึกษาก็เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้ทัศนะของข้าราชการธุรการที่มีต่องานแตกต่างกัน ข้าราชการที่มีวุฒิสองชั้น มีทัศนะต่องานดีกว่าข้าราชการที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งในด้านธรรมชาติของงาน ค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน และความพึงพอใจในการทำงาน ในระบบราชการนั้น วุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์กับ

รายได้ ตำแหน่ง และความรับผิดชอบอย่างมาก ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาสูงจะได้รับเงินเดือนสูงกว่า ได้รับการยอมรับนับถือ และตำแหน่งหน้าที่ที่สูงกว่าข้าราชการที่มีวุฒิต่ำกว่าระดับเงินเดือนยังอาจ จะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานที่ยาวนานกว่าได้อีกด้วย และองค์ประกอบที่กล่าวมา ข้างต้นนี้จึงส่งผลต่อการยอมรับนับถือของผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำให้ข้าราชการมีความรู้สึก ว่างานของตนมีความสำคัญ คนทั่วไปก็เห็นว่างานของตนมีความสำคัญและให้การยอมรับ และเป็น ผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่ากลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่า

2.2 ทักษะที่มีต่อสภาพการทำงานของข้าราชการฝ่ายธุรการทุกกลุ่ม ว่าจะ จำแนกตามตำแหน่ง ประสิทธิภาพการทำงาน หรือวุฒิการศึกษาก็ตาม ไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า สภาพการทำงานทั้งงานเรื่องความพร้อมทางปัจจัยที่จำเป็นต่าง ๆ บรรยากาศ การทำงาน และผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่อยู่ภายนอกและอยู่ภายใต้การควบคุมของกฎระเบียบ ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ และเป็นสิ่งที่มองเห็นร่วมกันได้ค่อนข้างชัดเจน ความเห็น ของทุกกลุ่มตัวแปรจึงสอดคล้องเป็นทำนองเดียวกันคือ มีทักษะต่อสภาพการทำงานในระดับค่อนข้าง ดี โดยมีระดับความสำคัญหรือค่าเฉลี่ยของผู้บังคับบัญชาสูงกว่าด้านอื่นเล็กน้อย รองลงมาเป็น บรรยากาศการทำงาน และความพร้อมทางปัจจัย เป็นอันดับท้าย ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อ 2

2.3 ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีวุฒิสอง จะมีทักษะต่อ เพื่อนร่วมงานในด้านเอกพันธ์ภายในกลุ่มดีกว่ากลุ่มข้าราชการที่มีวุฒิต่ำกว่า ส่วนตัวแปรอื่นเช่น ตำแหน่งและประสิทธิภาพไม่ทำให้ทักษะต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนั้นน่าจะเป็นผลมาจากการ ที่ข้าราชการที่มีวุฒิสองส่วนใหญ่มักมีฐานะทางเศรษฐกิจและระดับสังคมใกล้เคียงกัน ที่เห็นได้ชัด คือระดับเงินเดือนที่สูงกว่ากลุ่มที่มีวุฒิต่ำ ดังได้อธิบายมาแล้วว่าข้าราชการที่มีวุฒิสองนั้น มัก จะได้รับตำแหน่ง หน้าที่ และความรับผิดชอบในระดับสูงขึ้น สังคมกลุ่มเพื่อนที่คบหา และทำงาน เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันจะเป็นกลุ่มที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับใกล้เคียงกัน ข้าราชการธุรการ กลุ่มนี้ส่วนหนึ่งได้รับการพิจารณาให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร วิชาการ ครั้งที่ 7 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2522 เรื่องสนับสนุนการศึกษาต่อของอาจารย์ การ ศึกษาและประสิทธิภาพที่ได้รับระหว่างศึกษาต่อก็ดี หรือการศึกษาสูงที่ได้รับมาก่อนก็ดี ช่วยให้มี โอกาสก้าวหน้าไกล มีความเข้าใจงานและเพื่อนร่วมงานกว้างขึ้น มีความเป็นผู้นำ หรือมี

วุฒิภาวะสูงขึ้น ฉะนั้นจึงค่อนข้างจะยอมรับความแตกต่างในเรื่องอุปนิสัยใจคอและรสนิยมของ
ผู้ร่วมงาน ประกอบกับประสบการณ์และความรู้ความสามารถของกลุ่มที่มีวุฒิสูงจะไม่แตกต่างกัน
มากนัก ทั้งยังมีความรับผิดชอบสูงกว่ากลุ่มที่มีวุฒิต่ำกว่า ฉะนั้นการรวมตัวเพื่อกิจกรรมพิเศษ
ต่าง ๆ และการบอกกล่าวทุกข์ร้อนหรือปัญหาของกันและกัน จึงเป็นไปได้ง่ายไม่ค่อยมีปัญหาอะไร
มากนัก จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ทัศนะของข้าราชการธุรการที่มีวุฒิสูงแตกต่างไปจากกลุ่ม
ข้าราชการธุรการที่มีวุฒิต่ำกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยนี้จึงสอดคล้องกับสมมติฐาน
เป็นบางส่วน

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยนำไปสู่การเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานของ
ข้าราชการได้ดังต่อไปนี้

1. ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทัศนะที่ดีต่องาน ไม่ว่าจะเป็นธรรมชาติของงาน คำนิยม
ของสังคมที่มีต่องาน และความพึงพอใจในการทำงาน แสดงว่าการบริหารงานบุคลากรฝ่ายธุรการ
งานลักษณะนี้เหมาะสมดีแล้ว แต่ผลการวิจัยพบว่ามีทัศนะบางอย่างที่น่าสนใจ โดยเฉพาะถ้าพิจารณา
ค่าเฉลี่ยบางข้อ เช่น ธรรมชาติของงานมีความสนุก ทำหาย ไม่น่าเบื่อ นั้น อยู่ในระดับปานกลาง
และการได้รับการยอมรับนับถือจากข้าราชการฝ่ายอื่นก็อยู่ระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ฝ่าย
บริหารมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร และผู้บังคับบัญชาระดับคณะ อาจจะต้อง
ส่งเสริมการพัฒนางานธุรการให้ก้าวหน้าทันสมัยยิ่งขึ้น โดยให้สิทธิและเสรีภาพแก่ข้าราชการ
ธุรการในการปรับปรุงงาน สภาพแวดล้อม และวิธีการทำงานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
ยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันก็พัฒนาสมรรถภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ปลูกฝังความรับผิดชอบโดยมอบหมาย
งานสำคัญต่าง ๆ เป็นครั้งคราว คาบคู่กับการสนับสนุนให้เข้าสมาคมและปรับปรุงบุคลิกภาพ
เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของข้าราชการฝ่ายอื่น ๆ เพิ่มขึ้น

2. ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทัศนะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานค่อนข้างดี ยังไม่ถึง
ขั้นดีหรือดีมาก และค่าเฉลี่ยของทัศนะที่มีต่อความพร้อมทางปัจจัยยังต่ำกว่าด้านอื่นเล็กน้อย เมื่อ

พิจารณารายละเอียดพบว่า ปริมาณคนและงานยังไม่สมดุลกันนัก และสภาพห้องทำงานยังไม่เอื้อที่จะให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ในเรื่องนี้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องควรมีการตรวจสอบและทบทวนอัตรากำลังคนและงานทุกปี ควรจัดการพรณงานและกำหนดภาระหน้าที่ให้ชัดเจนและเป็นธรรม หากเป็นไปได้ ควรมีการเก็บสถิติเกี่ยวกับภารกิจของแต่ละคนเพื่อนำมาประเมินการแบ่งงานที่เหมาะสมและเป็นธรรมยิ่งขึ้น หากเห็นชัดว่าขาดแคลนอัตรากำลัง ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มเพื่อให้สามารถบรรจุคนใหม่เข้ามาได้ ลักษณะงานบางอย่าง มหาวิทยาลัยอาจแบ่งเบาแรงงานข้าราชการด้วยการจัดหาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยงาน ซึ่งเป็นงานที่ใช้เงินน้อยกว่าการบรรจุคนเพิ่ม

ส่วนเรื่องห้องทำงานยังไม่เหมาะสมพอที่จะปฏิบัติงานได้เต็มที่นั้น ผู้บริหารอาจจะจัดทีมข้าราชการธุรการไปเยี่ยมชมกิจการธนาคาร หน่วยงานธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชน ดูรูปแบบการจัดสัดส่วนงานธุรการ และระบบการทำงานซึ่งน่าจะเน้นการให้ความรู้และประสบการณ์ตรงที่ดี สามารถนำแนวคิดมาพัฒนาหน่วยงานได้หลายแง่มุม นอกจากนี้แล้วมหาวิทยาลัยควรจะขอความช่วยเหลือจากฝ่ายอาคารสถานที่และสถาปนิกของมหาวิทยาลัยให้ความร่วมมือกับหน่วยงานธุรการของมหาวิทยาลัยในการออกแบบ จัดวาง ขยายขยายงาน และขยายบริเวณงานธุรการให้เป็นระบบ และให้ได้ทั้งประโยชน์โดยประหยัด และสามารถประยุกต์ใช้เมื่อจำเป็นอีกด้วย

ส่วนในเรื่องบรรยากาศในการทำงานนั้น ข้าราชการฝ่ายธุรการเห็นว่าการทบทวนนโยบายและประเมินผลงานเพื่อการปรับปรุงงาน และการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงานนั้นมากนัก มหาวิทยาลัยควรกำหนดเป็นนโยบาย ให้คณะหรือหน่วยงานทุกหน่วยได้จัดให้มีการทบทวนนโยบายและประเมินผลงาน เป็นครั้งคราวปีละครั้ง เพื่อการปรับปรุงงานหรือได้มีการทำแผนการปรับปรุงงานเสนอมหาวิทยาลัยเป็นครั้งคราว วิธีนี้จะทำให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดทำแผนปรับปรุงงานธุรการทั้งระบบ และจัดหางบประมาณเพื่อการนี้ได้อย่างสมเหตุผลผลมากขึ้น และอาจจะส่งผลไปถึงการพัฒนาสมรรถภาพและทักษะในการทำงานของข้าราชการฝ่ายธุรการได้ด้วย

ทัศนะที่มีต่อผู้บังคับบัญชานั้นค่อนข้างดี แต่พบว่าทักษะทางด้านการแก้ปัญหาขัดแย้งต่าง ๆ และการให้ความเป็นธรรมแก่ทุกคน ยังด้อยกว่าคุณลักษณะอื่น ๆ ของผู้บังคับบัญชา ผู้

บริหารมหาวิทยาลัยอาจจะต้องเสริมทักษะในเรื่องการแก้ปัญหาขัดแย้ง และปลูกฝังคุณธรรมของ
ผู้บริหารให้มากขึ้น อาจจะเป็นการจัดอบรมสัมมนาในเรื่องเหล่านี้เป็นครั้งคราว การจัดทัศนศึกษา
ที่ดี สัมมนาปฏิบัติการแก้ปัญหามานการบริหารต่าง ๆ ก็ดี จะเปิดโอกาสให้หัวหน้างานได้เรียนรู้
และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้ การออกแบบสอบถามปัญหาต่าง ๆ ของข้าราชการ
บ้าง อาจทำให้องค์กรเห็นปัญหาและทิศทางการพัฒนาหัวหน้างานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น การเผยแพร่
จุลสารความรู้ทางการบริหารทุกระดับอาจทำให้ผู้บริหารได้สัมผัสกับความรู้ทางการบริหารใหม่ ๆ
ขึ้นมาบ้าง

3. ข้าราชการธุรการมีทักษะต่อเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลางค่อนข้างดี ในเรื่อง
เอกพันธ์ภายในกลุ่มนั้น มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะความแตกต่างทางด้านรสนิยม
และอุปนิสัยใจคอของข้าราชการ ซึ่งเป็นเรื่องที่เปลี่ยนแปลงได้ไม่มากนัก เพราะเป็นเรื่องส่วนตัว
ส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลมาจากการอบรมเลี้ยงดู การศึกษาและการสังคม แต่ผู้บริหารอาจจะช่วย
ได้บ้างด้วยการสร้างบรรยากาศของการทำงานกลุ่ม ทำงานร่วมกันให้มากขึ้น เปิดโอกาสให้
เข้าสมาคมให้กว้างขวางขึ้น โดยวิธีนี้ข้าราชการจะได้รับความรู้เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่าง
บุคคลและการปรับตัว ปรับบุคลิกภาพให้พึงประสงค์ได้บ้าง การเชิญวิทยากรมาบรรยายให้ฟัง
เป็นครั้งคราวอาจจะให้ประโยชน์ไม่น้อย และยังให้ผลทางด้านขวัญและกำลังใจอีกด้วย

ส่วนสัมพันธภาพภายในกลุ่มนั้นอยู่ในระดับค่อนข้างดี ผลการวิจัยพบว่า คำพูดของ
เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเชื่อใจได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ แต่ก็ยังอยู่ในระดับปานกลาง
ค่อนข้างดี ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจประเด็นนี้ไว้บ้าง ด้วยการกระทำตนเป็นตัวอย่าง
กล่าวคือ การพูดหรือข่าวสารจะต้องชัดเจนแน่นอน หลีกเลี่ยงการพูดในเรื่องที่ไม่ค่อยแน่ใจ และ
มุ่งชี้แจงคำพูดที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง หากมีสมาชิกคนใดทำตนเป็นคนเชื่อใจไม่ได้ ควรตักเตือน
ทันที อย่าปล่อยไว้เพราะจะทำให้บรรยากาศการทำงานและสัมพันธภาพเสียไป

ทักษะที่เกี่ยวกับความร่วมมือในการทำงานก็อยู่ในระดับค่อนข้างดี แต่ที่มีค่าเฉลี่ย
ต่ำกว่าทุกข้อก็คือ ความสามารถตักเตือนกันด้วยความจริงใจ ในเรื่องนี้จะเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพ
อันดีระหว่างกัน มีความรัก ความเอื้ออาทร และจริงใจต่อกัน ผู้บริหารควรจะทำตนเป็นแบบอย่าง
ของผู้ใหญ่ที่มีเมตตาและความหวังดี และพยายามสนับสนุนให้สมาชิกในหน่วยงานได้แสดงพฤติกรรมนี้

ด้วยความจริงใจ การจัดที่เลี้ยงสำหรับข้าราชการที่เข้ามาใหม่ การจัดให้ทำงานกลุ่ม มีกิจกรรม กลุ่มสัมพันธ์ในโอกาสอันควร คงจะช่วยให้เกิดความสนิทสนม สามารถแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ และทำหน้าที่ร่วมกันได้ราบรื่นขึ้น

4. แม้ว่าข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงานทั้งมากและน้อยจะมีทัศนคติต่องานในระดับดีทั้ง 2 กลุ่ม แต่กลุ่มข้าราชการที่มีประสบการณ์น้อยจะมีความเห็นต่องานต่ำกว่ากลุ่มข้าราชการที่มีประสบการณ์มาก จนเรื่องค่านิยมของสังคมและความพึงพอใจในการทำงาน ฉะนั้นผู้บริหารทุกระดับควรจะสอดส่องดูแลการทำงานของข้าราชการกลุ่มนี้ให้มากขึ้น การเสริมแรงเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น การมอบหมายให้ทำงานพิเศษ หรือให้คำปรึกษาขอคำแนะนำ การฝึกอบรมทักษะใหม่ ๆ การปรับเปลี่ยนงานเพื่อให้ได้ทำงานใหม่ ๆ ที่ต้องใช้ความสามารถและความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้น การให้การยอมรับนับถือ ชักถามความคิดเห็นปรึกษาหารือ และสนับสนุนให้ออกสังคมเท่าเทียมกับคนอื่น ๆ จะช่วยเสริมแรงทางด้านขวัญและกำลังใจให้ดีขึ้น

ข้าราชการที่มีประสบการณ์น้อย ควรได้รับการพิจารณาให้ได้เข้าศึกษาอบรมระดับสูงให้มากขึ้น เพราะการเพิ่มพูนความรู้ สมรรถภาพ และวุฒิที่สูงขึ้นจะส่งผลต่อการพัฒนางานธุรการให้ก้าวหน้ามีประสิทธิภาพ และเป็นการเตรียมกำลังคนให้พร้อมที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งหัวหน้างานได้อีกด้วย

5. ข้าราชการที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีและมีวุฒิปริญญาตรีและสูงกว่า มีทัศนคติต่องานแตกต่างกันอย่างมากทุกด้าน ผู้บริหารและหัวหน้างานระดับต้นจะต้องให้ความสนใจมากขึ้น โดยร่วมกันปรึกษาหารือเกี่ยวกับลักษณะงานและวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ให้ความช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดเมื่อมีปัญหา ควรจัดให้มีการนิเทศการทำงานควบคู่กันไปด้วย

สำหรับข้าราชการใหม่ควรมีการปฐมนิเทศอย่างถี่ถ้วน ชี้แจงลักษณะงาน บรรยายสภาพการทำงาน ความคาดหวังของหน่วยงานที่มีต่อข้าราชการ โอกาสก้าวหน้าให้ชัดเจน และการบริหารงานธุรการควรเปิดโอกาสให้ข้าราชการกลุ่มนี้ทำงานที่ท้าทาย และใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงงานให้มากขึ้น

ข้าราชการที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีความเห็นแตกต่างจากข้าราชการที่มีวุฒิ ปริญญาตรีและสูงกว่า ในเรื่องเอกพันธ์ภายในกลุ่ม ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความคล้ายคลึงกันทาง เศรษฐสังคม การรวมกลุ่มเพื่อปรึกษาหารือ หรือร่วมกิจกรรมและการงาน ในเรื่องนี้หัวหน้างาน ระดับต้นควรหมั่นสังเกตการทำงานและทำตนให้ใกล้ชิดเพื่อช่วยเหลือในการประสานความเข้าใจ อันดีและความสามัคคีต่อกัน ในการบรรจุคนใหม่เข้าทำงาน อาจจะนำเรื่องความใกล้เคียงทาง ด้านนี้เข้ามาพิจารณาด้วยก็จะช่วยให้เอกพันธ์ภายในกลุ่มดีขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรศึกษาถึงลงไปนรายละเอียดเกี่ยวกับความรู้สึก หรือปัญหาในการทำงานของ ข้าราชการฝ่ายธุรการ ที่มีวุฒิค่าและมีอายุราชการน้อย เพื่อหาแนวทางปรับปรุงทัศนคติที่มีต่องาน ในด้านค่านิยมของสังคมที่มีต่องานและความพึงพอใจในการทำงาน
2. ควรศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการธุรการอย่างลึกซึ้ง โดยศึกษาตัวแปรหลาย ๆ ตัวแปรทั้งวุฒิ ประสบการณ์ อายุ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด เพื่อจะ ได้ปรับปรุงสภาพการทำงานให้เอื้อต่อความพึงพอใจในการทำงาน
3. ควรศึกษาเชิงสำรวจความพร้อมทางปัจจัยที่ชี้แจงงานธุรการอย่างละเอียด โดย มุ่งประเมิณประสิทธิภาพของ เครื่องมือ เครื่องใช้ อัตราการชี้งาน ความคู่ไปกับความต้องการของ ข้าราชการฝ่ายธุรการด้วย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

"กฎทบทวน ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519)," ราชกิจจานุเบกษา. ฉบับพิเศษ เล่มที่ 93 ตอนที่ 45
ลงวันที่ 11 มีนาคม 2519.

กล้า ทองขาว. ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญของอาจารย์โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ปริทัศน์นิพนธ์ กศ.ม. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2523.
อัดสำเนา.

ก้าน หล้าคอม. บทบาทของหัวหน้าหมวดการศึกษาตามทัศนะของครูใหญ่โรงเรียนประชาบาล
องค์การบริหารส่วนจังหวัดอุดรธานี. ปริทัศน์นิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2521. อัดสำเนา.

กิตติมา บริดีติติก. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดธนการพิมพ์,
2529.

เกษม สุวรรณกุล. "ความคิดเห็นบางประการเกี่ยวกับการบริหารมหาวิทยาลัย," ใน วารสาร
สังคมศาสตร์. 14(3) : 1-17; กรกฎาคม 2520.

คึกฤทธิ์ ปราโมช, ม.ร.ว. "ข้าราชการในทัศนะของข้าพเจ้า," ใน วารสารข้าราชการ.
8 : 16-29; สิงหาคม 2523.

คำนึ่ง นกแก้ว. ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 3.
วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. อัดสำเนา.

เคอร์ ซาล และวิลเลียม เอ. แวน. การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีในราชการและธุรกิจ. แปลโดย
จำนงค์ สมประสงค์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2522.

ชลอ ธรรมศิริ. การพัฒนาตนเอง. พระนคร : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2516.

รัชต์ รักทอง. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง.
ปริทัศน์นิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531.
อัดสำเนา.

ทวี กาวาริ. แบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปริญญาพันธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
2529. อัดสำเนา.

เทพเวที, (ประยุทธ์ ปยุตฺโต) พระ. "ชีวิตกับการทำงาน," ใน อนุสรณ์งานพระราชทาน
เพลิงศพ ศาสตราจารย์นายแพทย์มงคล เครือศรีราชู. หน้า 7-13. กรุงเทพฯ :
การพิมพ์พระนคร, 2533.

นพพร หานิชสุข. "การจะประสบความสำเร็จในการทำงาน," ใน วารสารพัฒนาที่ดิน.
141 : 48-51; กุมภาพันธ์ 2520.

"ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,"
ราชกิจจานุเบกษา. ฉบับพิเศษ เล่มที่ 103 ตอนที่ 139 ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2529
และฉบับพิเศษ เล่มที่ 103 ตอนที่ 198 ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2529.

ประชม รอดประเสริฐ. การบริหารบุคลากรทางการศึกษา. หน้า 260. กรุงเทพฯ :
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528.

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. ความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ในสาขาครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. ปริญญาพันธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.

พรพราย ทรัพย์ะประภา. จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัทวิชั่นอาร์ต
คอร์ปอเรชั่น จำกัด, 2532.

พิรพรด หุ่นเจริญ. ความพึงพอใจงานการปฏิบัติราชการของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ปริญญาพันธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,
2525. อัดสำเนา.

ปิฎกธู สาร. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2516.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. บทบาทและผลสัมฤทธิ์ของสถาบันอุดมศึกษาของไทยในการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย, 2530. อัดสำเนา.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534).

กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2530 ก.

_____. การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

หนังสือที่ สร.ทม.0203/149 ลงวันที่ 6 มกราคม 2520.

วิจิตร วรุตบางกูร. การวางแผนผังและพัฒนาสถานศึกษา. สมุทรปราการ : ชนิษฐาการพิมพ์ และโฆษณา, 2525.

_____. ศิลปศาสตร์นำสู่สำหรับผู้นำ. กรุงเทพฯ : ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. อัดสำเนา.

วิจิตร อาวะกุล. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินต์ติ้งเฮ้าส์, 2528.

ศรีนครินทรวิโรฒ, มหาวิทยาลัย. คู่มือการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. อัดสำเนา.

_____. คู่มือและหลักสูตรการศึกษาขั้นปริญญาดรี พ.ศ. 2527. กรุงเทพฯ : เจ้าพระยาการพิมพ์, 2527.

_____. รายละเอียดปริมาณงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งหัวหน้ากองธุรการและหัวหน้างานกองธุรการวิทยาเขตปทุมวัน. หน้า 95. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน, ม.ป.ป. อัดสำเนา.

_____. สถิติทางการศึกษาปีการศึกษา 2531. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532.

_____. สังเขปมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.

_____. โอกาสก้าวหน้าในราชการของข้าราชการสาย ข และ ค. กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531. อัดสำเนา.

สมบัติ เทศน้อย. ปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.

สมบุรณ์ อุทัยมภ์. ความรู้และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์, 2532.

สมพงศ์ เกษมสิน. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2516.

_____. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

สมยศ นาวิการ. พัฒนาองค์การและการจูงใจ. ม.ป.ท., 36-37; 2522.

สมรภูมิ ขวัญคุ้ม. ความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัย. ปริทัศน์นิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. อัดสำเนา.

สวัสดิ์ สกลไทย และเกษม สุวรรณกุล. "การบริหารงานบุคคล," ใน รายงานการสัมมนา เรื่อง รูปแบบที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัยในอนาคต. หน้า 28-41. กรุงเทพฯ : กองแผนงาน สำนักงานปลัดทบวง ทบวงมหาวิทยาลัย, 2525.

สินี (นามแฝง). "การพัฒนาตัวเองให้เป็นข้าราชการที่สามารถ," ใน วารสารข้าราชการ. 7 : 28-32; กรกฎาคม 2523.

สุชุม นวลสกล. "ปัญหาการบริหารงานมหาวิทยาลัยในภาวะการถ่วงดุลปัจจุบัน," ใน เอกสารประกอบการสัมมนาคนดี. หน้า 4. ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง วันที่ 10-13 กรกฎาคม 2523. อัดสำเนา.

สุทธิชัย เลียงชยเศศ. "แนวความเห็นบางประการในระบบการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัย," สยามรัฐ. หน้า 6-7. ฉบับวันที่ 19 มกราคม 2524.

สุธรรม เดชนครินทร์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิคในเขตการศึกษา 2. ปริทัศน์นิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2531. อัดสำเนา.

สุปราณี ศรีฉัตรวิมล. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524.

สุธี สิทธิสมบุรณ์ และสมาน รังสิโยภักดิ์. หลักการบริหารเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักสวัสดิการ ก.พ., 2532.

เสกียร เหลืองอร่าม. มนุษยสัมพันธ์คือหัวใจของนักบริหาร. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์การพิมพ์, 2527.

แสวง รัตนมงคลมาศ. "โฉมหน้าอาจารย์มหาวิทยาลัย," ใน เอกสารวิชาการ สมาคมอาจารย์สถาบันนักจิตวิทยาบริหารศาสตร์. 1(2) : 3-8; เมษายน-สิงหาคม 2527.

รสนันท์ หาสิตะพันธ์. สถานการณ์และความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริการทางวิชาการ และสายธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาโท กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2528. อัดสำเนา.

อุทัย เลาพิเชียร. "องค์การและการบริหารงานในมหาวิทยาลัย, ใน พัฒนบริหารศาสตร์. 3 : 395-416; กรกฎาคม 2517.

อุทัย หิรัญโรต. หลักการบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, 2523.

อรุณ รักธรรม. หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2522.

_____. หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2527.

Applewhite, Phillip B. Organization Behavior. Englewood Cliffs : McGraw-Hill Book Co., 1965.

Benson, John. "The Bureaucratic Nature of Schools and Teacher Job Satisfaction," The Journal of Education Administration. XXL(2) : 137-147; Summer, 1983.

Best, John W. Research in Education. 3rd ed. New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1978.

Blum, Milton L. and Jane C. Naylor. Industrial Psychology. New York : Harper & Row Publisher, 1968.

Brown, Robin Rae. "Individual Situational and Demographic Factors Predicting Faculty Commitment to the University," Dissertation Abstracts International. 47(7) : 2384-A; January, 1978.

Burack, Elmer H. and Robert D. Smith. Personnel Management : A Human Resource System Approach. New York : John Wiley & Son, 1982.

Castaldi, Basic. Creative Planning of Educational Facilities. Chicago, Illinois : Rand McNally and Company, 1969.

Cook, D. John and others. The Experience of Work. London : Academic Press inc., 1981.

Cooper, Alfred M. How to Supervise People. New York : McGraw-Hill Book Company, 1958.

Falman, Sue Robin. "Supervisory Performance and Its Relationship to Organization Commitment Job Involvement and Locus of Control," Dissertation Abstracts International. 48(11) : 2977-A; May, 1988.

Fiedler, Fred E. and J.E. Garcia. New Approaches to Effective Leadership, Cognitive Resources and Organization Performance. New York : John Wiley and Sons, 1987.

Fiedler, Fred E., Martin M. Chomers and Linda Morhar. Improving Leadership Effectiveness : the Leader Match Concept. New York : John Wiley and Sons Inc., 1976.

Form, William H. and Geschwender A. James. "Social Reference Basis of Job Satisfaction : the Case of Mannual Workers," American Sociological Review. 27 : 228-237; 1962.

Frank, Thomas. A Study of Teacher Morale as Related to Selected Personal and Professional Factors. Unpublished Ed.D. Dissertation : Indiana University, 1963.

French, Wendell. The Personnel Management Process. Boston : Houghton Mifflin Co., 1964.

Friedlander, F. and H. Pickle. "Components of Effectiveness in Small Organization," Administrative Science Quarterly. 13 : 280-304; 1968.

Ghiselli, Edwin E. and Clarence W. Brown. Personnel and Industrial Psychology. 2nd ed. New York : McGraw-Hill, 1955.

Gilmer, B. Van Haller and others. Industrial Psychology. 2nd ed. McGraw-Hill Book Co., 1966.

✓ Glisson, Charles and Mark Durick. "Predicting of Jobs Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations," Administrative Science Quarterly. 33(1) : 61-81; March, 1988.

Hazt, F. Watson. "Positive Teacher Morale : The Principals's Responsibility," NASSP Bulletin. 60 : 4-7; April, 1976.

Herzberg, Frederick and others. The Motivation to Work. New York : John Willey and Sons Inc., 1959.

- Herzberg, Frederick. Work and the Nature of Man. Ohio : World Publishing Co., 1966.
- Hill, Eral Augustus. "The Impact of Self-Role Congruence Lenth of Service, Job Satisfaction and Organization Commitment on Propersity to Live : A Study of Community College Instructors of Developmental / Remedial Courses," Dissertation Abstracts International. 45(1) : 94-A; July, 1984.
- Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities," Journal of Educational and Psychological Measurement. 30 : 607-610; November, 1970.
- Lawless, David J. Organizational Behavior. Engle Wood Cliffs N.J. : Prentice Hall Inc., 1979.
- Maslach, Christina, Susan E. Jackson and Richard L. Schwab. Education Surve. Consulting : Phychologists Press Inc., 1986.
- Miskel, Cecil G. and Wayne K. Hoy. Educational Administration : Theory, Research and Prectice. New York : Random House Inc., 1982.
- Morse, Nancy C. Satisfaction in the White Collar Job. Michigan : University of Michigan, Ann Arbour, 1953.
- Nagle, Karen E. Olson. "Job Satisfaction of Minnesota Community College Administrators," Dissertation Abstracts International. 48(1) : 33-A; July, 1987.
- Robert, Bleauner. Alienation and Freedom : The Factory Worker and His Industry. Chicago : University of Chicago Press, 1964.
- Pfiffner, John M. and Mashall Fels. "The Supervisor of Personnel," Human Relations in the Management of Men. New York : Prentice Hall, Inc., 1964.
- Saleh, Shoukry D. and Otis L. Jay. "Age and Level of Job Satisfaction," Personnel Psychology. 17 : 425-430; Winter, 1964.
- Srivastva, Suresh and others. Job Satisfaction and Productivity. The Comparative Administration Research Institute : Kent State University, 1977.
- Terry, George R. Principles of Management. 7th ed. Homewood, III : Richard D. Irwin Inc., 1977.
- Vroom, Victor H. Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons, 1964.
- Zaleznik, Abraham and others. Motivation : Productivity and Satisfaction Workers. Boston : Harward University Press, 1958.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

- หนังสือขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
- แบบสำรวจเพื่อการวิจัย

(สำเนา)

ที่ ทม 1007/2363

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

12 ตุลาคม 2533

เรื่อง ขอลาถอนใบประกาศนียบัตร

เรียน รองอธิการบดี มศว บางเขน

บัณฑิตวิทยาลัย ขอรับรองว่านางสาวลจจิตร แก้วสกุล เป็นนิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอก
การบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร นิสิตผู้นี้มีความประสงค์จะ
มาติดต่อขอความสะดากในการศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ทักษะของข้าราชการฝ่าย
ธุรการที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความควบคุมดูแลของ รศ. ดร.วิจิตร วรุตบางกูร ประธาน

ผศ.จิราภรณ์ บุญส่ง กรรมการ

สิ่งที่นิตินิเทศขอลาถอนใบประกาศนียบัตรคือ ขออนุญาตให้ข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข และ ค
ตอบแบบสำรวจจนระหว่างเดือนตุลาคม 2533 เพื่อเป็นข้อมูลงานการทำวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะกรุณาให้ความร่วมมืองานครั้งนี้ และขอขอบคุณ
ในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สมพร บัวทอง

(นายสมพร บัวทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

แบบสำรวจเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร

ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน

+++++

คำชี้แจง

แบบสำรวจฉบับนี้เป็นแบบสำรวจสำหรับข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ปทุมวัน และบางเขน ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเกี่ยวกับทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน การวิจัยครั้งนี้จะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพได้ก็โดยอาศัยการตอบแบบสำรวจให้ตรงตามทัศนะของท่านให้มากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย คำตอบของท่านไม่มีข้อผิดพลาดหรือข้อถูก

แบบสำรวจแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสำรวจทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 3 แบบสำรวจปลายเปิด

ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านในครั้งนี้จะถือเป็นความลับ และจะไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ท่านทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากทุกท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(นางสาวลจจิตร แพ้วสกุล)

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1

แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้ ให้ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่าน

1.- ตำแหน่ง

[] ข้าราชการสาย ข

[] ข้าราชการสาย ค

2. ประสบการณ์ในการทำงาน

[] ต่ำกว่า 10 ปี

[] 10 ปีหรือมากกว่า

3. วุฒิทางการศึกษา

[] ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ตอนที่ 2

แบบสำรวจทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ
ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน
และ เพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความของแบบสำรวจแต่ละข้อ แล้วพิจารณาว่าท่านมีความรู้สึกหรือความ
คิดเห็นอย่างไรกับการทำงานของท่าน และอยู่ ณ เกณฑ์ระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓
ลงในช่องด้านขวามือที่กำหนดให้

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึกตามสภาพที่เป็นจริง				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	1. ทัศนะที่มีต่องาน					
	1.1 ธรรมชาติของงาน					
1	เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดถี่ถ้วนมาก					
2	เป็นงานที่ทำหาย สนุก ไม่น่าเบื่อหน่าย					
3	เป็นงานที่มีขอบข่ายการให้บริการ กว้างขวางมาก					
4	เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะเฉพาะ การปฏิบัติ					
5	เป็นงานที่มีลักษณะส่งเสริมความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์					
	1.2 ค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน					
1	คนส่วนใหญ่เห็นว่างานของข้าพเจ้ามี ความสำคัญต่อหน่วยงาน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึกตามสภาพที่เป็นจริง				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
2	คนส่วนใหญ่เห็นว่างานของข้าพเจ้า มีความมั่นคง					
3	งานของข้าพเจ้าทำให้ข้าพเจ้ามีความ มั่นคงเมื่อข้าส่งคนร่วมกับคนอื่นอาชีพอื่น					
4	การทำงานในหน่วยงานนี้ทำให้ข้าพเจ้า ได้รับการยกย่องนับถือจากข้าราชการ ฝ่ายอื่น ๆ					
	1.3 ความพึงพอใจในการทำงาน					
1	ข้าพเจ้ามีหน้าที่รับผิดชอบงานที่สำคัญ ๆ					
2	ข้าพเจ้าได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม					
3	ข้าพเจ้าได้รับความไว้วางใจจากเพื่อน ร่วมงาน					
4	ข้าพเจ้ามีโอกาสก้าวหน้าทัดเทียมกับ ผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ในสายเดียวกัน					
5	ผลงานของข้าพเจ้าเป็นที่ยอมรับของ เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ					
6	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานใน หน่วยงานแห่งนี้					
7	งานที่ปฏิบัติไปมีความสำเร็จอย่างดีและ รวดเร็วทันกาล					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึกตามสภาพที่เป็นจริง				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย เลย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	2. <u>ทักษะที่มีต่อสภาพการทำงาน</u>					
	2.1 <u>ความพร้อมทางปัจจัย</u>					
1	งบประมาณที่เข้าหน่วยงานของข้าพเจ้า มีเพียงพอ					
2	ปริมาณงานและจำนวนบุคลากรมีความ สมดุลกัน					
3	วัสดุอุปกรณ์เครื่องมืองานปฏิบัติงาน ที่มีอยู่สามารถช่วยให้เกิดประโยชน์ได้ดี					
4	การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ทั้งภายใน และภายนอกของหน่วยงานมีความคล่องตัวดี					
5	ห้องทำงานของข้าพเจ้าเหมาะสมสามารถ ปฏิบัติงานได้เต็มที่					
6	หน่วยงานของข้าพเจ้ามีเครื่องอำนวยความสะดวก ในการทำงานอย่างเพียงพอ					
	2.2 <u>บรรยากาศการทำงาน</u>					
1	ทุกคนในหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่และ รับผิดชอบเต็มความสามารถ					
2	เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยความ เอื้ออาทรมีน้ำใจต่อกัน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึกตามสภาพที่เป็นจริง				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่					
4	ทุกคนในหน่วยงานมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็นเท่าเทียมกัน					
5	มีการทบทวนนโยบายและประเมินผลงานเพื่อปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ					
6	มีการสอน อบรม เพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเป็นคราว ๆ สม่ำเสมอ					
2.3 ผู้บังคับบัญชา						
1	ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถจนหน้าทำการงานเป็นอย่างดี					
2	ผู้บังคับบัญชามีน้ำใจพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา					
3	ผู้บังคับบัญชาแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี					
4	ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่ทุกคนเท่าเทียมกัน					
5	ผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึกตามสภาพที่เป็นจริง				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
6	ผู้บังคับบัญชาพัฒนาความรู้ความสามารถ ของตนเองอยู่เสมอ					
7	ผู้บังคับบัญชามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ของข้าพเจ้า					
8	ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความก้าวหน้าเสมอ					
9	ข้าพเจ้าสบายใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกับ ผู้บังคับบัญชาคนนี้					
	<u>3. ทัศนะที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน</u>					
	<u>3.1 เอกพันธ์ภายในกลุ่ม</u>					
1	เพื่อนร่วมงานในสายเดียวกันมีความรู้ ความสามารถใกล้เคียงกัน					
2	เพื่อนร่วมงานมีรสนิยมและอุปนิสัยใจคอ คล้ายคลึงกัน					
3	การรวมตัวเป็นกลุ่มเพื่องานหรือกิจกรรม พิเศษทำได้ง่าย					
4	เพื่อนร่วมงานมีฐานะทางเศรษฐกิจและ สังคมในระดับใกล้เคียงกัน					
5	ความทุกข์หรือปัญหาในบรรดาผู้ร่วมงาน ย่อมล่วงรู้ถึงกันเสมอ					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความรู้สึกตามสภาพที่เป็นจริง				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	3.2 สัมพันธภาพภายในกลุ่ม					
1	เพื่อนร่วมงานคบหาสมาคมกันด้วยความ เป็นมิตร					
2	เพื่อนร่วมงานพยายามรักษาความสามัคคี ในหมู่คณะ					
3	เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถและ ความคิดเห็นของกันและกัน					
4	คำพูดของเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ข้าพเจ้าเชื่อถือได้					
	3.3 ความร่วมมือในการทำงาน					
1	เพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะแสดงแนวคิดใน การแก้ปัญหาการทำงานร่วมกัน					
2	เมื่อมีงานเร่งด่วนทุกคนจะช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน					
3	เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะ เพื่องานหนัก ร่วมกัน					
4	มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ โดยไม่ปิดบังกัน					
5	เพื่อนร่วมงานสามารถดัดแปลงซึ่งกัน และกันด้วยความจริงจัง					
6	หน้าที่ที่ต้องทำสัมพันธ์ เกี่ยวเนื่องกัน ดำเนินไปราบรื่นเสมอไม่สะดุด					

ตอนที่ 3

แบบสำรวจปลายเปิด

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับทักษะที่มีต่อ

1. ทักษะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับงาน _____

2. ทักษะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน _____

3. ทักษะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน _____

โปรดตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบคำถามครบทุกข้อทั้งสามตอนแล้ว

ขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

คำความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตาราง 11 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ด้าน	K	X	S	R _{tt}
1. งาน				
1) ธรรมชาติของงาน	6	19.81	2.74	0.69
2) ค่านิยมของสังคมที่มีต่องาน	6	14.14	2.79	0.66
3) ความพึงพอใจในการทำงาน	7	25.85	3.34	0.65
2. สภาพการทำงาน				
1) ความพร้อมทางปัจจัย	6	17.56	3.99	0.75
2) บรรยากาศในการทำงาน	6	19.47	4.34	0.73
3) ผู้บังคับบัญชา	9	31.85	6.27	0.90
3. เพื่อนร่วมงาน				
1) เอกพันธ์ภายในกลุ่ม	5	16.37	3.34	0.74
2) สัมพันธภาพภายในกลุ่ม	4	13.56	3.68	0.92
3) ความร่วมมือในการทำงาน	6	20.35	4.97	0.89
รวม	55	179.00	21.40	0.91

ภาคผนวก ค

ประมวลความคิดเห็นจากแบบสำรวจปลายเปิด
เกี่ยวกับทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน
และ เพื่อนร่วมงาน

ตาราง 12 ประมวลความคิดเห็นจากแบบสำรวจปลายเปิดเกี่ยวกับทัศนะของข้าราชการฝ่าย
 ธุรการ ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน

ข้อความ

1. ทัศนะที่มีต่องานเพิ่มเติม

1.1 ความสำคัญของงาน

ทุกฝ่ายควรให้ความสำคัญแก่ฝ่ายธุรการให้มากขึ้นกว่านี้ เพราะเป็นหน่วยงานที่ให้การ
 บริการแก่ทุกฝ่ายทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย

1.2 ต้องอาศัยความรู้

งานธุรการต้องอาศัยความรู้ ระเบียบ กฎเกณฑ์ ความรับผิดชอบและวุฒิภาวะของผู้ปฏิบัติ
 งาน ต้องมีความละเอียดถี่ถ้วน รู้จักประนีประนอม งานควรจะมีระบบที่ดี

1.3 ทักษะในการทำงานต้องทันสมัย

ผู้ปฏิบัติงานควรจะได้รับฝึกอบรมให้เกิดประสบการณ์ในการทำงานและความรู้ความ
 สามารถ ทันต่อเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลา เพราะงานธุรการเป็นงานที่ใหม่หุดหนึ่ง

1.4 ต้องอาศัยน้ำใจจนตรีต่อกัน

ควรจะมีน้ำใจเอื้ออารีต่อกัน มีการรับผิดชอบร่วมกัน ทำงานร่วมกัน มีความเห็นอก
 เห็นใจกัน จึงจะทำให้การทำงานสนุกสนานน่าเบื่อ

1.5 มอบหมายงานให้ชัดเจน

ควรมีการมอบหมายงานให้ชัดเจน แน่นนอน และทั่วถึงอย่างยุติธรรม และให้เหมาะสม
 ระหว่างบุคลากรกับงาน และให้ตรงกับความสามารถของแต่ละบุคคล

1.6 ต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ผู้ปฏิบัติงานต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพราะต้องทำงานประสานกับหน่วยงานอื่น ๆ ควรจะ
 ได้มีการปลูกฝังให้มีความสำนึกและรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง และมีความสามารถ
 ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อความ

2. ทักษะที่มีต่อสภาพการทำงานเพิ่มเติม

2.1 บรรยากาศไม่เอื้อต่อการทำงาน

สถานที่ทำงานไม่ค่อยดี อึดอัด อากาศร้อนอบอ้าว มีเสียงดังรบกวนสมาธิการทำงาน มีบุคคลเข้ามาติดต่อมาก ไม่ค่อยมีระเบียบ การมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีระเบียบกว่านี้

2.2 การจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน ปรับสภาพแวดล้อมให้ถูกสุขลักษณะ รวมทั้งความสะอาดของห้องน้ำ-ส้วม

2.3 การปรับปรุงขั้นตอนในการดำเนินงานให้ยุ่งยากน้อยลง เพื่อความคล่องตัวในการทำงานของผู้ปฏิบัติและรวดเร็วทันเวลาได้ผลดีของผู้มาขอรับบริการ และต้องบริการด้วยความเป็นธรรม ให้การบริการตามลำดับผู้มาขอรับบริการก่อนหลัง

2.4 นโยบายของผู้บริหาร

ผู้บริหารแต่ละชุดมีนโยบายไม่เหมือนกัน ทำให้หน่วยงานแต่ละหน่วยงานไม่เป็นแบบแผนเดียวกัน ขาดการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรฝ่ายธุรการอย่างจริงจัง

3. ทักษะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานเพิ่มเติม

3.1 การปลูกฝังหรือจัดกิจกรรมส่งเสริมความสามัคคี

ควรมีการปลูกฝังให้เกิดความสามัคคี รัก เมตตา อภัย การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสามัคคีกลมเกลียวกันภายในกลุ่ม ควรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ถ้ามีงานเร่งด่วนเพื่อนร่วมงานมีส่วนที่ช่วยให้ผู้บริหารมีทักษะที่ดีต่อคนในหน่วยงาน

3.2 การมีน้ำใจและความจริงใจต่อกัน

ควรจะมีน้ำใจเอื้ออารีและมีความจริงใจต่อกัน มีการรับผิดชอบร่วมกัน ทำงานร่วมกัน เห็นอกเห็นใจกันภายในกลุ่ม การเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเพื่อนร่วมงาน มีความจริงใจต่อกันภายในกลุ่มและหน่วยงานมากขึ้น

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อความ

3.3 มีทัศนคติทางลบต่อผู้อื่น

เพื่อนร่วมงานบางคนมีน้ำใจต่อกัน ไม่สนใจต่อสภาพแวดล้อมหรือความเป็นไปของมหาวิทยาลัย มองคนอื่นในแง่ลบ ไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์ ถ้ามีผลประโยชน์มาเกี่ยวข้อง จะเล่นพรรคเล่นพวก มีการเกี่ยงงานและกล่าวโทษกัน ไม่ค่อยมีความร่วมมือกันอย่างพร้อมเพรียง

3.4 การทบทวนบทบาทหน้าที่

ควรให้ทุกคนได้ทราบบทบาทหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน เพื่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ถูกต้อง ควรมีการัดเตือนกันได้ บางคนคิดว่าตนเองเป็นเพียงผู้รับใช้เท่านั้น ไม่ยอมทำงานร่วมกับผู้อื่น ควรจะได้มีการปรึกษาหารือเกี่ยวกับการทำงานกันตลอดเวลา

3.5 การสังสรรค์รื่นเริงร่วมกัน

ควรจะได้มีการจัดให้มีการสังสรรค์รื่นเริงร่วมกัน เช่น ให้มีการแข่งขันกีฬา การทำกิจกรรมร่วมกัน การทัศนศึกษา เพื่อทำให้เกิดความสามัคคีและมีสัมพันธ์ไมตรีกันดียิ่งขึ้น

หมายเหตุ ข้อมูลที่นำเสนอในแต่ละข้อมีความถี่ของผู้เสนอตั้งแต่ 9 - 20 คน

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	น.ส.ลจิดร์ แพ้วสกุล		
เกิดวันที่	8 ตุลาคม	2589	F
สถานที่เกิด	เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร		
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	102/3 ซอยราชชัย 1 ถนนเศรษฐศิริ สามเสนาม กรุงเทพมหานคร		
ตำแหน่งปัจจุบัน	หัวหน้ากองธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน		
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2505	ม.6	วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์
	พ.ศ. 2507	ม.8	โรงเรียนเบญจมราชาลัย
	พ.ศ. 2510	อก.ศ.	วิทยาลัยวิชาการศึกษา ปทุมวัน
	พ.ศ. 2516	กศ.บ.	วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร
	พ.ศ. 2534	กศ.ม.	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2518	ประจำแผนกธุรการ	
	พ.ศ. 2523	หัวหน้าแผนกสารบรรณ	
	พ.ศ. 2527	หัวหน้ากองธุรการ	

11

ทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน
และเพื่อนร่วมงาน

บทคัดย่อ

ของ

ลจิษฐ์ แผ้วสกุล

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา
กุมภาพันธ์ 2534

การวิจัยนี้เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในกรุงเทพมหานครที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการฝ่ายธุรการในวิทยาเขตประสานมิตร ปทุมวัน และบางเขน จำนวน 228 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสำรวจทักษะของข้าราชการที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน การวิเคราะห์ใช้ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test แบบ Independent ในการเปรียบเทียบตัวแปร

ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทักษะที่ดีต่องาน แต่มีทักษะต่อสภาพการทำงานและเพื่อนร่วมงานในระดับค่อนข้างดี
2. เปรียบเทียบทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน และวุฒิการศึกษา ปรากฏผลดังนี้
 - 2.1 ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีตำแหน่งต่างกัน มีทักษะต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
 - 2.2 ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีทักษะต่อสภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน แต่พบความแตกต่างในทักษะที่มีต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีทักษะที่ดีต่องานมากกว่าข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย
 - 2.3 ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีทักษะต่อสภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบความแตกต่างที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีวุฒิการศึกษาสูงมีทักษะที่ดีต่องานและเพื่อนร่วมงานมากกว่าข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ

จากผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนางาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานของข้าราชการฝ่ายธุรการไว้อย่างกว้างขวาง พร้อมทั้งการเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

PERCEPTION OF NONFACULTY OFFICIALS OF SRINAKHARINWIROT
UNIVERSITY TOWARDS JOB, WORKING ENVIRONMENT
AND COLLEAGUES

AN ABSTRACT

BY

LAJIT PEAOSKUL

Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master
of Education degree in Educational Administration
at Srinakharinwirot University

February 1991

The objectives of this research were to investigate the perception of the nonfaculty officials working at Srinakharinwirot University towards job, working environment and colleagues, and to compare the perception of the nonfaculty officials classified by rank, working experience and qualification. The sample composed of 228 nonfaculty officials working at Srinakharinwirot University at Prasarnmit, Pathumwan and Bangkhen campus during the academic year 1990. The tool used for data collection was the Perception of the Nonfaculty Officials towards Job, Working Environment and Colleagues Questionnaire. The standard deviation and the independent t-test were employed in order to analyse the data and to compare the independent variables.

The findings were as follows:-

1. The perception of the nonfaculty officials towards working profession was absolutely good, but the perception towards working environment and colleagues were almost good.

2. The comparison of the perception of the nonfaculty officials classified by rank, working experience and qualification was found as follows.

- 2.1 The perception of the nonfaculty officials having different ranks towards the job, working environment and colleagues were not found significant different.

- 2.2 The perception of the nonfaculty officials having different working experience towards the working environment and colleagues were not significant different but the perception towards

the job was found different at .01 level, the officials having longer experience perceived the job much better than those having less experience.

2.3 The perception of the nonfaculty officials having different qualification towards the working environment was not significant different; the different was found at .01 and .05 levels when compared the perception towards the job and the colleagues. It was found that the officials having high level of qualification perceived the job and colleagues much better than those having lower level of qualification.

Base on the finding, the researcher proposed various ways to develop the perception of the nonfaculty officials towards job, working environment and colleagues. The areas for future research were also introduced.