

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ เนื่องด้วยเป็นแหล่งของการผลิตกำลังคนระดับสูงของประเทศในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อรองรับให้สอดคล้องกับการพัฒนาประเทศชาติ งานหลักของมหาวิทยาลัยจึงมีเป้าหมายสำคัญในการส่งเสริมความเป็นเลิศทางวิชาการเพื่อบริการแก่สังคมในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงของรัฐบาล ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พุทธศักราช 2533, 2533)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ปี 2547-2550 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2547) กำหนดแผนยุทธศาสตร์ของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาไว้ว่าการอุดมศึกษาไทยต้องเป็นจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาให้ให้ผู้เรียนมีขีดความสามารถที่หลากหลายทั้งภาคเศรษฐกิจและภาคสังคม รวมทั้งธำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย เพื่อมุ่งสู่มาตรฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และตาม แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ที่ว่าการจัดการศึกษาเป็นการวางแผนในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปจากการวางแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับก่อน ๆ อันเนื่องมาจากบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ดังนั้นการวางแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษาจึงเป็นการวางแผนในระบบเปิดที่จัดให้มีการระดมความคิดและรับฟังความเห็นของประชาชนอย่างกว้างขวาง ซึ่งไม่เคยปรากฏมาก่อนในอดีต (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2543, หน้า 1)

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันทางการศึกษาซึ่งมีหน้าที่ทั้งทางตรงและทางอ้อมในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาระดับสูง ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิตเพื่อตอบสนองต่อความต้องการพัฒนาประเทศตามแผนการศึกษาของชาติ นอกเหนือจากภารกิจด้านการผลิตบัณฑิตแล้ว ยังมีภารกิจด้านอื่นๆ ตามบทบาทของมหาวิทยาลัย คือ ภารกิจด้านการวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยที่แต่ละมหาวิทยาลัยจะมีวิธีดำเนินการเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุภารกิจของแต่ละมหาวิทยาลัย

แตกต่างกันออกไป แล้วแต่จุดมุ่งหมายหลักของแต่ละมหาวิทยาลัย และการดำเนินการภารกิจต่าง ๆ ดังกล่าวนั้น ไม่ว่าจะเป็นภารกิจด้านใด จำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบเรื่องต่าง ๆ เป็นกลไกในการดำเนินการทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นองค์ประกอบเรื่องของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการที่ดี ในบรรดาองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้ บุคลากรถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะภารกิจแต่ละด้านจะสำเร็จลุล่วงถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ก็เพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับบุคลากรเป็นหลักสำคัญ ดังนั้น หากในหน่วยงานมีบุคลากรที่ปราศจากความรู้ความสามารถ ความพึงพอใจ หรือแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้ว การดำเนินการกิจด้านต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานกำหนดไว้จึงเป็นเรื่องที่เป็นไปได้ยาก ดังที่ จารุวรรณ เสวกรวรรณ (2519, หน้า 16) วิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดแรงจูงใจในการทำงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ นั่นเอง

การที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาหรือทบวงมหาวิทยาลัยเดิม มีนโยบายที่ชัดเจนที่จะจัดการศึกษาให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของภาคเศรษฐกิจและภาคสังคม โดยกำหนดมาตรการสร้างฐานข้อมูลความต้องการกำลังคนทั้งภาคเศรษฐกิจและสังคม สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการจัดทำแผนผลิตกำลังคน ส่งเสริมโครงการผลิตบัณฑิตและการพัฒนา กำลังคนที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ส่งเสริมให้ภาคเอกชนร่วมรับผิดชอบการ อุดมศึกษา ส่งเสริมให้มีการกระจายโอกาสการอุดมศึกษา ขยายหลักสูตรสหกิจศึกษาทุกสาขาทุก สถาบัน พัฒนาหลักสูตรการสร้างผู้ประกอบการให้บัณฑิตทุกสาขาทุกวิชา ทุกระดับการศึกษา ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันสรรค์สร้างชุมชน ตามนโยบายของนายกรัฐมนตรี และยกระดับมาตรฐาน สถาบันอุดมศึกษาในระดับสากล (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2547, หน้า 2)

มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับการยกฐานะให้เป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พุทธศักราช 2533 จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน ซึ่งเป็นวิทยาเขตหนึ่งของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การบริหารงานของมหาวิทยาลัยมีพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ.2533 ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ เป็นกรอบในการบริหารงาน และสืบเนื่องจากการที่มหาวิทยาลัยกำลังจะก้าวไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล ทำให้มีการวางแผนการรับบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในชื่อเรียกที่ต่างไปจากเดิม จากเดิมเป็นข้าราชการ เปลี่ยนเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นอาทิ

ปัจจุบันบุคลากรของมหาวิทยาลัยแบ่งตามบทบาทและหน้าที่ได้ 2 กลุ่ม คือ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ (1) บุคลากรสายวิชาการ คือ ข้าราชการสาย ก และพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ หรือสายผู้สอน ปัจจุบัน (เดือนเมษายน 2546) มีจำนวนทั้งสิ้น 637 คน (2) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คือ ข้าราชการสาย ข และ ค และพนักงาน

มหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 386 คน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2546) บุคลากรที่ปฏิบัติงานให้มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินกิจการไปจนบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมต้องมีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานทั้งสภาพจิตใจและร่างกาย ดังนั้นผู้บริหารจึงมีส่วนสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและศึกษาหาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเหล่านี้ให้ได้อย่างเหมาะสมเพื่อจะทำให้งานที่ปฏิบัติออกมา มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอุปสรรคบางประการที่อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นอุปสรรคเกี่ยวกับบุคลากร ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากร หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับบุคลากร อุปสรรคเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ทำให้บุคลากรต้องทำงานเกินกว่าภารกิจที่ควรจะเป็น ตลอดจนอัตราค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลายังมีอัตราที่น้อยเมื่อเทียบกับสภาพเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน อีกทั้งสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานและบรรยากาศที่ไม่เอื้ออำนวยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอุปสรรคเกี่ยวกับความก้าวหน้า ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับโอกาสในการศึกษาต่อ และการได้รับการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถตามศักยภาพ ล้วนแต่เป็นอุปสรรคที่ทำให้ขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแทบทั้งสิ้น

การที่มหาวิทยาลัยต้องออกนอกระบบราชการหรือเปลี่ยนแปลงไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงานและแก้ไขวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย เช่น ปัญหาสมองไหล ปัญหาเรื่องงบประมาณที่ผูกติดกับระเบียบ แนวปฏิบัติที่ขาดความยืดหยุ่น ปัญหาด้านคุณภาพทางวิชาการ และปัญหาด้านการบริหารงานภายในมหาวิทยาลัยที่อยู่ภายใต้ระบบราชการ (ทบทวนมหาวิทยาลัย, 2537, หน้า 10-11)

อย่างไรก็ตามการที่จะให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งนี้หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคลากรขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานก็จะลดน้อยลง ความท้อแท้และเบื่อหน่ายในงานก็จะเพิ่มมากขึ้น ผลงานที่ออกมาก็จะขาดประสิทธิภาพ อัตราการขาดงานและการออกจากงานสูงขึ้น ก่อให้เกิดปัญหายุ่งยากแก่องค์กร โดยเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเป็นสายงานที่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานน้อย การปรับเปลี่ยนตำแหน่งเป็นไปได้ยากเนื่องจากตำแหน่งทางการบริหารมีจำนวนจำกัด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องคอยตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเป็นการเสริมสร้างผูกพันอยู่กับงานและเกิดความรักในหน่วยงาน ซึ่งเป็นการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

การให้ความสำคัญต่อบุคลากรของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากรย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลดีต่อหน่วยงานและเกิดความผูกพันต่อหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย ให้เกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาบุคลากรมีประสิทธิภาพเกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานสำหรับรองรับการพัฒนาและการขยายตัวของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประเภทของบุคลากร เพศ อายุราชการ สายงาน และวุฒิการศึกษา
4. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประเภทของบุคลากร เพศ อายุราชการ สายงาน และวุฒิการศึกษา
5. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประเภทของบุคลากร เพศ อายุราชการ สายงาน และวุฒิการศึกษา มีความแตกต่างกัน
2. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประเภทของบุคลากร เพศ อายุราชการ สายงาน และวุฒิการศึกษา มีความแตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาแตกต่างกันตามระดับความผูกพันต่อองค์กร

กรอบการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้รับแนวคิดเบื้องต้นจากแนวคิดของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา ในปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย ปัจจัยละ 5 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

ปัจจัยสุขอนามัย 5 ด้าน ได้แก่

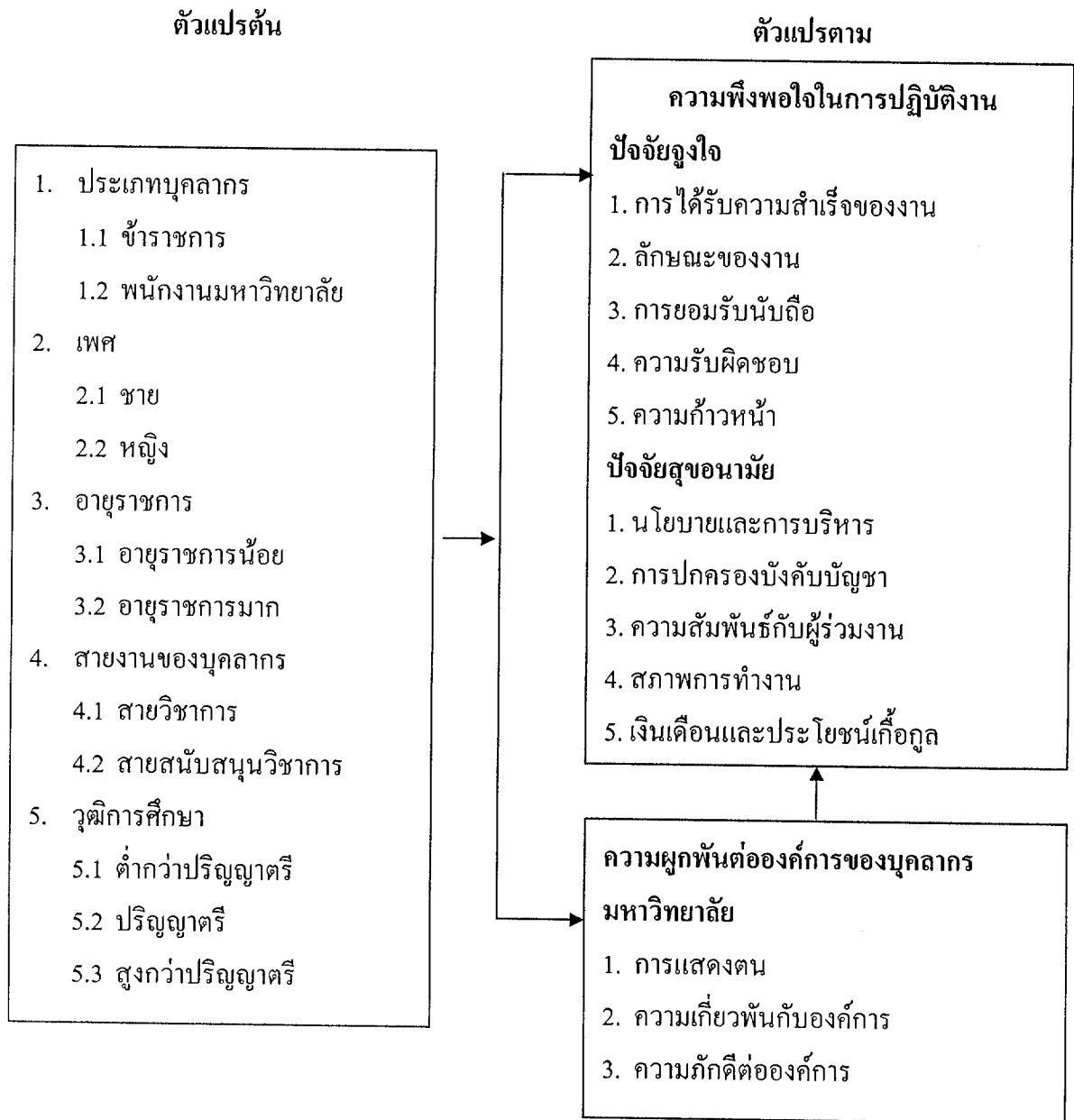
1. นโยบายและการบริหาร
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
4. สภาพการทำงาน
5. เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล

แนวคิดทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของบุชานัน (Buchanan II) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ การแสดงตน ความเกี่ยวข้องกับองค์กร และความภักดีต่อองค์กร

และเนื่องจากผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่างานวิจัยที่ค้นคว้ามาเป็นการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร เช่น งานวิจัยของนาวาเอก ยอดธง อาทมาท (2547) ร.ต.อ.หญิงทิพย์วัลย์ เรืองศรี (2543) กาญจนา ชูช่วง (2543) และ ร.ต.อ.วิชัย คำสำเภา (2541) ซึ่งพบว่ามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่ยังไม่มีงานวิจัยใดที่แสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงและความผูกพันต่อองค์กรต่ำจะมีระดับของความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่ และแตกต่างกันในด้านใดบ้าง ซึ่งการตัดค่าความผูกพันระดับกลางออกจะทำให้ประเด็นที่ต้องการศึกษามีความชัดเจนขึ้น และสามารถหาคำอธิบายได้มากขึ้นในหลักการและทฤษฎีดังกล่าว รวมทั้งเป็นการทดสอบผลการค้นคว้าในเชิงความสัมพันธ์ที่เคยมีผู้ทำวิจัยเอาไว้แล้วด้วย

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำมาประสานความคิดเป็นกรอบความคิดประกอบการศึกษาวิจัย ดังภาพที่ 1

ตัวแปรที่ศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความรักความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร พร้อมทั้งเป็นแนวทางการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของการทำงานขององค์กรให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรเพิ่มขึ้น
2. เป็นประโยชน์ต่อการบริหารมหาวิทยาลัย โดยการนำข้อมูลไปแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย เห็นความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยและความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา โดยศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสองปัจจัยตามแนวคิดของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) ปัจจัยจูงใจในการทำงานสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ 5 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และปัจจัยสุขอนามัย ใน 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือนและประโยชน์ที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของบุชานัน (Buchanan II, 1974, p. 533) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ การแสดงตน ความเกี่ยวข้องกับองค์กร และความภักดีต่อองค์กร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 1,023 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา ในปีงบประมาณ 2547 จำนวน 556 คน (เป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 2 เท่า จากการสุ่มกลุ่มอย่างง่ายตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน เนื่องจากมีการหาเปอร์เซ็นต์ไทล์เพื่อคัดเลือกกลุ่มที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูง และกลุ่มที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่ำ โดยความผูกพันต่อองค์กรสูงใช้เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 ขึ้นไป และความผูกพันต่อองค์กรต่ำใช้เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา)

3. ตัวแปรที่จะศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนตัวของบุคลากรในมหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

3.1.1 ประเภทของบุคลากร

3.1.1.1 ข้าราชการ

3.1.1.2 พนักงานมหาวิทยาลัย

3.1.2 เพศ

3.1.2.1 ชาย

3.1.2.2 หญิง

3.1.3 อายุราชการ แบ่งเป็น

3.1.3.1 อายุราชการน้อย

3.1.3.2 อายุราชการมาก

3.1.4 สายงานของบุคลากร แบ่งเป็น

3.1.4.1 สายวิชาการ

3.1.4.2 สายสนับสนุนวิชาการ

3.1.5 วุฒิการศึกษา

3.1.5.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.5.2 ปริญญาตรี

3.1.5.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

3.2.1 ปึงจยงใจ ได้แก่

3.2.1.1 ด้านความสำเร็จของงาน

3.2.1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

3.2.1.3 ด้านลักษณะของงาน

3.2.1.4 ด้านความรับผิดชอบ

3.2.1.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

3.2.2 ปึงจยสุขอนมัย ได้แก่

3.2.2.1 ด้านนโยบายและการบริหาร

3.2.2.2 ด้านการปกครองบังคับบัญชา

3.2.2.3 ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

3.2.2.4 ด้านสภาพการทำงาน

3.2.2.5 ด้านเงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล

3.2.3 ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น

3.2.3.1 การแสดงตน

3.2.3.2 ความเกี่ยวข้องกับองค์การ

3.2.3.3 ความภักดีต่อองค์การ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อการได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อให้เกิดกำลังใจและเต็มใจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ใน 2 ปัจจัย คือ

1.1 ปัจจัยจิตใจ หมายถึง องค์ประกอบที่ทำหน้าที่ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้มักเกิดจากตัวเอง ประกอบด้วย

1.1.1 การได้รับความสำเร็จ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุผลสำเร็จทั้งงานประจำและงานพิเศษที่ได้รับมอบหมายเป็นครั้งคราว เป็นที่น่าพอใจของตนเองและเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา

1.1.2 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่น่าสนใจ ทำทหายความสามารถให้อยากทำ มีความยากง่ายตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ โดยไม่เกิดความเบื่อหน่าย รวมถึงความมีอิสระในการทำงาน

1.1.3 การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่อง ชมเชย การแสดงความยินดี ความไว้วางใจ และการให้กำลังใจหรือยอมรับในความสามารถในขณะปฏิบัติงาน และหลังจากการปฏิบัติงานสำเร็จ

1.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ข้อผูกพันระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา หรือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันในการที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จและตรงตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลาของแผนงาน

1.1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้มีโอกาสเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้มีโอกาสศึกษาต่อเข้ารับการอบรมได้วุฒิสูงขึ้น

1.2 ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง องค์ประกอบในการปฏิบัติงานป้องกันมิให้มีการปฏิบัติงานของบุคคลลดหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

1.2.1 นโยบายและการบริหาร หมายถึง ข้อกำหนดและแนวทางในการบริหารของผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม

1.2.2 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง แนวทางที่ผู้บังคับบัญชานำมาใช้ในการบังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนความสามารถของผู้บังคับบัญชา มีความยุติธรรม รวมถึงลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา

1.2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันและกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี มีความสามัคคีกลมเกลียวกัน บรรยากาศในการทำงานเป็นไปแบบฉันท์มิตร มีการพบปะสังสรรค์ ตลอดจนการช่วยเหลือและบริการปรึกษาหารือกัน

1.2.4 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น สถานที่ทำงาน ห้องทำงาน อาคารสำนักงานมีความเหมาะสม สะดวกสบายน่าอยู่หรือไม่ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอหรือไม่ และสะดวกในการใช้หรือไม่

1.2.5 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง เงินต่าง ๆ ที่บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รับจากทางราชการ เช่น เงินเดือนจริง ๆ ค่าตอบแทน ค่าเบี้ยเลี้ยง พาหนะ ค่าเช่าบ้าน เงินช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล และเงินอื่น ๆ ที่ได้รับจากทางราชการ

2. ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกจงรักภักดี ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานห่วงใย ห่วงดี และภาคภูมิใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในการศึกษาครั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์การสามารถวัดได้จากความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ใน 3 องค์ประกอบ คือ

2.1 การแสดงตน หมายถึง ความภาคภูมิใจในองค์การและการยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์การ

2.2 ความเกี่ยวข้องกับองค์การ หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ

2.3 ความภักดีต่อองค์การ หมายถึง การยึดมั่นในองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

3. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ได้รับการคัดสรรและบรรจุ เป็นข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยบูรพา และวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยบูรพา

4. เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยบูรพา และวิทยาเขตของมหาวิทยาลัยบูรพา

5. อายุราชการ หมายถึง อายุราชการของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ตั้งแต่ค่าเฉลี่ยขึ้นไปเป็นกลุ่มหนึ่ง และอายุราชการน้อย คือ อายุราชการต่ำกว่าค่าเฉลี่ยลงมาเป็นอีกกลุ่มหนึ่ง

6. สายงานของบุคลากร หมายถึง ประเภทของภาระงานที่บุคลากรแต่ละกลุ่มต้องปฏิบัติตามภาระหน้าที่ แบ่งเป็น 2 สายงาน คือ สายงานวิชาการ คือ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่สอน ทำวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย และ สายงานสนับสนุนวิชาการ คือ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การทำวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามภารกิจของมหาวิทยาลัย

7. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย ได้รับ กำหนดเป็น 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

8. มหาวิทยาลัยบูรพา หมายถึง สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ที่ตั้งอยู่ใน พื้นที่ภาคตะวันออก ของประเทศไทย ประกอบด้วย 3 หน่วย คือ

8.1 มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี

8.2 มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรี

8.3 มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ สระแก้ว