

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกในส่วนภูมิภาค จัดตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐ และเจตนารมณ์ของประชาชนในภาคเหนือ ให้เป็นศูนย์กลางทางวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยส่วนรวม มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นแหล่งสะสม ค้นคว้า วิจัย และถ่ายทอดความรู้ตามหลักแห่งเสรีภาพทางวิชาการ โดยยึดมั่นในสัมมาธรรมและคุณธรรม เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ การประยุกต์เผยแพร่และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม บัณฑิตแห่งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่พึงฝึกฝนในการฝึกตนเองเป็นผู้รู้จริง คิดเป็น ปฏิบัติได้ สามารถครองตน ครองคน และครองงาน ด้วยมโนธรรมและจิตสำนึกต่อสังคม(ปณิธานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่) และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อ 2507 ทั้งนี้ เพื่อสนองนโยบายด้านการศึกษาและความเจริญให้กระจายไปสู่ส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะภาคเหนืออันส่งผลต่อการพัฒนาสังคม และเศรษฐกิจอีกด้านหนึ่งด้วย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีฐานะเทียบเท่ากรม ในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้มหาวิทยาลัยดำเนินไปตามปณิธานดังกล่าว จึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในทุกส่วนของมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานอธิการบดี คณะต่างๆ (ปัจจุบันมี 16 คณะ) สถาบัน สำนัก เป็นต้น และในส่วนของข้าราชการของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามกฎหมาย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507 แก้ไขเพิ่มเติมตามกฎหมายฉบับที่ 7(พ.ศ.2535) ข้อ 11 ได้กำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ไว้ดังนี้

(ก) ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการได้แก่

- (1) ศาสตราจารย์
- (2) รองศาสตราจารย์
- (3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์
- (4) อาจารย์

(ข) ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ตำแหน่งในสายงานต่าง ๆ ดังนี้

- (1) บรรณารักษ์
- (2) โสตทัศนศึกษา
- (3) แพทย์
- (4) พยาบาล
- (5) วิจัย
- (6) ตำแหน่งในสายงานวิชาการอื่นที่ ก.ม. กำหนด

(ค) ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ได้แก่

- (1) อธิการบดี
- (2) รองอธิการบดี
- (3) คณบดี
- (4) ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน หรือสำนัก
- (5) หัวหน้าแผนกอิสระ
- (6) รองคณบดี
- (7) รองผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน หรือสำนัก
- (8) หัวหน้าภาควิชา หรือหัวหน้าแผนกวิชา
- (9) ผู้อำนวยการกอง
- (10) เลขานุการคณะ
- (11) หัวหน้ากอง
- (12) หัวหน้าแผนก
- (13) ตำแหน่งอื่นที่ ก.ม. กำหนด

อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัย ก็นี้ไม่หันความเป็นระบบราชการ ที่ถูกมองว่ามีความล่าช้า มีกฎ ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติมากมายไม่แตกต่างไปจากกระทรวงอื่น ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการในมหาวิทยาลัยได้ และจากการที่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ในระบบราชการดังกล่าว ทำให้ไม่ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคข้อมูลข่าวสาร รัฐบาลจึงพยายามที่จะผลักดันให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทั้งมหาวิทยาลัยในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยทุกมหาวิทยาลัย ออกจากระบบราชการ โดยเรียกว่า มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาลบ้าง มหาวิทยาลัยนอกระบบราชการบ้าง การเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นนั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อความ

มั่นคงในวิชาชีพของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้ อาจจะทำให้เกิดความไม่แน่ใจต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามข้าราชการทุกคนก็ไม่อาจปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นนั้นได้ในไม่ช้า

การเปลี่ยนแปลงมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้เป็นมหาวิทยาลัยนอกระบบ สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะเวลาที่ 8 (พ.ศ.2540 – 2544) ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งกำหนดเป้าหมายหลักแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยมีหลักการคือ เพื่อให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ คุณธรรม เป็นมหาวิทยาลัยมุ่งเน้นการวิจัย โดยเชื่อมโยงผลงานวิชาการลักษณะต่าง ๆ สู่เป้าหมายการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชน และสังคม ให้เป็นสถาบันทางวิชาการที่มีความเป็นสากล สร้างความร่วมมือทางวิชาการให้มากยิ่งขึ้นกับมหาวิทยาลัยในภูมิภาคนี้ ตลอดจนมีแนวทางการบริหารจัดการสำหรับพัฒนาไปสู่มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปตามหลักการบริหารงานบุคคลแล้วว่า มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้คนให้ตรงกับงาน (Put the Right Man on the Right Job) ด้วยเหตุผลที่ว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือชอบในงานที่ทำอยู่ บุคคลนั้นย่อมทำงานด้วยความสุข มีขวัญกำลังใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้น และยอมไม่ยอมเปลี่ยนงาน หรือมีการลาออกจากงาน ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพและจุดมุ่งหมายตามที่กำหนด แต่ให้สิทธิเท่าเทียมกัน นอกจากนี้สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ตลอดจนสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยมีให้บุคลากรในมหาวิทยาลัย ได้แก่ บ้านพักอาศัย สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ก็ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการที่จะปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่มหาวิทยาลัย

ในการวิจัยนี้ ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ในตำแหน่งเลขานุการ ซึ่งเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหาร และงานธุรการของผู้บริหารมหาวิทยาลัยในทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และเป็นการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัย ความรอบคอบละเอียดอ่อน และเข้าใจสถานะของตนเองและหน่วยงานด้วย การปฏิบัติงานต่าง ๆ จะสำเร็จขึ้นได้ จำเป็นอย่างยิ่งต้องอาศัยเลขานุการเป็นผู้แบ่งเบาภาระสนองงานผู้บริหารอย่างใกล้ชิด และปัจจัยสำคัญของเลขานุการคือเป็นผู้แบ่งเบาภาระ และต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจในการปฏิบัติงานในหน้าที่เลขานุการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการ

นำมหาวิทยาลัยไปสู่ระบบราชการ ตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ตามแผนพัฒนาอุดมศึกษา
ระยะที่ 8 (พ.ศ.2540–2544) ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัย
เชียงใหม่

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

ขอบเขตประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาจากประชากร ซึ่งได้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง
เลขานุการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนธันวาคม
พ.ศ. 2542 จำนวน 129 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดศึกษาความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงาน 6 ด้าน ตามกรอบทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg คือ

1. ด้านสภาพการทำงาน
2. ด้านนโยบายการบริหาร
3. ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
4. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ
5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
6. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความรู้สึกด้านจิตใจในทางบวก ความชอบ
ปฏิบัติตอบสนองของเลขานุการที่มีต่อการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในด้านต่าง ๆ
6 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน
และผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และด้านความ
มั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

การปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ของเลขานุการ ที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัย เชียงใหม่มอบหมายให้รับผิดชอบงานในตำแหน่งเลขานุการ และการปฏิบัติหน้าที่เลขานุการของหน่วยงานตามรายละเอียดของงานที่กำหนดไว้

เลขานุการ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ได้แก่ เลขานุการผู้บริหาร และเลขานุการของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงเสริมสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงาน การปฏิบัติงาน และส่งเสริมการให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่