

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานระดับกอง ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจหลัก 4 ประการคือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้แบ่งส่วนราชการย่อย ๆ ออกเป็นภาควิชา และสำนักงาน ซึ่งประกอบด้วย 10 ภาควิชา และ 1 สำนักงานเลขานุการคณะ โดยมีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชา มีรองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีฝ่ายต่าง ๆ ร่วมรับผิดชอบงาน ตามนโยบาย และ วัตถุประสงค์ของคณะทันตแพทยศาสตร์ และมีคณะกรรมการประจำคณะ เป็นผู้ให้คำปรึกษา และเสนอความเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานมีการแต่งตั้งบุคคลเพื่อทำหน้าที่บริหาร และรับผิดชอบงานตามลำดับ ได้แก่ หัวหน้าภาควิชา หัวหน้างาน และหัวหน้าหน่วยงาน (คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540, หน้า 4)

พระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507 ตามบทบัญญัติในข้อ 11 ของกฎทรวงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2519 ได้จำแนกประเภท ข้าราชการออกเป็น 3 สาย คือ ข้าราชการสาย ก มีหน้าที่สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ ข้าราชการสาย ข มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ และข้าราชการสาย ค มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ โดยแต่ละสายได้แบ่งแยกหน้าที่กันอย่างชัดเจน ทั้งข้าราชการสาย ก สาย ข และสาย ค เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้การบริหารงานของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ดำเนินไปตามเป้าหมาย

แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 เป็นปีแรกของแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 ได้ประสบปัญหาสถานะเศรษฐกิจของประเทศเริ่มชะลอตัว และไม่ปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งได้ส่งผลกระทบต่องบประมาณทั้งทางด้านการดำเนินการ และด้านการลงทุนของหน่วยราชการทั่วประเทศ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ก็ได้รับผลกระทบดังกล่าวเช่นกันและสถานะ

เศรษฐกิจชะลอตัวได้รุนแรงมากยิ่งขึ้นในปีงบประมาณ 2541 คณะทันตแพทยศาสตร์ ไม่ได้รับการจัดสรรในงบลงทุน (คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540, หน้า 3) ถึงแม้ว่าจะมีปัญหาด้านงบประมาณดังกล่าวก็ตาม ภาวะที่เป็นความรับผิดชอบ คณะทันตแพทยศาสตร์ ก็ยังดำเนินตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาระยะที่ 8 จากภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบดังกล่าว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงมีข้าราชการประเภทต่าง ๆ มาร่วมดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการบริหารงานใด ๆ ก็ตามจะต้องมีทรัพยากรบุคคล อันเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน หากขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพแล้ว ไม่ว่าจะจัดระบบงานบริหารให้ดีเพียงใด มีเงินหรือวัสดุมากเพียงใดก็ตามก็ไม่สามารถทำให้งานขององค์กรนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ ทั้งนี้บุคคลจะต้องมีขวัญและกำลังใจและยังต้องมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงาน ถ้าบุคคลได้ปฏิบัติงานหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ตนพึงพอใจ ความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำ เข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบายการทำงาน มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ อุทิศเวลาให้แก่งาน คิดปรับปรุงงานอยู่ตลอดเวลา ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ได้ก็จะมีคุณภาพและประสิทธิภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2513, หน้า 494 -500) แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่พึงพอใจที่จะทำงานจะก่อให้เกิดการท้อแท้ทำงานอย่างไม่เต็มใจ จึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานในทุกด้านทำให้ มีผลงานต่ำ ขาดคุณภาพ และมีแนวโน้มที่จะประสบความล้มเหลว (สถิต วงศ์สุวรรณ, 2531, หน้า 314)

การจำแนกข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 สายคือ สาย ก. สาย ข และสาย ค ในแต่ละสายมีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันเช่น การปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ระเบียบตำแหน่ง และความก้าวหน้า ข้าราชการสาย ค เป็นตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ เป็นตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีชื่อเรียกแตกต่างกันมากกว่า 60 ตำแหน่ง (ณรงค์ เชื้อนเพชร, 2534, หน้า 2) และมีความแตกต่างลักษณะงานที่ปฏิบัติ เช่น ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานพัสดุ เจ้าหน้าที่การเงิน นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการเงินและบัญชี เป็นต้น โดยลักษณะตำแหน่งงานต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะเป็นงานที่ผูกพันกับตำแหน่งทางด้านบริหาร เช่น หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539 หน้า 45)

เมื่อข้าราชการ สาย ค ต้องการจะเลื่อนระดับจึงต้องพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ประกอบ เช่น ปริมาณงาน การควบคุมบังคับบัญชา และจำนวนผู้รับบริการ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นความสำคัญต่อการบริหารงานบุคคล เพราะการบริหารงานในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะบังเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้นั้นก็ต้องเกิดจากความร่วมมือของข้าราชการทั้ง 3 สาย แต่โดยที่คณะทันตแพทยศาสตร์มีข้าราชการสาย ค ปฏิบัติงานด้านบริหารและธุรการเป็นจำนวนมาก โอกาสความก้าวหน้าค่อนข้างจะจำกัดในขณะที่ข้าราชการสายอื่น ๆ มีโอกาสก้าวหน้ามากกว่า

ดังนั้น เพื่อหาแนวทางการสร้างขวัญ กำลังใจ และส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงเห็นควรศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบกับยังมีได้มีผู้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าวใน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และผู้วิจัยเองก็เป็นข้าราชการในสังกัดนี้ด้วย จึงสนใจที่จะศึกษาเจาะลึกในเรื่องนี้เพราะเชื่อว่า ผลการวิจัยครั้งนี้ น่าจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการปรับปรุง สร้างแรงจูงใจในการทำงานของข้าราชการให้มีขวัญกำลังใจ และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งผลถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านบริหารและธุรการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2542 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2543 จำนวน 105 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้กำหนดศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใน 10 องค์ประกอบ คือ

1. ด้านความสำเร็จของงาน
2. ด้านการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะของงานที่ทำ
4. ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
6. ด้านนโยบายและการบริหารงาน
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา
8. ด้านสภาพการทำงาน
9. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
10. ด้านเงินเดือนและความมั่นคง

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของข้าราชการ

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่มีต่อการทำงานใน 10 องค์ประกอบ คือ

ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบ

ในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

และด้านเงินเดือนและความมั่นคง

ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการสาย ค ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านบริหารและธุรการใน

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุง เสริมสร้างขวัญ กำลังใจ และแรงจูงใจ เพื่อให้ข้าราชการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้งานของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย
3. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานเป็นแนวทางในการปรับปรุง การบริหารงาน และส่งเสริมการให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่