

บทที่ 1

บทนำ



## 1.9 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในบรรดาปัจจัยของการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการนั้น คน หรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะสร้างสรรค์งานให้เจริญก้าวหน้า เพราะเมื่อคนมีความสามารถแล้ว ทุกสิ่งทุกอย่างจะสำเร็จลุล่วงไปโดยง่ายดาย และรวดเร็ว การที่จะให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ก็ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในหน่วยงาน และการที่จะได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายได้นั้น ทุกฝ่ายต้องพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ จึงจะยินดีที่จะให้ความร่วมมือเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การบริหารที่ดีนั้น ควรให้ค้ำทั้งงานและน้ำใจ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2516 : 449) และการที่บุคคลจะยินยอมทำงานที่ได้รับมอบหมาย ก็เนื่องจากบุคคลนั้นมีความยินดีและพึงพอใจในงานซึ่งความพึงพอใจในงานเป็นที่ยอมรับกันว่ามีค่าความสำคัญมากประการหนึ่งในการทำงานซึ่งจะช่วยให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุดและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะบุคคลนั้นจะปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียรยิ่งขึ้น ให้เวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น อุตสาหะพยายาม ทำให้งานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ในทางตรงข้าม หากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ งานจะดำเนินไปไม่ราบรื่น ระคัมการปฏิบัติงานลดค่าลง ความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานจะหมดไป การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกที ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพของงานค่อยลงไปในที่สุด (เคอร์ซาล, 2515 : 78)

การศึกษาและวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของคนนี้ได้เคยกระทำกันมานานแล้วตั้งแต่การทดลองที่เรียกว่า "Hawthorne Experiment" ของ ยอร์จ เอลตัน เมโย (George Elton Mayo) (อมร รักษาสิทธิ์ และโสรัจ สุจริตกุล, 2514 : 364 - 370) และการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของโร เบิร์ต ฮอปพอก (Robert Hoppock) ในปี ค.ศ. 1935 และหลังจากนั้นนักสังคมศาสตร์ก็ได้หันมาสนใจการศึกษา และวิจัยเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานและการออกจากงานอย่างกว้างขวางเพิ่มขึ้น ในวงการศึกษานี้ในปัจจุบัน โดยเฉพาะในระดับ

อุดมศึกษา หรือมหาวิทยาลัยได้มีผู้นำเอาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมาทำการศึกษา และวิจัย เป็นจำนวนไม่น้อยและนับวันจะเพิ่มขึ้นทุกที ไม่อาจจะเป็นการศึกษา และวิจัยทางด้านการบริหารงานบุคคล หรือพฤติกรรมของบุคคลในหน่วยงาน หรือการศึกษาวิจัยทางบ้านอื่น ๆ ก็ได้ นำเอาแนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมาใช้อยู่เสมอ (เกษ กาญจนางกูร, 2525 : 2)

① ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ โดยทั่วไปเข้าใจกันว่าเงินเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ในการทำงานโดยให้เหตุผลต่าง ๆ ว่า คนสามารถใช้เงินเพื่อบำบัดความต้องการทางร่างกาย ซึ่งเป็นความปรารถนาขั้นมูลฐานของสิ่งมีชีวิตได้ นอกจากนั้นเงินยังเป็นสิ่งที่จะทำให้ได้รับการยกย่องจากสังคม และเป็นสัญลักษณ์ของความภูมิใจส่วนบุคคลด้วย (มัญญ วงศ์อารี, 2514 : 54) แต่จากการศึกษาและวิจัยหลายฉบับพบว่า การได้รับเงินเดือนสูงมีใช้สิ่งสำคัญอันดับแรกที่ทำให้คนพอใจในงาน (เกษ กาญจนางกูร, 2525 : 3) มีปัจจัยหลายประการที่ทำให้คนพอใจ เช่น สวัสดิการที่ได้รับจากหน่วยงาน ความก้าวหน้าการได้รับความเคารพนับถือจากเพื่อนร่วมงาน สภาพที่ทำงาน และสิ่งอื่น ๆ อีกมาก (จรุง ภาสุวรรณ, 2516 : 61) นอกจากนี้ เฟรนซ์ (French, 1964 : 28 - 31) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนงานลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์กรใด จะบังเกิดความพึงพอใจในงานหรือไม่ นั้นขึ้นอยู่กับดุลยพินิจว่า งานที่ทำนั้นโดยส่วนรวมแล้ว สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เพียงไร โดย เฟรนซ์ ได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนงานลูกจ้างที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ดังนี้

1. ความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือน หรือค่าจ้าง เป็นธรรม หรือเป็นไปตามหลักงานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชาที่ดีคือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรม และยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
4. สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล
5. สภาพการทำงานดี
6. มีโอกาสก้าวหน้า คือมีโอกาสได้เลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ
7. นับว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

ดังนั้น ความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง ในการบริหารงานบุคคล เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานแล้วย่อมจะส่งเสริมให้งานมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าบุคคลไม่พึงพอใจในงานแล้ว จะก่อให้เกิดปัญหาหลายประการแก่หน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าออกจางานเป็นปัญหาที่ยาก สำหรับผู้บริหารในการวินิจฉัยการควบคุม และเป็นการสูญเสียงบประมาณของหน่วยงานเป็นอย่างมาก (Pigors and Charles, 1973 : 215 - 216) นอกจากนี้ กอเทท (Gaudet, 1960 : 12) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ถ้ามีการเข้าออกจางานมาก อาจหมายถึงว่ามีความบกพร่องของปฏิบัติการงานเอง ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารในหน่วยงาน หรือองค์การต่าง ๆ จำต้องคำนึงถึง เรื่องความพึงพอใจในงานของบุคลากร เป็นประการสำคัญ

สถาบันอุดมศึกษา เป็นองค์กร หรือหน่วยงานหนึ่งที่มีความรู้ทางวิชาการ สร้างคุณธรรม จริยธรรม และค้นหาสัจธรรมใหม่แก่สังคม โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ ความปรีชาญาณของสถาบัน (เกษม สุวรรณกุล, 2520 : 1) ตลอดจนมุ่งสร้างสรรค์วิสัยทัศน์ความก้าวหน้าแก่สังคม เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม และความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี โดยที่สถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหลัก 4 ประการคือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งภารกิจดังกล่าวของสถาบันอุดมศึกษานั้นจะมีคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา เป็นปฏิบัติกิจดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามคณาจารย์ทั้งหลายจะไม่สามารถปฏิบัติภารกิจหลักทั้ง 4 ประการได้เลย ถ้าปราศจากบุคลากรประเภทหนึ่ง ที่ช่วยสนับสนุน และให้บริการซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกในการดำเนินการกิจหลักของคณาจารย์เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา บุคลากรดังกล่าวคือ บุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งเป็นบุคลากรที่ให้บริการด้านวิชาการแก่คณาจารย์ และปฏิบัติงานธุรการในสถาบันอุดมศึกษา มีจำนวนมากกว่าคณาจารย์มากมาย (Knowles, 1977 : 3036) และมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าทางฝ่ายวิชาการ "แต่อาจารย์บางท่านมีทัศนคติเหยียดหยามฝ่ายบริหารหรือธุรการ เห็นว่าไม่สำคัญ นับว่าเป็นการเข้าใจผิดมาก การถูกเหยียดหยามทำให้ปฏิบัติงานหมดกำลังใจ และเป็นผลเสียต่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา" (เกษม สุวรรณกุล, 2520 : 8)

ด้วยเหตุที่สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมีบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งปฏิบัติงานบริหารและธุรการเป็นจำนวนมากมาย และถูกกำหนดสถานภาพให้เป็นบุคลากรระดับรองจากคณาจารย์ทั้ง เป็นฝ่ายวิชาการ ตลอดจนถูกจำกัดในเรื่องอัตราเงินเดือน รัศมี ตำแหน่ง และโอกาสก้าวหน้าต่าง ๆ

(สมนึก แดงเจริญ, 2523 : VIII) เช่น บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสายสนับสนุน ได้ แกขาราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย สาย ข. และสาย ก. (กฎทวง, 2519) บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย คือเจ้าหน้าที่สายบริหาร (พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน, พ.ศ. 2522) และบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษานานาชาติ คือเจ้าหน้าที่บริหารอื่น ๆ ที่มีชื่ออาจารย์ (ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างพนักงานสถาบัน เทคโนโลยีแห่ง เอเชีย, 2524) บุคลากรเหล่านี้เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการซึ่งอันที่จริงแล้วความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าฝ่ายวิชาการเลย (อุทก ชื่นกลิ่นรูป, 2523 : 23) ดังนั้นการที่สถาบันอุดมศึกษาจะดำเนินการกิจหลัก 4 ประการ เพื่อสนองตอบต่อสังคม และประเทศตามปรัชญาของสถาบันแล้ว จึงจำเป็นต้องบำรุงรักษาและส่งเสริมกำลังใจแก่บุคลากรดังกล่าว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และเต็มใจปฏิบัติงานค้ำสนับสนุน ซึ่งจะเสริมงานวิชาการของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาให้สำเร็จลุล่วงไป และเกิดประสิทธิผลอย่างมากที่สุด

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ วิทยาลัยการค้า และสถาบันเทคโนโลยีแห่ง เอเชีย เป็นสถาบันอุดมศึกษาซึ่งมีบุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติหน้าที่อยู่ด้วย ซึ่งสถาบันแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันในด้านสภาพ ลักษณะประวัติการจัดตั้ง สถานะเงินเดือนและสวัสดิการ ฯลฯ อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน แต่โดยเหตุที่บุคลากรสายสนับสนุนดังกล่าว ถึงแม้จะปฏิบัติหน้าที่ในสถานที่ต่างกัน และได้รับผลประโยชน์จากการทำงานที่แตกต่างกัน แต่ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีลักษณะเดียวกัน ซึ่งเป็นงานฝ่ายธุรการที่เรียกว่า เป็นงานรองจากงานฝ่ายวิชาการที่เป็นงานหลักของสถาบัน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ และประสงค์จะศึกษาสภาพการทำงานและความพึงพอใจในงานของบุคลากรดังกล่าวในสถาบันอุดมศึกษา ความแตกต่างของสถาบันมีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนหรือไม่เพียงใด โดยศึกษาเปรียบเทียบเจ้าหน้าที่ตำแหน่งต่าง ๆ เพื่อจะไต่ถามความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว เพื่อจะเป็นประโยชน์ในด้านการบริหารบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการทำงานและความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา



2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา
3. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการทำงานและความพึงพอใจในงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนระหว่างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย และวิทยาลัยการศา
4. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการทำงานและความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนโดยจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

#### ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาอันจะเป็นประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลในสายดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้หน่วยงานเหนือขึ้นไป เช่น ทบวงมหาวิทยาลัย ได้ทราบปัญหาในการบริหารงานมหาวิทยาลัย ในส่วนที่เกี่ยวกับบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อจะได้หาทางแก้ไขต่อไป
3. เพื่อให้เป็นแนวทางในการวิจัยในสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ต่อไป

#### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรสายสนับสนุนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย และวิทยาลัยการศา ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่พัสดุ โดยถือตามบัญชีรายชื่อสายงานและตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2522 : 1)
2. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ภาระงาน ความคางจางและสวัสดิการ, ด้านการปกครองบังคับบัญชา, ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน, ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า กับความพึงพอใจในงานโดยรวม โดยศึกษา
  - 2.1 ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา

- 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานจากสภาพการทำงานในแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนในสถานบันอุดมศึกษา
- 2.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุน ระหว่างสถานบันอุดมศึกษาทั้ง 4 แห่ง
- 2.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนระหว่าง เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

ผู้วิจัยได้สนใจเลือกสถานบันอุดมศึกษา 4 สถานบัน เป็นกลุ่มประชากรด้วยเหตุว่าสถานบันอุดมศึกษาทั้ง 4 สถานบันนั้น มีลักษณะเฉพาะของแต่ละสถานบัน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถานบันอุดมศึกษาที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศไทย ซึ่งผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาต่าง ๆ มากมายหลายสาขา ในขณะที่สถานบันผลิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถานบันอุดมศึกษา เฉพาะระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งมีประวัติการก่อตั้งแตกต่างจากสถานบันอุดมศึกษาอื่น คือจัดตั้งขึ้นในยุคของการ เร่งรัดพัฒนาประเทศ เพื่อต้องการส่งเสริมการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ (วิจิตร ศรีสอาน, 2518 : 32) ส่วนสถานบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย เป็นสถานบันการศึกษานานาชาติที่มีลักษณะเป็นนิติบุคคล มีพระราชบัญญัติคุ้มครอง เฉพาะสถานบัน ซึ่งแตกต่างจากสถานบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ในประเทศไทย และวิทยาลัยการค้ำ เป็นวิทยาลัย เอกชนแห่งแรกของประเทศไทยอยู่ในความดูแลของทบวงมหาวิทยาลัย ผลิตบัณฑิตทางสาขาบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันกว้างขวางในหน่วยงานต่าง ๆ

ด้วยเหตุที่สถานบันอุดมศึกษาทั้ง 4 สถานบันมีลักษณะเด่นเฉพาะตัวดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในครั้งนี้จึง เป็นการ เปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้ศึกษาความแตกต่างในลักษณะที่หลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะแสดงให้เห็นความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนของสถานบันอุดมศึกษา 4 สถานบันได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

#### ความจำกัดของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนในสถานบันอุดมศึกษา 4 สถานบันคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถานบันผลิตพัฒนบริหารศาสตร์ สถานบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย และวิทยาลัยการค้ำ เท่านั้น จึงไม่ใช่ตัวแทนของสถานบันอุดมศึกษาทั้งหมด

## \* ความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัย

สภาพการทำงาน หมายถึง ลักษณะและองค์ประกอบของงานที่ทำให้บุคลากรทำงานอยู่ใต้อุปสรรคจนสามารถบ่งบอกสภาพที่เป็นจริงของงาน ซึ่งวัดโดยตัวแปร 5 ประการ จากแบบสอบถามของ สมิท, เคนคอลล และ ฮูลิน (Smith, Kendall and Hulin, 1969 : 164-166) ได้แก่ งาน ค่าจ้างและสวัสดิการ การปกครองบังคับบัญชา สิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงและความก้าวหน้า ซึ่งสภาพการทำงาน เป็นสาเหตุประการหนึ่งอันจะส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน

งาน หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งอาจเป็นงานประจำหรืองานชั่วคราว เป็นงานที่ง่ายหรือยาก มีปริมาณมากหรือน้อย รวมถึงลักษณะงานมีผลก่อให้เกิดปัญหาในค่านิยมสุขภาพกายและสุขภาพจิต

ค่าจ้างและสวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนหรือค่าจ้างต่าง ๆ รวมทั้ง เงินช่วยเหลือ ค่าล่วงเวลา และบริการต่าง ๆ ที่ได้รับตามสิทธิและที่สถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้น

การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะของหัวหน้างานในฐานะผู้นำจำเป็นต้องเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน และความเป็นอยู่ของผู้บังคับบัญชาโดยยึดหลักคุณธรรม

สิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในสถานที่เกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงานและสถานที่ทำงาน ซึ่งได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์การทำงาน

ความมั่นคงและความก้าวหน้า หมายถึง ความมั่นคงในอาชีพการงาน การคุ้มครองจากระเบียบกฎเกณฑ์ของสถาบัน ตลอดจนมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงความก้าวหน้าในด้านความรู้ โดยการสนับสนุนให้ศึกษาต่ออบรม ประชุม และอื่น ๆ

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจ ภูมิใจ และเป็นสุขใจในสภาพการทำงาน ทั้ง 5 ประการ โดยไม่คิดเปลี่ยนอาชีพ สถานที่ หรือคิดจะออกจากงาน

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริหารและธุรการในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่พัสดุ

สถานอุดมศึกษา หมายถึง สถาบันที่ให้การศึกษาดังแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยและเอกชน ซึ่งในการวิจัยนี้ใช้ 4 สถาบัน

ประสมการดำเนินงาน หมายถึง ระยะเวลาที่บุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันแห่งนั้น



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย