



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการ เช่น ปัญหาอัตรากำลังของข้าราชการที่ถูกจำกัดลดน้อยลง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบราชการ การใช้ระบบประกันคุณภาพ และผลกระทบจากเศรษฐกิจที่ตกต่ำ ทำให้สวัสดิการและผลตอบแทน ที่ได้รับน้อยลง (นารินทร์ จันทรสุวรรณ. 2551 : 1) ปัญหาดังกล่าวนี้นี้ หากไม่เร่งแก้ไขอย่างถูกต้อง จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามที่ต้องการ อาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา อันจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างไรก็ตาม ก็ตามสามารถแก้ไขให้สำเร็จลงได้ด้วยทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพ มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จทั้งต่อตนเองและองค์กร ดังนั้น องค์กรสมัยใหม่ที่มีความพร้อมจึงจะมุ่งพัฒนาหน่วยงาน และทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกัน โดยกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อผลงานที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความรู้สึที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานด้วย จึงจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการบริหารองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ คือ บุคลากร หากองค์กรใดสามารถบริหารทรัพยากรบุคคลในการทำงานให้เกิดประโยชน์ได้สูงสุด ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรและสร้างเสริมประสิทธิภาพของงาน (สมคิด บางโม. 2545 : 41)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานราชการซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกของประเทศไทย ถือกำเนิดจากโรงเรียนสำหรับฝึกหัดวิชาข้าราชการฝ่ายพลเรือน โดยได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งขึ้น ณ ตึกยาวข้างประตูพิมานชัยศรีในพระบรมมหาราชวัง เมื่อ พ.ศ. 2442 เพื่อผลิตบุคลากรให้รับราชการ ซึ่งมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว อันเป็นผลจากพระบรมราโชบายปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินเมื่อ พ.ศ. 2425 จนถึงปัจจุบัน มีระยะเวลากว่า 94 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้ผลิตบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถออกไปรับใช้ประเทศเป็นจำนวนมาก และในปัจจุบันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยอันดับ 1 ของประเทศไทย (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์) และเป็นสถาบันอุดมศึกษาขนาดใหญ่ซึ่งมีโครงสร้างองค์กรซึ่งประกอบไปด้วยสภามหาวิทยาลัย โดยมีศาสตราจารย์ นายแพทย์ จรัส สุวรรณเวลา เป็นนายกสภามหาวิทยาลัย อธิการบดี คือ ศาสตราจารย์ นายแพทย์ภิรมย์ กมลรัตนกุล รองอธิการบดี 9 ท่าน และผู้ช่วยอธิการบดี 19 ท่าน ดูแลหน่วยงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

ต่างๆ รวมทั้งหมด 41 แห่ง มีสภาคณาจารย์ ที่ปรึกษารวมทั้งผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ด้วย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังมีบุคลากรตำแหน่งทางวิชาการ ประกอบด้วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ นอกจากนี้ นิสิตระดับปริญญาตรีของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีจำนวนทั้งสิ้น 21,825 คน นิสิตระดับปริญญาโทจำนวนทั้งสิ้น 10,746 คน นิสิตระดับปริญญาเอกจำนวนทั้งสิ้น 2,394 คน และจำนวนนิสิตทั้งหมดรวมทั้งนิสิตระดับ ประกาศนียบัตรบัณฑิต และประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง มีทั้งสิ้น 35,595 คน สำหรับจำนวนบุคลากรทั้งข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยมีทั้งสิ้น 7,861 คน (ข้อมูล ปี พ.ศ. 2553 - ภาคต้น) (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีนโยบายซึ่งกำหนดขึ้นบนพื้นฐานการตระหนักถึงกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกันได้แก่ นิสิต บุคลากร ผู้ใช้บัณฑิต สังคม และประเทศ เป็นหลัก โดยมุ่งเน้นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของระบบและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น โดยมีการพัฒนาศักยภาพอย่างไม่หยุดยั้ง ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตร บุคลากร รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์) เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรในหน่วยงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จของการพัฒนา ทุกเรื่อง บุคลากรเป็นผู้กำหนดทิศทางในการพัฒนา และเป็นผู้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการพัฒนานั้น ๆ ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ และคุณภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ประสบความสำเร็จได้นั้น สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ทุกองค์กรจะต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร จะต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ สภาพแวดล้อมขององค์กรซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรม ต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ และทัศนคติของบุคคลในองค์กร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของระบบและผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น (สุนิสา สงบเงียบ. 2551 : 1)

เพื่อให้การพัฒนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร และผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อพัฒนาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสู่การพัฒนาประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานของพนักงาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา³

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานของพนักงานกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

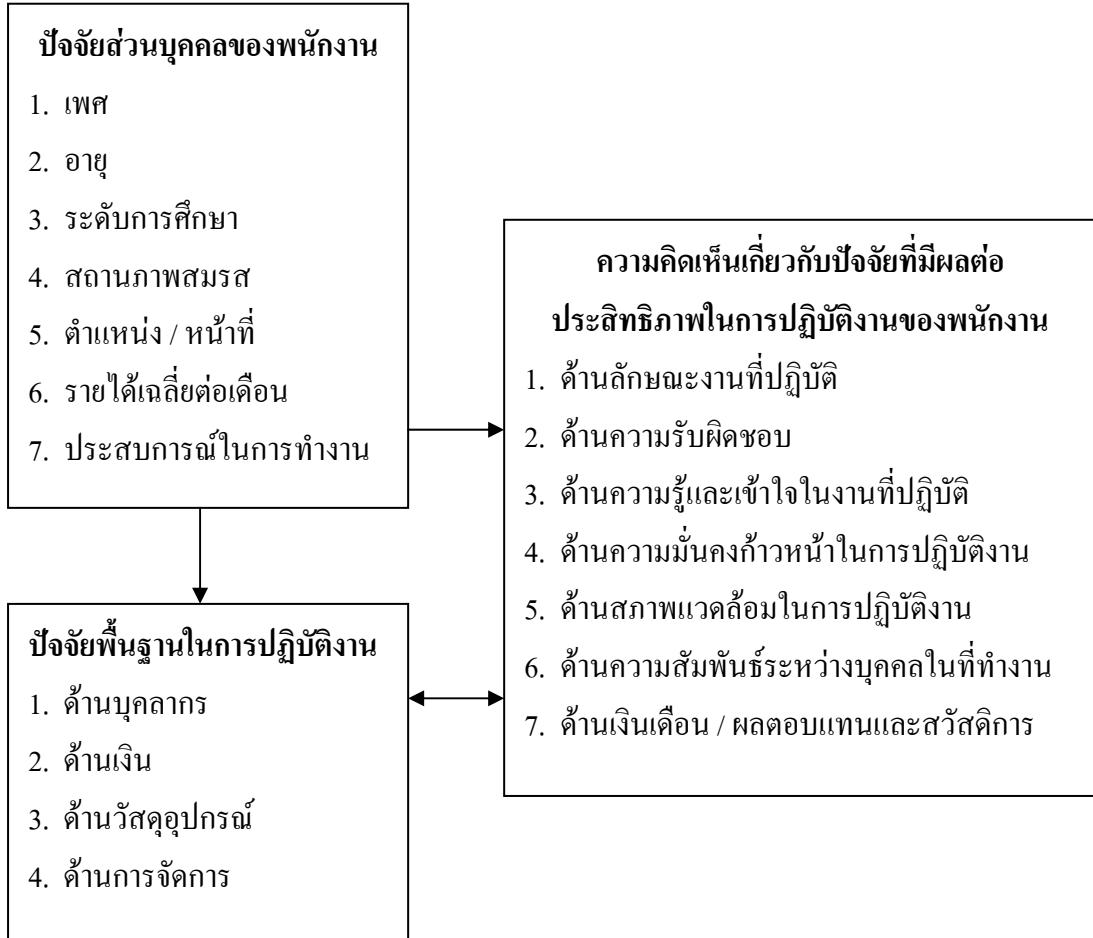
การกำหนดกรอบแนวคิดในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ได้ศึกษาและบูรณาการจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5

3. ปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 728 คน (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2554 : ออนไลน์) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 258 คน

2. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการกำหนดตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง/หน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

2.1.2 ปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และด้านการจัดการ

2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน และด้านเงินเดือน/ผลตอบแทนและสวัสดิการ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ และเวลาที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างมิถุนายน พ.ศ. 2553 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2554



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁶

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานของพนักงาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
3. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
4. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงานของพนักงานกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีดังนี้

พนักงาน หมายถึง พนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำนักงานมหาวิทยาลัย หมายถึง สำนักงานของหน่วยงานที่สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักบริหารแผนและการคลัง สำนักบริหารระบบกายภาพ สำนักบริหารวิชาการ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานนิสิตเก่าสัมพันธ์ สำนักงานนิสิตสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการการบริหารของอธิการบดี สำนักงานวิรัชกิจ สำนักงานสารนิเทศแห่งจุฬาฯ สำนักงานจัดการศึกษาทั่วไป สำนักงานรักษาความปลอดภัยแห่งจุฬาฯ สำนักงานเครือข่ายการเรียนรู้อื่นๆ สำนักงานจัดการอาคาร ศูนย์บริการสุขภาพแห่งจุฬาฯ ศูนย์พุทธศาสนศึกษา ศูนย์ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งจุฬาฯ ศูนย์ภาษาไทยสิรินธร ธรรมสถาน สถาบันไทยศึกษา หน่วยจุฬาชนบท ชมรมพฤษภาจารย์ หอประวัติแห่งจุฬาฯ และสำนักบริหารจัดการระบบทรัพยากรมหาวิทยาลัย

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงความรู้สึกรู้สึกของพนักงานสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แต่ละบุคคลที่มีอยู่ในเรื่องต่าง ๆ หรือประสบการณ์ที่ได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลที่ได้พบ บางครั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์เข้ามาประกอบเพื่อประเมินผลในการเลือกตัดสินใจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานต่าง ๆ ของพนักงาน ตามหน้าที่ ให้ได้ตามวัตถุประสงค์ และนโยบายของสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน 7 ด้านคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน และด้านเงินเดือน/ผลตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปฏิบัติในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีการนั่งหรือยืนทำงานได้อย่างเหมาะสมงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ งานที่มีความท้าทายต่อความสามารถของพนักงาน งานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อองค์กร และงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ของงาน

ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ความรับผิดชอบของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปฏิบัติในประเด็นต่างๆ ได้แก่ รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ความพยายามเต็มที่ในงานที่รับผิดชอบสำเร็จแม้จะมีอุปสรรคก็ตาม ยินดีรับผิดชอบหากงานที่มีความบกพร่อง และงานที่รับผิดชอบมีผลกระทบต่อองค์กรโดยตรง

ด้านความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความรู้และเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปฏิบัติในประเด็นต่างๆ ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรมก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานจริง มีความรู้และเข้าใจเป็นอย่างดีในงานที่ปฏิบัติ และเข้าใจและเห็นความสำคัญของงานที่กำลังปฏิบัติอยู่

ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมั่นคงก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปฏิบัติในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ งานที่ทำอยู่มีความเหมาะสมและทำให้มีอนาคตที่ดีขึ้น มีโอกาสได้เรียนรู้งานอื่นพร้อมกับพัฒนาตนเองมากมาย เช่น การได้รับการฝึกอบรมและฝึกทักษะด้านต่าง ๆ มีโอกาสได้เรียนรู้ระบบงานที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ หรือมีโอกาสในการพัฒนางานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ พนักงานทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าหรือได้รับการพิจารณา ความดีความชอบ โดยตัดเทียมกันตามความรู้ ความสามารถในการทำงานของแต่ละบุคคล และงานที่ทำอยู่มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปฏิบัติในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีวัสดุ อุปกรณ์สำนักงานอย่างพอเพียง พื้นที่ปฏิบัติงานมีความเป็นส่วนตัว พื้นที่ในการปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี เช่น ไม่มีเสียงรบกวน สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัย ทั้งร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สิน และสถานที่ปฏิบัติงานมีความพร้อมและเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปฏิบัติในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การสนับสนุน การให้ความร่วมมือ และความช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงานในทางสร้างสรรค์ การส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ ไม่สร้างความแตกแยกและขัดแย้งทั้งในกลุ่มงานเดียวกันและต่างกลุ่ม ผู้บังคับบัญชาเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา และส่งเสริมผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้ดี ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานทั้งด้านการทำงานและเรื่องส่วนตัว และสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี

ด้านเงินเดือน/ผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน/ผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปฏิบัติในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ขั้นตอนการขอรับสวัสดิการทำได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จ่ายค่าตอบแทนในการทำงานนอกเวลาได้อย่างเหมาะสม และการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรม

ปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทรัพยากรอันเป็นปัจจัยพื้นฐานทางการจัดการ โดยทั่วไปซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการองค์กรของสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมี 4 ด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านเงิน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการจัดการ

ด้านบุคลากร หมายถึง พนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ เปิดโอกาสให้พนักงานลาศึกษาต่อ การจัดสรรทุนเพื่อการศึกษาต่อ มีระบบสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และให้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมกับพนักงาน

ด้านเงิน หมายถึง เงินที่ใช้สำหรับเป็นค่าจ้างและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการของสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ จ่ายค่าตอบแทนตามผลการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการจัดสรรงบประมาณในการเบิกจ่ายได้เพียงพอและถูกต้อง ให้สิทธิพนักงานได้มีส่วนร่วมในการจัดทำงบประมาณในหน่วยงานที่ตนสังกัด พนักงานได้รับการส่งเสริมการออมทรัพย์ผ่านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และมีการปรับอัตราเงินเดือนที่ถูกต้องและเหมาะสม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁹

ด้านวัสดุอุปกรณ์ หมายถึง อุปกรณ์เครื่องใช้ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งอาคาร สถานที่ของสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ จัดหาอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะงาน จัดหาอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน และมีแสง เสียง และอุณหภูมิที่เหมาะสมกับการทำงาน ส่งเสริมสมรรถนะในการทำงาน มีระบบการเบิกจ่ายอุปกรณ์ครุภัณฑ์ที่สะดวกและรวดเร็ว และมีระบบบำรุงรักษาอุปกรณ์สำนักงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เหมาะสม

ด้านการจัดการ หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการจัดการของสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีการกำหนดนโยบาย หรือเป้าหมายการทำงานได้อย่างชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์นโยบายเป้าหมาย หรือแผนงานให้รับรู้ทั่วกัน พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนการปฏิบัติงาน มีการชี้แจงและทำความเข้าใจแผนงานให้กับพนักงาน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อยู่เสมอ

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานสังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่ง/หน้าที่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน