

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญาานิพนธ์
ของ
ณัฏฐา กรีหิรัญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
พฤษภาคม 2550
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญาานิพนธ์
ของ
ณัฏฐา กรีหิรัญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
พฤษภาคม 2550

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
จาก
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ปริญญาบัตร
เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ของ
ฉันทฐา กรีหิรัญ

ได้รับการอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่.....เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2550

คณะกรรมการควบคุมปริญญาบัตร

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(อาจารย์จรรุวรรณ สกุลคู)

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรา วัฒนานรงค์)

.....กรรมการ
(อาจารย์สุวพร ตั้งสมวรพงษ์)

.....กรรมการ
(อาจารย์จรรุวรรณ สกุลคู)

.....กรรมการ
(อาจารย์สุวพร ตั้งสมวรพงษ์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ราชันย์ บุญธิมา)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาโทฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือและแนะนำอย่างดียิ่งจาก อาจารย์จารุวรรณ สกุลคู่ ประธานกรรมการควบคุมปริญญาโท และอาจารย์สุพร ตั้งสมรพงษ์ กรรมการควบคุมปริญญาโท และนอกจากนี้ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรา วัฒนาณรงค์ และอาจารย์ราชนันท์ บุญธิมา ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบปากเปล่าปริญญาโท โดยให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมทำให้ปริญญาโทฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรา วัฒนาณรงค์ อาจารย์ราชนันท์ บุญธิมา นางกานดา ไทรพิก และนายนรินทร์ ทินกร ณ อยุธยา ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ทำให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณบดีและท่านผู้อำนวยการ คณะ สถาบันต่างๆ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูลการทำวิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ที่ให้ความร่วมมือและประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ และขอขอบคุณพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ และน้อมรำลึกถึงพระคุณบิดา มารดา ครูบา อาจารย์ และผู้มีพระคุณที่เคยเลี้ยงดูอบรมสั่งสอน และเด็กหญิงบังศญา กิริหิรัญ ที่เป็นกำลังใจในการทำปริญญาโทฉบับนี้จนสำเร็จ

ณัทฐา กิริหิรัญ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	12
ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	21
สถานภาพและระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ..	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	40
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การจัดกระทำข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	74
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	74
วิธีดำเนินการวิจัย.....	74
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
สรุปผลการวิจัย.....	75
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้.....	85
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	86
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	93
ภาคผนวก ก จดหมายเชิญผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจเครื่องมือในการวิจัย.....	94
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	99
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	101
ภาคผนวก ง แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	104
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม.....	111
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	113

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 อัตราเงินเดือนพนักงานมหาวิทยาลัย จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน.....	32
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศและสายการปฏิบัติงาน.....	41
3 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืนจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน.....	43
4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	47
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	49
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นรายชื่อ.....	50
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นรายชื่อ.....	51
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เป็นรายชื่อ.....	52
9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความรับผิดชอบ เป็นรายชื่อ.....	53
10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นรายชื่อ.....	54
11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน เป็นรายชื่อ.....	55
12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นรายชื่อ.....	56
13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา เป็นรายชื่อ.....	57
14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านสภาพการทำงาน เป็นรายชื่อ.....	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความมั่นคงในงาน เป็นรายชื่อ.....	59
16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก ตามเพศ.....	60
17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก ตามอายุ.....	61
18 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	62
19 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก ตามสายการปฏิบัติงาน.....	63
20 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนก ตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	64
21 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ.....	65
22 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ.....	66
23 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่..	67
24 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
25 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่.....	69
26 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน.....	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	71
28 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.....	73

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ
ของ
ณัฏฐา กรีหิรัญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
พฤษภาคม 2550

นางณัทธญา กรีหิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม.(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : ภัณฑิตรีวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : อาจารย์ ดร. จารุวรรณ สกุลคู, อาจารย์ ดร. สุวพร ตั้งสมวารพงษ์

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1.) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่อง ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน 2.) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 สายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งกำลังปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จำนวน 288 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 60 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .924 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffe ' Method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน
3. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง
4. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ

แตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

5. พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

6. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

A STUDY OF JOB SATISFACTION OF SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY EMPLOYEES

AN ABSTRACT
BY
NATTA GREEHIRUN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University
May 2007

Natta Greehirun. (2007). *A Study of Job Satisfaction of Srinakharinwirot University Employees*. Master Thesis, M.Ed. (Higher Education). Bangkok : Graduate school, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Dr.Jaruwan Skulkhu, Dr.Suwaporn Tungsomworapongs.

The purpose of this study was two - fold. First, it aimed to investigate Job Satisfaction of Srinakharinwirot University personnel on 10 aspects, namely, work success, respect, work characteristic, responsibility, advancement, policy/plan and administration, salary and welfare, peer and superior relationship, work environment, and work security; second, to compare Job Satisfaction of Srinakharinwirot University personnel according to gender, age, educational level, work line and work experience. The subjects consisted of 288 personnel working at Srinakharinwirot University during 2006 fiscal year. Five-point rating scale questionnaire with 60 items was administered. Then data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t- test, ANOVA, and Scheffe's method.

The results revealed that:

1. Job Satisfaction of Srinakharinwirot University personnel was at a moderate level. When considered each aspect, it was found that each was at a moderate level, except that of work security was at a high level.
2. There was no significant different among male and female university personnel on the whole and on each aspect.
3. There was no significant different among university personnel with different age group on the total score. When considered each aspect, it was found that university personnel who were 25 years old and younger significantly held more Job Satisfaction on the aspect of responsibility than those in the age group of 25-35 years old.
4. There was no significant different among university personnel with different educational level on the total score. When considered each aspect, it was found that university personnel in lower than bachelor group significantly held higher Job Satisfaction than those with bachelor or higher degree.
5. There was no significant different among university personnel who were in academic and academic supporting line of work.on the whole and on each level.

6. There was no significant different among university personnel with different work experience at Srinakharinwirot University on the whole and on each aspect.

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในการบริหารงานของหน่วยงาน องค์กรและสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญมากองค์ประกอบหนึ่งที่จะทำให้ หน่วยงานนั้น ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ทรัพยากรในองค์กรซึ่งประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่และเทคโนโลยีที่มีบทบาทที่สำคัญยิ่ง อย่างไรก็ตาม คนยังเป็นปัจจัยระดับแนวหน้าที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กรทุกองค์กร (พะยอม วงศ์สารศรี. 2541 : 2) ดังนั้น ในองค์การทุกประเภท หน่วยงานทุกระดับ ผู้บริหารต่างตระหนักดีว่า ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การที่เกิดขึ้นนั้น คนเป็นปัจจัยหลัก ผู้ปฏิบัติงานทุกคน และทุกระดับต่างก็เป็นทรัพยากรที่สูงค่ายิ่งขององค์การ เพราะคนเป็นผู้ใช้ ดูแล ควบคุม รักษา สร้างเสริมสถานภาพทางกายและทางเศรษฐกิจขององค์การ (ลักษณะ หมิ่นจักร์. 2538 : 6) ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับคน บรรดาสิ่งก่อสร้างอาคารสถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ และการเงินแม้จะมีบริบูรณ์สักเพียงใด ก็จะไม่มีความหมายเลย ถ้าคนที่ใช้สิ่งเหล่านี้ไม่มี ความสามารถเพียงพอที่จะใช้ขาดขวัญและกำลังใจที่จะร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย เดียวกัน นั่นคือถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณภาพ มีขวัญ และกำลังใจที่ดีก็จะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในทางตรงกันข้าม ถ้าหน่วยงานใดมีบุคลากรที่ขาดความรู้ความสามารถ ขาดขวัญและกำลังใจ ในการทำงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็จะไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานการบริหารงาน เท่าที่ควร บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดเปรียบเหมือนเป็นหัวใจของการ บริหารงาน (ภิญโญ สาธร. 2518 : 5)

จะเห็นได้ว่า ในองค์กรใดๆก็ตาม การจะประสบความสำเร็จหรือเจริญก้าวหน้าได้ต้อง ประกอบด้วยเงื่อนไขและองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและ บุคลากรในองค์กรนั้นมีความพึงพอใจสูง (อนุสรณ์ ทองสำราญ. 2541 : 6) ซึ่งทั้ง 2 องค์ประกอบ นั้นถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรทุกองค์กร ในส่วนของการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพปัจจัย ภายใน ที่ผู้บริหารองค์กรต้องเป็นผู้จัดกระบวนการต่างๆ ให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กับ สภาพแวดล้อมขององค์กรนั้นๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นได้ไม่ยากนัก หากผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่ดีพอ แต่ในส่วนของ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับ บุคลากรทุกคนในองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่กระทำได้ไม่ถนัดนัก เพราะความต้องการของบุคลากร แต่ละคนจะมีความแตกต่างกันตามสถานภาพของบุคคลนั้นๆ แต่ในขณะเดียวกันความก้าวหน้า หรือการพัฒนาองค์กรให้ได้รับความสำเร็จสูงสุด ก็มาจากประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร

นอกจากนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กรรวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็เป็นมูลเหตุที่ทำให้ผลงานและผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลงอันเนื่องมาจากการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม และปัญหาทางวินัยอีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรด้วย ดังนั้น ถ้าหากหน่วยงานใดได้เห็นความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตนและมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือตามเวลาจะช่วยให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ (จารุวรรณ พุทธิบัณฑิต. 2538 : 5 ; อ้างอิงจาก Keith ;& Newstrom. 1985 : 109)

สุธรรม อารีกุล และคณะ (2540 : 384) ได้ศึกษาเรื่องอุดมศึกษาไทย วิกฤตและทางออก พบว่าการปรับเปลี่ยนหรือระบบและปฏิรูปอุดมศึกษาไทยเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจะทำให้มีความเป็นอิสระและคล่องตัวในการบริหารและจัดการยิ่งขึ้น โดยการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จะสามารถช่วยแก้ปัญหาได้คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีสถานภาพเป็นพนักงานและลูกจ้างที่ไม่ใช่ข้าราชการและไม่อยู่ภายใต้กฎหมายแรงงาน และกฎหมายว่าด้วยแรงงานสัมพันธ์ สภามหาวิทยาลัยมีอำนาจออกระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการกำหนดตำแหน่ง อัตราเงินเดือน ค่าจ้าง การออกจากงาน ระเบียบวินัย การลงโทษ การร้องทุกข์และการอุทธรณ์ของพนักงานมหาวิทยาลัย การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จึงเป็นทางออกสำหรับการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลที่มีปัญหาค่อนข้างมากดังกล่าวมาในข้างต้น รัฐบาลจึงมีนโยบายปฏิรูประบบราชการโดยมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2541 คือ ไม่ให้เพิ่มอัตราใหม่ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2541 และให้ส่วนราชการยุบเลิกตำแหน่งไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของตำแหน่งที่ว่างลงจากการเกษียณอายุ สำหรับที่เหลืออีกร้อยละ 20 ให้นำมารวมกันแล้วมอบให้คณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ (คปร.) พิจารณาจัดสรรให้ส่วนราชการที่มีความจำเป็น (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร. 0205/ว 60 ลงวันที่ 30 เมษายน 2541)

จากมาตรการลดอัตรากำลังคนนี้ทำให้มหาวิทยาลัยของรัฐได้รับผลกระทบทั้งทางด้านอัตรา กำลังคนและระเบียบการบริหารงานบุคคลที่ต้องเปลี่ยนแปลง คือ เมื่อมีข้าราชการเกษียณอายุหรือลาออก อัตราจะถูกยุบเลิกทั้งหมด และคณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐ (คปร.) จะพิจารณาจัดสรรอัตราที่ถูกยุบเลิกให้กับมหาวิทยาลัย

และให้ใช้วิธีการจ้างบุคคลเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยในระบบใหม่ทดแทนการบรรจุเป็นข้าราชการพลเรือน (หนังสือทบวงมหาวิทยาลัย ที่ ทม 0202/11691 ลงวันที่ 9 มิถุนายน 2542) ทำให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยที่บรรจุใหม่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยทั้งหมด การบริหารงานพนักงานมหาวิทยาลัยจะเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับโดยเฉพาะที่แยกต่างหากจากข้าราชการ ซึ่งแต่ละมหาวิทยาลัยสามารถกำหนดขึ้นเองได้ แต่ทั้งนี้จะมีแนวคิดที่สอดคล้องกัน คือ ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และในการจ้างบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานจะมีสัญญาจ้าง ซึ่งจะกำหนดระยะเวลาในการจ้าง มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากบุคลากรที่เข้ามาขาดประสิทธิภาพหรือไม่สามารถปรับปรุงและพัฒนา หรือทำผิดสัญญาจ้างหน่วยงานก็สามารถที่จะไม่ต่อสัญญาจ้าง แจ้งยุติการจ้างได้ การปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานบุคคลนี้จึงน่าจะทำให้หน่วยงานมีบุคลากรที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเริ่มบรรจุพนักงานมหาวิทยาลัย ตามมติคณะกรรมการกำหนดเป้าหมาย และนโยบายกำลังคนภาครัฐมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2542 และหนังสือทบวงมหาวิทยาลัยที่ ทม 0202.4/ว.572 ลงวันที่ 10 กันยายน 2542 และมติสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ครั้งที่ 7/2542 เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2542 ประกอบด้วย มติ อ.ก.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการประชุมครั้งที่ 8/2542 เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2542 จึงจ้างบุคคลเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยชุดแรกของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและในปี 2545 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีการวางระเบียบและกระจายอำนาจการบริหารจัดการระบบพนักงานให้หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดจัดทำประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบุคคลตามระเบียบพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 การจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยจึงมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยไม่รู้สึกภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่และคิดว่าตนเองยังไม่ประสบความสำเร็จในการหน้าที่การงาน และการมอบหมายมีปริมาณงานที่มาก ซึ่งในบางครั้งยังไม่ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งพนักงานมหาวิทยาลัยยังมีความรู้สึกที่ตนเองไม่มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เนื่องจากเมื่อมีการจัดการอบรมหรือเพิ่มพูนความรู้ต่างๆ ข้าราชการในหน่วยงานมักจะได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาก่อนและมหาวิทยาลัยยังขาดระบบการพัฒนาบุคลากรและขาดการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม ถึงแม้ว่าจะมีการส่งบุคลากรไปอบรมอยู่บ้างแต่ยังเป็นไปอย่างไม่เต็มรูปแบบ รวมถึงพนักงานมหาวิทยาลัยยังไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยกว่า (ปัญหา คำมี. 2547 : สัมภาษณ์)

ตามที่หน่วยงานมีการกำหนดกรอบภาระงานของพนักงานมหาวิทยาลัยแต่ละคนไว้ชัดเจน แต่เมื่อปฏิบัติงานจริงพนักงานมหาวิทยาลัยไม่ได้ปฏิบัติงานตามกรอบภาระงานที่หน่วยงานกำหนด อีกทั้งระเบียบ ข้อบังคับและคำสั่งต่าง ๆ ยังไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีอิสระในการปฏิบัติงานและพนักงานมหาวิทยาลัยมีความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน เนื่องจากระบบสัญญาจ้างและการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งใช้แบบประเมินแบบเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย เพียงแต่แยกสายการปฏิบัติงาน ทำให้แบบประเมินไม่ครอบคลุมในการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง และการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนของพนักงานมหาวิทยาลัย ยังมีระบบการเลื่อนขั้นที่แตกต่างจากระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนของข้าราชการ คือพนักงานมหาวิทยาลัยจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นปีละ 1 ครั้ง ซึ่งข้าราชการและลูกจ้างประจำจะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนปีละ 2 ครั้ง รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานมหาวิทยาลัยได้รับยังไม่เทียบเท่ากับสวัสดิการของข้าราชการ อีกทั้งมหาวิทยาลัยไม่ได้ดำเนินการสื่อหรือชี้แจงให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยได้รับทราบและเข้าใจระเบียบสวัสดิการต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน (เสนีย์ รัชโนวรรณ. 2547 : สัมภาษณ์)

เนื่องจากระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของพนักงานมหาวิทยาลัยยังดำเนินการแก้ไขปรับปรุงไม่ครอบคลุม ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยจะใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยการนำกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของข้าราชการมาใช้โดยอนุโลม แต่บางครั้งระเบียบราชการที่เคร่งครัดและการอิงระเบียบกระทรวงการคลังก็ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ทั้งสถานที่ในการปฏิบัติงานยังไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนดนโยบายจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงาน ซึ่งบางครั้งพนักงานมหาวิทยาลัยไม่ได้รับทราบนโยบายจากผู้บังคับบัญชาทำให้การปฏิบัติงานไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร และพนักงานมหาวิทยาลัยในบางตำแหน่งต้องประสานงานในการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานในหน่วยงานที่มีคนเป็นจำนวนมาก ซึ่งบางครั้งอาจไม่ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งภาระงานของพนักงานมหาวิทยาลัยในบางตำแหน่ง มีการติดต่อสื่อสารหรือปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานค่อนข้างน้อย ทำให้ขาดการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไป (ภิธยา พละศักดิ์. 2547 : สัมภาษณ์)

ด้วยเหตุที่ปัจจุบันพนักงานมหาวิทยาลัยจะเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ที่จะปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยให้สำเร็จบรรลุตามภารกิจที่กำหนดไว้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น การศึกษาว่าพนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เพียงใด จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และผลการวิจัยนี้จะเป็ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานพนักงานมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้การดำเนินงานโดยรวมของมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จตามภารกิจที่ได้กำหนดไว้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย ดังนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรฝ่ายต่างๆ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในระบบพนักงานมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้พิจารณาเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา ตลอดจนกำหนดนโยบายการบริหารงานของพนักงานมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป เพื่อรองรับการแปรสภาพมหาวิทยาลัยไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในอนาคตอันใกล้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตามระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 ซึ่งกำลังปฏิบัติงาน อยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 (1 ตุลาคม 2546 – 30 กันยายน 2547) จำนวน 500 คน ไม่รวมพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

2. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 เพศ แบ่งเป็น

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

- 3.1.2 อายุ แบ่งเป็น
 - 3.1.2.1 ต่ำกว่า 25 ปี
 - 3.1.2.2 25-35 ปี
 - 3.1.2.3 36 ปีขึ้นไป
- 3.1.3 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น
 - 3.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 3.1.3.2 ปริญญาตรี
 - 3.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 3.1.4 สายการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น
 - 3.1.4.1 สายวิชาการ
 - 3.1.4.2 สายสนับสนุนวิชาการ
- 3.1.5 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
 - 3.1.5.1 1 - 2 ปี
 - 3.1.5.2 3 – 4 ปี
 - 3.1.5.3 5 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ 10 ด้าน คือ 1)ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2)ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 3)ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4)ด้านความรับผิดชอบ 5)ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน 6)ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน 7)ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยว 8)ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา 9)ด้านสภาพการทำงาน 10)ด้านความมั่นคงในงาน

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกชอบ รักทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความรักมีความสุขที่ได้ทำงาน และปฏิบัติงานนั้นด้วยความรับผิดชอบและอุทิศตนทุ่มเทให้กับงาน จนทำให้งานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบิร์ก แบ่งเป็น 10 ด้าน ดังนี้

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติ การริเริ่มสร้างผลงานที่เกิดผลดีต่อหน่วยงาน ซึ่งก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องให้การยอมรับนับถือยกย่องในความสามารถ ผลงานที่ปฏิบัติ

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายตรงตาม ความรู้ความสามารถ ความถนัดและมีความน่าสนใจและความเหมาะสมของปริมาณภาระงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การยอมตามผลที่ดีหรือไม่ดีในกิจการที่ได้ กระทำไป

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การมีโอกาที่จะเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองในการศึกษาต่อ การเข้ารับการฝึกอบรม ศึกษา ดูงาน และการเลื่อนขึ้นเงินเดือน

1.6 นโยบาย/แผนและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายในการบริหารงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย/แผนงาน ระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานและการให้ ข้อมูลข่าวสารที่สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

1.7 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม กับงานที่รับผิดชอบ และขั้นของเงินเดือน สิทธิวันลา สวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าการศึกษาบุตรและผลประโยชน์เกื้อกูลอื่นๆ

1.8 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง สัมพันธภาพ ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทั้งในด้านการทำงานและด้านส่วนตัวซึ่งได้รับความร่วมมือ ช่วยเหลือเกื้อกูล ความรัก สามัคคีและบรรยากาศในการทำงาน

1.9 สภาพการทำงาน หมายถึง ความมีอิสระในการทำงานและสภาพแวดล้อม และปัจจัยต่างๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกคล่องตัว เช่น ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก สื่อและอุปกรณ์ต่างๆ

1.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความมั่นคงของตำแหน่งงาน การได้รับการ สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความเป็นธรรมของระบบสัญญาจ้างและการประเมินผล การปฏิบัติงานและการได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการทำงาน

2. พนักงานมหาวิทยาลัย หมายถึง พนักงานประจำของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ตามบัญชีรายชื่อตำแหน่งที่มหาวิทยาลัยกำหนดและได้รับอัตราค่าจ้าง จากงบประมาณแผ่นดิน หรืองบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับการบรรจุตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2542 ไม่รวมศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

3. สายการปฏิบัติงาน หมายถึง สายงานที่ปฏิบัติของพนักงานมหาวิทยาลัยจำแนก ตามลักษณะงานที่เป็นภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและสอดคล้องกับโครงสร้างของบุคลากร แบ่งเป็น 2 สายตามระบบการจำแนกตำแหน่ง (Position classification) คือ

3.1 สายวิชาการ คือ กลุ่มทำหน้าที่สอน วิจัย และบริการทางวิชาการ ได้แก่ ผู้ที่ทำหน้าที่สอนซึ่งโดยปกติจะทำหน้าที่เป็นบุคลากรหลักของมหาวิทยาลัย ทั้งด้านการสอน การวิจัย และการบริหารวิชาการ บุคลากรกลุ่มนี้คือ คณาจารย์ประจำ (บุคลากรสาย ก) ได้แก่ อาจารย์

3.2 สายสนับสนุนวิชาการ คือ กลุ่มที่ทำหน้าที่งานบริหารและธุรการ กลุ่มที่ทำหน้าที่บริการทางวิชาการ ได้แก่ผู้ทำหน้าที่บริการทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการสอน การวิจัย และการบริการทางวิชาการแก่ประชาชน ได้แก่เจ้าหน้าที่ในสายงานบริหารและธุรการต่าง ๆ (บุคลากร สาย ค) นักวิชาการในสายวิชาการและวิชาชีพต่าง ๆ (บุคลากร สาย ข) เช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการศึกษา นักวิชาการโสตทัศนศึกษา บรรณารักษ์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ธุรการ

4. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ประสบการณ์การทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ 1-2 ปี 3-4 ปี และ 5 ปีขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่สำเร็จ การศึกษาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ โดยแบ่งเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และในแต่ละด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม และในแต่ละด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานมหาวิทยาลัยในสายการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ และนำเสนอสาระสำคัญ ดังนี้ ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสถานภาพและระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ รวมถึงเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

กูด (Good. 1973 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ นอกจากนี้ สเตราส์ และเซลล์เลส (Strauss ;& Sayles. 1980 : 142-143) กล่าวเพิ่มเติมว่า เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองและผู้ปฏิบัติงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

ฟิลด์แมนและอาร์โนลด์ (Feldman, ;& Arnold. 1983 : 192) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ

สมยศ นาวิการ (2533 : 14) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนที่มิต้องงาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะหมายความว่า บุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 36) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกส่วนรวมของบุคคลต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้น จากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิด ความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายของ องค์กร

จอมพล พิเศษกุล (2537 : 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น

กิติมา ปรีดีติลล (2539 : 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับการตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

สุระ ทีบโอสถ (2540 : 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุข ที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและมีความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 7) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากการ ได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในทางบวก จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึก หรือเจตคติที่มีต่อการปฏิบัติงานในทางลบ จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่งาน ทำให้ไม่มี ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลไม่คงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้น ผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ให้เอื้อหรือสนองต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะใช้พลังปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรเกิดความเจริญและประสบ ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากการให้ความหมายต่างๆ ดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ ทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นับแต่ได้มีการศึกษาและวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ยอร์จ เอลตัน มาโย (Mayo, George Elton) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงผลกระทบต่างๆ ที่มีต่องานของพนักงานในบริษัทเวสเทอร์น อิเลคทริค (Western Electric Company) นครชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ในระหว่างปี ค.ศ. 1924-1932 (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ. 2539 : 27 ; อ้างอิงจาก Mayo. 1933 : 177-179) ทำให้องค์กรต่างๆ ได้หันมาให้ความสนใจ และความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวาง เพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของยอร์จ เอลตัน มาโย ทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน และทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างมาก และในปัจจุบันได้มีผู้นำเอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาศึกษาวิจัยเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาวิจัยทางด้านการบริหารงานบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป็นต้น และในการปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ ไปในปัจจุบัน ก็ยังคงนำทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้กันอย่างแพร่หลาย ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
 2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
 3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- จิตติภา ขาวอ่อน (2547 : 19-20) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า กระบวนการในการทำงานของบุคลากรขององค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์กรต้องสามารถเข้าใจความต้องการของบุคลากรในองค์กรและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์กรในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น

และปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ และได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงาน ไม่ว่าจะปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใด ความพึงพอใจจะก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรพร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจจะเกื้อหนุนให้สมาชิกขององค์กรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานใด หากสามารถจัดบริการต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลงานย่อมตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้งานขาดความมีประสิทธิภาพลงได้ ด้วยเหตุนี้จึงเห็นได้ชัดเจนว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งมักพบเห็นอยู่เสมอว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในงาน จะคิดปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้นเสมอ เป็นต้นว่า ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง ทำงานด้วยความสนุกสนาน งานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จะมีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น แสดงถึงความอดุสาหะ วิริยะ ในการทำงานไปอีกยาวนาน ตรงกันข้ามกับผู้ที่ไม่มี ความพึงพอใจในงานที่ทำ จะมีส่วนทำให้เกิดผลในทางตรงกันข้ามเช่นกัน คือ การปฏิบัติงานจะเสื่อมลง งานจะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานจะขาดไป ระดับการปฏิบัติงานจะต่ำลง การปฏิบัติหน้าที่จะเฉื่อยชาลงทุกที เช่นนี้เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ที่ไม่มี ความพึงพอใจในงานมักจะขาดความภักดีต่อองค์กร และยอมผันแปรควบคุมไปกับการความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย

ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น การเพิ่มผลผลิตสูงขึ้น เกิดความเต็มใจที่จะนำความรู้ความสามารถของตนเองที่มีอยู่มาสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร ทำให้องค์กรมีความเจริญและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มัมฟอร์ด (Mumford. 1972 : 4-5) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัย ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิร์ต (Likert) โดยมอง

ความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในงานจากรูปแบบ และการปฏิบัติงานของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ เบลค Blake) มูตัน (Mouton) ฟิดเลอร์ (Fiedler)

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่ มองความพึงพอใจในงานจากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่น กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (management Ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารขององค์กร ได้แก่ โครซิเออร์ และโกลเนอร์ (Crozier ;& Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวความคิดนี้ได้แก่ นักวิชาการจาก สถาบันทวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

กรีน และคราฟ (สมชาติ คงพิกุล. 2537 : 30 ; อ้างอิงจาก Green ;& Craft. 1979 : 270) ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงานพบว่า มีแนวความคิด 3 แนว คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน ซึ่งได้แก่ แนวคิดของ วรูม (Vroom. 1964)

2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอร์เตอร์และลอเลอร์ (Porter ;& Lawler. 1968)

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน กลุ่มนี้ได้แก่ ผลงานของเบรฟิลด์และครอกเกต (Brayfield ;& Crockett. 1955)

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานนั้น การที่บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานมากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในหน่วยงาน ถ้าหน่วยงานมีปัจจัยที่เป็น เครื่องจูงใจมากโดยหลักการแล้วบุคคลในหน่วยงานนั้นก็ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานมาก ทำให้ บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับงาน อยากทำงาน ทুমเหตุความสามารถเพียงพอาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ให้ประสบผลสำเร็จ (กมล รักสวน. 2524 : 14)

การใช้วิธีจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องอาศัย ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยกำหนดแนวทาง ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานมีหลายทฤษฎีได้แก่

1. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจในแง่ที่ว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ ก็ต่อเมื่อเขาประเมินว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ เช่น รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้นนั้น เป็นเช่นไร บุคคลนั้นจึงเลือกงานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้และในขั้นสุดท้าย เมื่อมีการ ประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะรู้ถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. 2541 : 10-11) ซึ่งทัศนะคติของทฤษฎีนี้มาจากหลายบุคคล ซึ่งนำโดย วรูม (Vroom), พอร์เตอร์และลอเลอร์ (Porter ;& Lawler)

แนวคิดของทฤษฎีนี้อยู่ที่ผลได้ (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Valence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวัง จะคาดคะเนว่าโดยทั่วไปบุคคล แต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างเด่นชัดว่า หากมีความพยายามก็จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้นและยังมองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นได้ค่อนข้างสูง ผลงานที่สูงขึ้นจะนำไปสู่ผลได้ (Outcomes) ที่พึงปรารถนา ซึ่งหมายความว่าความคาดหวัง นี้เกิดก่อนการกระทำ จึงสามารถเป็นเหตุของการกระทำพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจาก แรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการและอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่ได้รับ สิ่งจูงใจ (อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. 2541 : 11)

2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (Theory X and Theory Y Assumption)

แมคเกรเกอร์ (จอมพล พิเศษกุล. 2537 : 23-25 ; อ้างอิงจาก McGregor. 1960 : 161-175) ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับแบบแผนพฤติกรรมของคนในองค์การไว้ในรูปทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคนคือ

1. คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาตญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงาน
2. เนื่องจากคนที่ไม่ชอบทำงาน จึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับ ควบคุม แนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อให้งานสำเร็จ
3. คนโดยส่วนมากชอบให้มีผู้คอยแนะนำชี้แนวในการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญแล้วทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่า โดยธรรมชาติแล้ว มนุษย์ไม่ชอบทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะที่เดียวกัน มนุษย์จะสนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้น ในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงาน ต้องใช้บังคับให้เกิดความกลัว และให้ผลตอบแทน

ทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้ไม่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีสิ่งโทษหรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับ โดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y มีสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนมักจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ ราวกับว่าเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน
2. การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนทำงาน บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน
3. การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน
4. คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
5. คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาองค์กร

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์กรจะสำเร็จ โดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจัง และมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

3. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of need)

มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 22-24) ได้ศึกษาว่าพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนด และควบคุมโดยแรงจูงใจต่างๆ แรงจูงใจเหล่านี้ มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรได้รับทราบ ว่า แรงจูงใจหรือความต้องการ (Motive or Wants) ของพนักงานในองค์กรนั้นมีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าว ได้รับการศึกษาอย่างถูกต้องจนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไป (General Theory) เกี่ยวกับการจูงใจคนขึ้นไว้ ผู้ตั้งทฤษฎีนี้ คือ อมราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ซึ่งได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนไว้ดังนี้ คือ

1. คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุดและความต้องการเหล่านี้จะไปกระตุ้นพฤติกรรม
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการหรือ “Hierarchy of Needs” ของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์มีอยู่ 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีวิตอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องไปหาสิ่งเหล่านี้ มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่างๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกายจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ เช่น ถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์คือความต้องการทางด้านร่างกายดังกล่าว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิดก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ภายหลังจากการที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของค้ำประกันสัญญาจากนายจ้างที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์การธุรกิจความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยซึ่งเราพบเห็นกันอยู่เสมอก็ได้แก่ การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคง อันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงาน ย่อมทำให้พนักงานขาดรายได้และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานต่างๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ความต้องการชนิดนี้อาจสังเกตได้จากกรณีที่พนักงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้วพนักงานก็จะทำการออมเงิน เพื่อให้มีไว้เป็นเครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและกระทบกับรายได้ในอนาคตได้ พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้นหรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดีความชอบและจ้างต่อไปหรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม ก็อาจหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ที่ให้ความมั่นคงมากกว่า เป็นต้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongings Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคมความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ อยากจะคบหาสมาคมกับคนอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดีการที่คนเราจะสามารถเข้าสมาคมหรือกลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้นจะต้องทำตัว

ให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกหรือกลุ่มคนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ ปกติ มักจะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองว่าเป็นผู้มีมีความสำคัญ ต่อสังคมกลุ่มนี้และมีบุคคลต่างๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอดนหรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการ ในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการ ขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความสามารถ ความรู้ความสำคัญในตัวเอง ตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ในองค์การธุรกิจการดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาส พุดคุยหรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่น ความพยายามที่จะทำให้มีฐานะเด่นดังกล่าว มักจะแสดงออกในรูปที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายาม กระทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ดีเลิศหรือเกินหน้าเกินตาคนอื่น ๆ ทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-Actualization or Self-realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะ สำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกและอยากที่จะสำเร็จ สมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง

ความพอใจที่ได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดดังกล่าวนี้ มีลักษณะกว้างขวางมาก และจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความต้องการในขั้นนี้ มักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระ เฉพาะแต่ละคน แต่ละคนก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะ ของตน ตัวอย่างของความต้องการชนิดนี้ก็มี เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะ ที่เป็นคนคิดค้นทฤษฎีความรู้บางอย่างใดอย่างหนึ่ง ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็น นักกีฬาระดับโลกหรืออยากมีบุตรชายหญิงในจำนวนเหมาะสม อยากได้รับเลือกตั้งเป็นนายก หรืออยากจะทำประสพผลสำเร็จในการประกอบธุรกิจของตนหรืออยากที่จะช่วยเหลือการกุศล เพื่อให้ได้รับความสุขทางใจ เป็นต้น

4. ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก มอสเนอร์ และซไนเดอร์แมน (Herzberg Mausner ;& Snyderman. 1959 : 110-111) ตั้งสมมติฐานว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานจะถูกแยก และทำให้ แตกต่างไปจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ทั้งนี้ โดยเฮิร์ซเบิร์กและคณะได้ร่วมกัน ทำวิจัยโดยวิธีสัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทต่างๆ 9 แห่งใน เมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนียเพื่อหาคำตอบว่าประสพการณ์จากการทำงานแบบใด ที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดทัศนคติความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีและความรู้สึกที่มีต่อประสพการณ์ แต่ละแบบนั้นไปในทางบวกหรือลบ เมื่อได้คำตอบแล้วเฮิร์ซเบิร์กและคณะได้นำมาวิเคราะห์

และจัดเรียงลำดับโดยแบ่งเป็นสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรง ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเฮอริช เบิร์ก ได้อธิบายไว้มีรายละเอียด ดังนี้ (Herzberg Mausner ;& Snyderman. 1959 : 113-119)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มี 6 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความภูมิใจ ภูมิใจและปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่อง ชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ
3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ทำหาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่มีสามารถทำได้โดยลำพังเพียงผู้เดียว
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งและการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
6. โอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและประสบความสำเร็จ

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) มี 10 ประการ คือ

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรนั้น
2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหาร
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Supervisor) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมถึงลักษณะสภาพแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับอันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำและมีผลต่อความภักดีกับบริษัท

6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations - Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีในชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน

8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Subordinates) หมายถึง การที่บุคคลต่างระดับสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจที่ดีต่อกัน

9. สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

10. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนในอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

ดังนั้น จึงสรุปทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์ก ได้ว่า องค์ประกอบในด้านปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเท่านั้น ที่จะนำมาสู่ความพึงพอใจทางบวกในการทำงานของคน

ปัจจัยค่าจูน ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นแต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานเท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอร์ชเบอร์ก คือปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยค่าจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือปัจจัยค่าจูนย่อมจะเป็นเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยค่าจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้น ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำ แต่เป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพอใจในงาน ที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮอร์ชเบอร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีของเฮอร์ชเบอร์กได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่า ผู้บริหารจะต้องมีทัศนะเกี่ยวกับงานของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาสองอย่าง คือ สิ่งที่ทำให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขและสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ ข้อสมมติฐานของทฤษฎีการจูงใจสมัยเดิม มักจะถือว่า สิ่งจูงใจทางด้านการเงิน การปรับปรุงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การขาดงานและการออกจากงานที่น้อยลง นับได้ว่าเป็น

ข้อสมมติฐานที่ผิดพลาด บังคับเหล่านี้ทั้งหมด เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำและปัญหาเท่านั้นเอง บังคับจึงใจเท่านั้นจึงจะเป็นสิ่งจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชาให้เพิ่มผลผลิต

5. ทฤษฎี ERG Theory (Existence, Relation, Growth) ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer. 1972 : 184-186) ได้เสนอทฤษฎี ERG (Existence, Relation, Growth) ว่าความต้องการมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์โดยมีแนวคิดพื้นฐาน ดังนี้

1. มนุษย์อาจมีความต้องการหลายอย่างเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันโดยไม่จำเป็นว่าความต้องการเบื้องต้นจะต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะเกิดความต้องการเบื้องต้น
2. ยิ่งความต้องการได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการแต่ละประเภทมากยิ่งขึ้น
3. ยิ่งความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองมากเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการระดับสูงมากขึ้นไปอีก
4. ยิ่งความต้องการระดับสูง ได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการในระดับต่ำมากขึ้นเท่านั้น

อัลเดอร์เฟอร์ จึงได้ทำการศึกษาวิจัย โดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ในปี ค.ศ. 1969 ที่เรียกว่า “An Empirical Test of a New Theory of Human Needs” จากผลของการศึกษาครั้งนี้ เขาพบว่า มนุษย์เราจะมีความต้องการหลัก 3 ประการ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E) เป็นความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุ ที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตรอดอยู่ได้ เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคง สวัสดิภาพ ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต จะรวมส่วนที่เป็นความต้องการทางด้านสรีระทั้งหมดกับบางส่วน กับความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วย เป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกรับรู้มั่นคงและปลอดภัย ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียงและการได้รับการยกย่องจากสังคม เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ จะรวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี
3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth Needs : G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สำหรับตัวเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไป ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเองและการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ เมื่อเทียบกับทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการด้านการเติบโตนี้จะรวมถึงบางส่วนของ ความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี และความต้องการทำตนให้ประจักษ์ทั้งหมด

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ถือเป็นประเด็นหลักที่จะช่วยสร้างความสำเร็จและก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กร แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น องค์กรก็ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล โดยผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน นโยบาย/แผนและการบริหารงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน และความมั่นคงในงาน

ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ยังคงเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องดำเนินการศึกษา ดังที่ วิชัย แหวนเพชร (2544 : 135) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจกันมาก ทั้งจากนักจิตวิทยา นักวิชาการและนักบริหารงาน การปฏิบัติงานในองค์กรใดๆ ก็ตาม สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น ก็คือบุคลากร แม้ว่าปัจจุบันจะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก โดยเทคโนโลยีนั้นถูกนำมาใช้แทนคนในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้เป็นเครื่องบ่งชี้ที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จ คนที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นต่างหากที่เป็นเครื่องบ่งชี้ เพราะคนเป็นผู้คิด ผู้ปฏิบัติและผู้วางแผนในการทำงาน ดังนั้น ถ้าคนนั้นมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ก็จะประสบผลสำเร็จดีมากกว่า คนที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างละเอียด ลึกซึ้ง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั่นเอง ซึ่งเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักวิชาการและนักการศึกษากล่าวถึงไว้ ดังนี้

ฮาร์เรล (มัจฉรี โอสถานนท์. 2539 : 40-41 ; อ้างอิงจาก Harrell. 1964 : 260-273)

ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ ใช้เป็นเครื่องมือชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้

1.1 ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานของบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้วางงานวิจัยหลายเล่มจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้านและความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่างานที่ต่อทำในเวลาที่ไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เชาวนปัญญา ปัญหารื่องเชาวนปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวนปัญญากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงเรียนที่มีเชาวนปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นงานประจำพบว่ามักจะมีความเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงเรียน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทายและไม่เหมาะสมกับความสามารถของตน

1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางเล่มพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าง่ายหรือเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายเล่ม พบว่านักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น อยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาทมักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายเล่ม พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสถานภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหำปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.11 ความสนใจในงาน บุคคลที่สนใจในงานได้ทำงานที่ตนเองถนัด และพอใจจะมีความสุขและพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษวิจัย พบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางกรงานที่มีฐานะทางวิชาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบด้วย ทั้งนี้เพราะฐานะทางอาชีพ นอกจากจะขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วยในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมาไปความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีติด รถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงานเนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา

2.6 สภาพภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่น แต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่างานใดมีโครงสร้างอย่างไรและรู้ว่าจะทำอย่างไร และดำเนินการอย่างไร และสามารถควบคุมได้ง่ายขึ้น

3. ปัจจัยการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปรจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่ จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Life Long Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวเองในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้วและเป็นความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยี่ยวยาโรคไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจจะเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงาน

เนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3 ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงานและความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษาคพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด ก็จะทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานได้ง่ายและสะดวก อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานให้สำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิตความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.8 ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาคพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมี ความรับผิดชอบในงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน สำหรับพนักงาน การนิเทศงานคือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษาคกรณีฮอว์ธอร์นพบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่ง พบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างไร ข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงานว่างานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ ซึ่งพนักงานมักจะได้อาจารย์ของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหาร จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่า ผู้บริหารและหัวหน้างานมีความเข้าใจตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคงก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 64) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. การได้รับการยอมรับนับถือ
2. ความสำเร็จในการทำงาน
3. ความก้าวหน้า
4. ความรับผิดชอบ
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
6. เงินเดือน
7. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
8. การนิเทศงาน

ซึ่งแฮมเมอร์ (Hammer. 1971 : 3373-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนพิเศษในรัฐไอโอวา โดยใช้ทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ คือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และออร์นิตซ์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2538 จำนวน 70 ราย จำแนกตามสถานภาพ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะงาน ตามแนวทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบิร์ก พบว่าข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์

(บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน และรวมทุกด้านสูงกว่าข้าราชการพิเศษโดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และข้าราชการระดับ 1-6 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการระดับ 7 ขึ้นไป โดยเฉพาะในด้านความก้าวหน้า ด้านความรับผิดชอบและด้านการปกครองบังคับบัญชา

เฟรนช์ (French. 1964 : 28-31) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะสนองความต้องการของ คนงานและลูกจ้างที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลักงานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชาดี คือ ผู้บริหารมีใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล
5. สภาพการทำงาน
6. มีโอกาสก้าวหน้า คือ มีโอกาสได้เลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง ขึ้นเงินเดือนและเพิ่มพูนวุฒิ
7. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

กิลเมอร์ (Gilmer. 1971 : 131) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เอื้อต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความรู้สึกว่าได้ทำงานในหน้าที่อย่างเต็ม ความสามารถ มีหลักประกันความมั่นคงและได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมี โอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. หน่วยงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจ ต่อหน่วยงาน ความมีชื่อเสียง การดำเนินงานของหน่วยงาน และการบริหารงานอย่างมี ประสิทธิภาพ
4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำ และรายได้ที่จ่ายเป็นพิเศษ ซึ่งหน่วยงานให้แก่ผู้ทำงาน
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ได้แก่ การได้ทำงาน ซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้ความสามารถ
6. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ เทคนิค วิธีการ และความสามารถในการ นิเทศงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ได้แก่ การทำงานร่วมกับ บุคคลอื่นและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ สภาพและลักษณะการติดต่อสื่อสาร ทั้งระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการยอมรับฟังและการได้รับการยอมรับด้วย

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ ภาวะแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) ได้แก่ เงินเดือน บำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย สวัสดิการ

ล็อก (Locke. 1976 : 1302) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้ทำการศึกษาวิจัยไว้มี 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้วงาน (Work) ได้แก่ ความน่าสนใจในด้วงาน ความแปลกของงาน โอกาสการเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน (Pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับด้วความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์กรการ

3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotions) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นด้วความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรและหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงานและความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ การให้สวัสดิการ บำเหน็จบำนาญ ตอบแทน การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงานและการได้รับค่าใช้จ่ยาระหว่างเวลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้างของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน (Supervision) ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ ดูแล ช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชาาระดับสูงขึ้นไปด้วความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันและความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. องค์กรและการบริหารงาน (Company and Management) ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เงินเดือนและนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

เดสส์เลอร์ (Dessler. 1983 : 219) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

1. ปัจจัยด้านตัวบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา

2. ปัจจัยด้านสภาพการณ์ ได้แก่ ลักษณะของงาน แบบของผู้นำ ระบบการให้ คำตอบแทน นโยบายของหน่วยงาน และกลุ่มผู้ร่วมงาน

3. ผู้บริหารกับการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แมทธิว และฟาร์ (Mathieu ;& Farr. 1991 : 127-133) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัย เบื้องต้น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและผลกระทบของความผูกพัน ต่อองค์กรด้วยวิธีการวิจัยแบบอภิมานจากงานวิจัยจำนวน 200 เรื่อง พบว่า ปัจจัยเบื้องต้น ของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยบุคคลจำแนกเป็น เพศ การศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง มีนัยสำคัญทางสถิติและมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันใน อาชีพ ความผูกพันต่อสหภาพและความพึงพอใจในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่ามี ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานและการเปลี่ยนงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 320-321) ได้แบ่งประเภทสิ่งที่จูงใจไว้ 2 ประเภท คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) เป็นสิ่งจูงใจที่มีลักษณะเห็นได้ง่าย และมีอิทธิพลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน สิ่งจูงใจที่เป็นเงินนี้ยังจำแนกออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.1 สิ่งจูงใจทางตรง (Direct Incentive) เช่น การจ่ายค่าแรงให้สูงขึ้น ในกรณี ที่มีผลการปฏิบัติงานได้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กำหนดไว้

1.2 สิ่งจูงใจทางอ้อม (Indirect Incentive) คือ สิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุน เพื่อส่งเสริมให้มีการทำงานดีขึ้น และมีกำลังใจมากขึ้นด้วย เช่น การจ่ายค่ารักษาพยาบาล

2. สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน (Non Financial Incentive) สิ่งจูงใจประเภทนี้ส่วนใหญ่ มักเป็นเรื่องที่สนองตอบความต้องการทางจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับโอกาส ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

อารี เพชรสุด (2530 : 60-62) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.1 สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเมือง ทุกคนย่อมมีความแตกต่างกันเพราะ สิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ที่ต่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความแตกต่างทางด้านเจตคติและค่านิยม ในขณะที่เดียวกันบุคคลที่มาจากสิ่งแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจและการเมือง ที่แตกต่างกันก็ย่อมทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.2 ลักษณะของอาชีพ อาชีพแต่ละอย่างมีลักษณะเฉพาะที่ทำให้บุคคลมีความ พึงพอใจ อาชีพที่ตรงกับวิชาชีพที่ผู้ปฏิบัติได้ศึกษาเล่าเรียนมาจะสร้างความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานมากกว่าอาชีพที่ไม่ตรงกับวิชาที่เรียนมา

1.3 สิ่งแวดล้อมในองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลมาจาก สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ ขนาดองค์กร ลักษณะการจัดองค์กร การบริหารองค์กร การตัดสินใจของผู้บริหาร ตลอดจนการทำงานเป็นทีม

1.4 งานและสิ่งแวดล้อม จากการสำรวจและการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะงานที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติ ปรากฏว่างานและสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1.4.1 เป็นงานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ
- 1.4.2 เป็นงานที่ทำให้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
- 1.4.3 เป็นงานที่ทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 1.4.4 เป็นงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย

2. องค์ประกอบส่วนบุคคล คือ ลักษณะเฉพาะของบุคคลที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสามารถและลักษณะบุคลิกภาพ

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2533 : 124-125) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. สัมฤทธิ์ผลของงาน (Achievement) คนเป็นจำนวนมากที่ต้องการความสำเร็จในการทำงานและพอใจในการมีส่วนร่วมสร้างสรรค์งานที่มีความสำคัญให้แก่บริษัท ถ้าผู้บริหารยอมรับในข้อนี้ก็ย่อมสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพ (Potential) ของแต่ละบุคคล

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) โดยปกติแล้วคนทุกคนมีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ถ้าผู้บริหารแสดงออกถึงพฤติกรรมการยอมรับในความคิดหรือความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะเป็น การยกย่องชมเชย หรือการให้การสนองตอบ (Feedback) ที่เหมาะสมจะมีส่วนจูงใจในการทำงานได้มากที่สุด

3. ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายซึ่งจะทำให้บุคคลนั้นได้มีโอกาสพัฒนาทักษะการทำงานอยู่เสมอ

4. ความสนใจ (Interest) หมายถึง การให้บุคคลได้มีโอกาสพัฒนาหรือเสริมสร้างทักษะในการทำงานที่บุคคลมีความสนใจ หรือให้มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานที่ถนัด นับเป็นการจูงใจที่ดีวิธีหนึ่ง

5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) สำหรับบุคคลที่มีความสามารถมีไหวพริบ และทักษะในการทำงานที่ดี อยากรที่จะทำงานด้วยอำนาจความรับผิดชอบของตนเองและจะไม่ชอบถูกบังคับให้ทำงาน

6. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้นไม่จะเป็นการกำหนดนโยบาย วิธีทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจในการทำงาน จะสร้างให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน หรือบริษัท การให้มีส่วนร่วมในการทำงานนี้จะจูงใจให้บุคคลยอมรับในความสามารถซึ่งกันและกัน และมีโอกาสพัฒนาการทำงานเป็นทีมด้วย

ดังนั้น ปัจจัยและองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรคำนึงถึง และกำหนดให้เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารองค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะองค์ประกอบในการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และใช้เสริมสร้างความพึงพอใจได้ โดยผู้วิจัยเห็นว่าตัวแปรที่มีก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

สถานภาพและระเบียบการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเริ่มบรรจุพนักงานมหาวิทยาลัย ตามมติคณะกรรมการกำหนดเป้าหมายและนโยบายกำลังคนภาครัฐมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2542 และหนังสือทบวงมหาวิทยาลัย ที่ ทม 0202.4/ว.572 ลงวันที่ 10 กันยายน 2542 และมติสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ครั้งที่ 7/2542 เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2542 ประกอบด้วย มติ อ.ก.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการประชุมครั้งที่ 8/2542 เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2542 จึงจ้างบุคคลเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยชุดแรกของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีระบบการสรรหา การจ้างและบรรจุแต่งตั้ง ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผล การปฏิบัติงาน การพัฒนาและฝึกอบรม วินัยและการรักษาวินัย และการพ้นสภาพพนักงานมหาวิทยาลัย ดังนี้ (ระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544)

การสรรหา การจ้างและบรรจุแต่งตั้ง

การสรรหา การจ้างและบรรจุแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัย มีหลักเกณฑ์และวิธีการคือจะให้ดำเนินการประกาศรับสมัครเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ ในการสรรหาบุคคลเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยและคัดเลือกให้ได้มาซึ่งผู้มีความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะ หรือประสบการณ์ที่เหมาะสมกับข้อกำหนดภาระงานของตำแหน่งที่ต้องการ การประกาศรับสมัครโดยทั่วๆ ไปจะต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อตำแหน่งและสังกัด อัตราเงินเดือน คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งและคุณสมบัติทั่วไป ข้อกำหนดภาระงาน เงื่อนไขต่างๆ เช่น สัญญา การค้ำประกัน สวัสดิการ หลักฐานที่ใช้สมัคร วัน เวลา สถานที่รับสมัครและสถานที่สอบ หลักเกณฑ์และวิธีการตัดสิน การขึ้นบัญชี และการยกเลิกบัญชี โดยผู้สมัคร ต้องไม่เป็นโรคเรื้อนในระยะติดต่อก่อนหรือในระยะที่ปรากฏอาการเป็นที่รังเกียจแก่สังคม โรคติดยาเสพติดให้โทษ และโรคพิษสุราเรื้อรัง ในการดำเนินการสรรหาและคัดเลือกให้มีข้าราชการหรือพนักงานจากส่วนราชการอื่นร่วมเป็นกรรมการอย่างน้อย 1 คนและการบรรจุแต่งตั้งให้บรรจุแต่งตั้งจากผู้ที่ผ่านการคัดเลือก ตามลำดับบัญชีที่ประกาศผล โดยให้ผู้ที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ทำสัญญาการปฏิบัติงานและจัดหาบุคคลมาค้ำประกัน

(ระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 และประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาการจ้างและบรรจุแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2545)

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

อัตราค่าจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย จะเป็นไปตามบัญชีเงินเดือนที่สภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒกำหนด โดยพิจารณาจากวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติงาน คำนวณค่าจ้างตามวุฒิสองสุดที่ได้รับในสาขาที่ตรงกับเงื่อนไขการจ้างและเพิ่มขึ้นให้อีกตามประสบการณ์การปฏิบัติงาน เฉพาะช่วงเวลาที่ได้ปฏิบัติงานทางวิชาการหรือวิชาชีพที่เป็นประโยชน์โดยตรงต่อส่วนราชการที่จะจ้าง ทั้งนี้ การนับประสบการณ์ให้นับเทียบปีที่เป็นประสบการณ์ ตั้งแต่ 0.3 – 1.5 ปี

ประสบการณ์ทางอ้อม	วุฒิปริญญาตรี	เท่ากับ 0.3
ประสบการณ์ทางอ้อม	วุฒิปริญญาโท	เท่ากับ 0.6
ประสบการณ์ทางตรง	วุฒิปริญญาโท/เอก	เท่ากับ 1

ตาราง 1 อัตราเงินเดือนพนักงานมหาวิทยาลัย จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

ระดับคุณวุฒิ	อัตราเงินเดือนพนักงานมหาวิทยาลัย	
	สาย ก	สาย ข และสาย ค
มัธยมศึกษาตอนต้น ตอนปลาย	-	5,740
สูงกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	-	6,020
ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค	-	6,580
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	-	8,120
ปริญญาตรี	10,200	8,900
ปริญญาโท	12,520	10,800
ปริญญาเอก	17,040	10,800

การเลื่อนขั้นเงินเดือน กำหนดการเลื่อนขั้นพนักงานมหาวิทยาลัย ปีละ 1 ครั้งจากการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้ง 2 ครั้ง ในรอบสัญญาการจ้าง การเลื่อนขั้นเงินเดือนให้แต่ละส่วนราชการที่ได้รับการจัดสรรวงเงิน พิจารณาเพิ่มค่าจ้างให้กับพนักงานในสังกัดลักษณะเป็นเปอร์เซ็นต์ โดยให้คำนวณวงเงินที่ใช้เพิ่มค่าจ้างหลังจากสวัสดิการ ค่าเพิ่มประสบการณ์ ค่าสำรองเลี้ยงชีพ แล้วแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. ส่วน 90% แบ่งตามส่วนของจำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยในแต่ละส่วนราชการ
2. ส่วน 10% ให้กันไว้ที่ส่วนกลาง เพื่อใช้พิจารณาเพิ่มให้กับพนักงานผู้ที่มีผลงานดีเด่น
สวัสดิการ

1. พนักงานมหาวิทยาลัยมีสิทธิเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ จากเงินงบประมาณแผ่นดิน ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2543 โดยเทียบตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย เช่นเดียวกับข้าราชการ หรือลูกจ้างประจำ ไว้ดังนี้

- 1.1 ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ อธิการบดี รองอธิการบดี
คณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการศูนย์
หัวหน้าสำนักงานอธิการบดี เทียบเท่า ระดับ 9
- 1.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ผู้ช่วยอธิการบดี รองอธิการบดี
หัวหน้าภาค รองหัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสาขา รองผู้อำนวยการ
ผู้อำนวยการกอง เลขานุการคณะ เลขานุการสำนัก เลขานุการสถาบัน
หัวหน้าฝ่าย เทียบเท่า ระดับ 8
- 1.3 วุฒิปริญญาเอก เทียบเท่า ระดับ 5
- 1.4 วุฒิปริญญาโท เทียบเท่า ระดับ 4
- 1.5 วุฒิปริญญาตรี เทียบเท่า ระดับ 3
- 1.6 วุฒินุปริญญา เทียบเท่า ระดับ 2
- 1.7 วุฒิต่ำกว่าอนุปริญญา เทียบเท่า ระดับ 1

2. พนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งวิชาการมีสิทธิขอยกเว้นรับราชการทหาร กองประจำการยามปกติ ตามหนังสือกระทรวงกลาโหม ที่ กท.0201/1728 ลงวันที่ 28 กันยายน 2543

3. การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันเป็นที่เชิดชูยิ่งช้างเผือก และเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีเกียรติยศยิ่งมงกุฎไทย

4. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีสัญญาการทำงานชดใช้ทุนมีสิทธินับระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นเวลาปฏิบัติราชการชดใช้ทุนได้

5. การจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และการศึกษาของบุตร พนักงานมหาวิทยาลัยมีสิทธิเบิกเงินตามความเป็นจริงและหลักฐานการจ่าย รวมกันแล้วไม่เกิน 15,000 บาท ในปีแรกของสัญญาการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย หากพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ใดมิได้ใช้สิทธิในการเบิกเงินสวัสดิการ หรือใช้ไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ให้นำเงินที่คงเหลืออยู่เป็นเงินสะสม เพื่อใช้สิทธิในปีต่อไป และวิธีการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และการศึกษาของบุตรให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงการคลังกำหนด โดยมหาวิทยาลัยจะให้สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลแก่พนักงานมหาวิทยาลัย และบุคคลใน

ครอบครัวของพนักงานมหาวิทยาลัย ทั้งในสถานพยาบาลของทางราชการและสถานพยาบาล
ของเอกชน

6. มีสิทธิให้บุตรเข้าเรียนในโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรณีที่
ได้รับการต่อสัญญาเป็น 3 ปี

7. การจัดสวัสดิการเงินกู้ สวัสดิการในโอกาสแสดงความเสียใจ สวัสดิการในโอกาส
แสดงความยินดี ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การจ่ายเงินกองทุนมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่า
ด้วย สวัสดิการมหาวิทยาลัย ดังนี้

7.1 กู้สวัสดิการไม่เกินครึ่งหนึ่งของเงินค่าจ้างแต่ไม่เกิน 5,000 บาท
ดอกเบี่ย 50 สตางค์

7.2 ประสภภัยพิบัติ ครั้งละไม่เกิน 5,000 บาท

7.3 เจ็บตัวถึงแก่กรรม ไม่เกิน 10,000 บาท / ค่าพวงหรีด ไม่เกิน 700 บาท
ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ไม่เกิน 500 บาท / ค่าตอบแทนพนักงานขับรถยนต์ วันละ 200 บาท

7.4 บิดา มารดา บุตร คู่สมรส ไม่เกิน 3,000 บาท / ค่าพวงหรีด ไม่เกิน
700 บาท / ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง ไม่เกิน 500 บาท / ค่าตอบแทนพนักงานขับรถยนต์
วันละ 200 บาท

7.5 ประสบอุบัติเหตุไม่เกิน 5,000 บาท

7.6 ค่าเยี่ยมไข้ ที่ต้องพักรักษาตัวในสถานพยาบาลไม่เกิน 500 บาท

7.7 เป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

7.8 เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
จะจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนในวันเดียวกันกับที่สมาชิกจ่ายเงินสะสมเข้ากองทุนในลักษณะของ
อัตราก้าวหน้า ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------|
| - อายุงานเริ่มต้น - 5 ปี | สมทบให้อัตราร้อยละ 5
เท่ากับเงินสะสมของพนักงาน |
| - อายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป - 10 ปี | สมทบให้อัตราร้อยละ 7 ของค่าจ้าง |
| - อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป - 15 ปี | สมทบให้อัตราร้อยละ 8 ของค่าจ้าง |
| - อายุงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป | สมทบให้อัตราร้อยละ 9 ของค่าจ้าง |

หากสมาชิกภาพของสมาชิกสิ้นสุดลงด้วยสาเหตุอื่นนอกจากเหตุตามที่ได้ระบุไว้
สมาชิกผู้นั้นจะได้รับเงินสมทบและผลประโยชน์จากเงินสมทบตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

อายุงาน	อัตราส่วนเงินสมทบและผลประโยชน์ จากเงินสมทบที่มอบแก่สมาชิก (ร้อยละ)
ไม่ถึง 3 ปี	ไม่จ่าย
ครบ 3 ปี แต่ไม่น้อยกว่า 4 ปี	20

ครบ 4 ปี แต่น้อยกว่า 5 ปี	40
ครบ 5 ปี แต่น้อยกว่า 6 ปี	60
ครบ 6 ปี แต่น้อยกว่า 4 ปี	80
ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	100

8. สิทธิการลา พนักงานมหาวิทยาลัยมีสิทธิในการลาประเภทต่างๆ ตามความเหมาะสมและจำเป็น ดังนี้

8.1 การลาป่วย ในปีงบประมาณหนึ่งพนักงานมหาวิทยาลัยมีสิทธิลาป่วย 15 วัน ซึ่งหากลาป่วยตั้งแต่ 3 วันขึ้นไปต้องมีใบรับรองแพทย์และสามารถลาป่วยเนื่องจากต้องรักษาตัวเป็นเวลานาน ให้ได้รับค่าจ้างปีงบประมาณไม่เกิน 120 วัน

8.2 การลากิจส่วนตัว ในปีงบประมาณหนึ่งพนักงานมหาวิทยาลัยมีสิทธิลากิจไม่เกิน 15 วัน วันและหากมีวันลาเหลือมีสิทธิลากิจเพื่อเลี้ยงดูบุตรได้ไม่เกิน 30 วัน

8.3 การลาพักผ่อนประจำปี พนักงานมหาวิทยาลัยมีสิทธิลาพักผ่อนประจำปีปีงบประมาณให้ลาได้ปีละ 10 วันทำการ เว้นแต่ผู้ได้รับการบรรจุเข้าเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยในปีงบประมาณนั้นไม่ถึง 6 เดือน ไม่มีสิทธิลาพักผ่อนประจำปีและถ้าในปีงบประมาณใดพนักงานมหาวิทยาลัยมิได้ลาพักผ่อนหรือลาพักผ่อนแล้วแต่ไม่ครบ 10 วันทำการ ให้นำวันลาที่เหลืออยู่มาสะสมในปีต่อไปได้ แต่วันลาพักผ่อนสะสมรวมกับวันลาพักผ่อนในปีปัจจุบันจะต้องไม่เกิน 20 วันทำการ

8.4 การลาคลดบุตร พนักงานมหาวิทยาลัยมีสิทธิลาคลดบุตรโดยได้รับค่าจ้างครั้งหนึ่งไม่เกิน 90 วัน

8.5 การลาอุปสมบท/ไปประกอบพิธีฮัจย์ การลาอุปสมบทเป็นการลาหยุดราชการของพนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งนับถือศาสนาพุทธ การลาไปประกอบพิธีฮัจย์เป็นการลาหยุดราชการของพนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งนับถือศาสนาอิสลามและประสงค์จะไปประกอบพิธีฮัจย์ ณ เมืองเมกกะ ประเทศซาอุดีอาระเบีย มีสิทธิลาโดยได้รับค่าจ้างไม่เกิน 120 วันทำการ เว้นแต่ผู้ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยในปีงบประมาณนั้นไม่ถึง 6 เดือน ไม่มีสิทธิลาอุปสมบทหรือลาไปประกอบพิธีฮัจย์ (ระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 และประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง กำหนดวันทำงาน เวลาทำงาน วันหยุดงาน วันหยุดประจำปี หลักเกณฑ์และวิธีการลาของพนักงานมหาวิทยาลัย ฉบับลงวันที่ 27 สิงหาคม 2545)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยให้ทำสัญญาจ้างตามแบบที่คณะกรรมการบริหารพนักงานกำหนดและให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ประกอบการต่อสัญญาจ้าง การพิจารณาแต่งตั้ง เลื่อนขั้น พัฒนาพนักงานมหาวิทยาลัย เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเสริมสร้างแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการ

บริหารพนักงานกำหนด โดยให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานมหาวิทยาลัยประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการบริหารพนักงานกำหนด องค์ประกอบสำคัญที่ใช้ในการประเมิน คือ ด้านภาระงานในหน้าที่ ด้านคุณภาพและปริมาณของผลงาน ด้านความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้งานในหน้าที่และการพัฒนางาน ด้านคุณลักษณะนิสัยในการทำงานและด้านความประพฤติและการปฏิบัติตน

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ

1. คณะกรรมการกลางประเมิน กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน
 2. คณะ/สำนัก/สถาบัน/ศูนย์กอง/ฝ่าย/โรงเรียนสาธิต มอบหมายภาระหน้าที่รับผิดชอบ
 3. พนักงานมหาวิทยาลัยให้ข้อมูลเบื้องต้น/ประเมินตนเอง จัดทำแฟ้มปฏิบัติงาน
 4. คณบดี/ผู้อำนวยการ/ผู้ได้รับมอบหมาย แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินเบื้องต้น โดยมีผู้บังคับบัญชาชั้นต้น/ผู้ร่วมงานไม่น้อยกว่า 3 คน ให้ข้อมูล/ประเมินเบื้องต้น
 5. คณบดี/ผู้อำนวยการ แต่งตั้งคณะกรรมการประจำส่วนราชการ
 6. กองการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้น
 7. คณะอนุกรรมการบริหารพนักงานมหาวิทยาลัยให้ความเห็นและกำหนดวงเงินที่ใช้ในการขึ้นค่าจ้าง
 8. คณะกรรมการบริหารพนักงานมหาวิทยาลัย กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการอนุมัติและไม่อนุมัติในการต่อสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย
 9. กองการเจ้าหน้าที่จัดทำคำสั่งแจ้งหน่วยงาน
 10. หน่วยงานแจ้งผล สรุปแจ้งการพัฒนาปรับปรุงให้ผู้รับการประเมินทราบผลการประเมินเพื่อการพัฒนาศักยภาพ หรือเพื่อการต่อสัญญาจ้างในรอบสัญญาใหม่
- ผลการประเมินแบ่งออกเป็น 6 ระดับ คือ
1. ดีมาก/ดีเยี่ยม/ดีเด่น คือได้คะแนนระหว่าง 90-100
 2. ดี คือได้คะแนนระหว่าง 80-89
 3. พอใช้ คือได้คะแนนระหว่าง 70-79
 4. ต้องปรับปรุง/พัฒนา คือได้คะแนนต่ำกว่า 70
 5. ไม่เพิ่มค่าจ้าง (ต่อสัญญาจ้างได้) คือได้คะแนนต่ำกว่า 70
 6. ไม่ต่อสัญญาจ้าง คือได้คะแนนต่ำกว่า 60
- แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน มี 2 แบบ คือ
1. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งสายวิชาการ

2. แบบประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานมหาวิทยาลัยตำแหน่งสนับสนุนวิชาการ (ระเบียนมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544)

การพัฒนาและฝึกอบรม

การพัฒนาและฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่ครอบคลุมการลาศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ศึกษาดูงาน ปฏิบัติการวิจัย ทั้งในประเทศและต่างประเทศซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน รวมทั้งการส่งเสริมให้พนักงานมหาวิทยาลัย มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วย ซึ่งเรียกโดยรวมว่าการพัฒนาและฝึกอบรม พนักงานมหาวิทยาลัยที่เข้าข่ายการพัฒนา และฝึกอบรม คือ มีสภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยและบรรจุมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ซึ่งหากพนักงานมหาวิทยาลัยได้รับอนุญาตให้ลาเรียน หรือลาไปเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ หลังจากจบการศึกษาต้องกลับมาชดใช้ทุน โดยชดใช้เงินเป็นจำนวน 3 เท่า หรือชดใช้เวลาเป็นจำนวน 2 เท่า นอกจากการลาศึกษาต่อแล้ว มหาวิทยาลัยยังเปิดโอกาสให้พนักงานมหาวิทยาลัยลาไปปฏิบัติการวิจัยและลาฝึกอบรมได้ตามระยะเวลาที่เหมาะสมได้

สำหรับความก้าวหน้าในสายงาน พนักงานมหาวิทยาลัยสามารถขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการได้ เช่น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ทั้งนี้รวมถึงการเป็นกรรมการวิชาการและการลงคะแนนเลือกตั้งกรรมการวิชาการต่างๆ (ระเบียนมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย เรื่อง หลักเกณฑ์การพัฒนา พนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2545)

วินัยและการรักษาวินัย

การดำเนินการทางวินัยและการรักษาวินัยของพนักงานมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามระเบียบทางราชการโดยอนุโลม โดยโทษผิดวินัยมีสามสถาน คือ ภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ปลดออก โดยพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ใดกระทำความผิดวินัยเล็กน้อย ให้หัวหน้าส่วนราชการกล่าวตักเตือน ในกรณีที่กระทำความผิดซ้ำอีก ให้หัวหน้าส่วนราชการลงโทษภาคทัณฑ์ โดยจัดทำเป็นหนังสือไว้เป็นหลักฐานให้เหมาะสมกับความผิดและรายงานให้คณะกรรมการประจำส่วนราชการทราบ หากพนักงานมหาวิทยาลัยผู้ใดกระทำความผิดวินัยนอกเหนือจากที่กล่าวมาให้ อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายสั่งลงโทษวินัย โดย ตัดเงินเดือน หรือปลดออก ตามความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารพนักงานและการดำเนินการทางวินัยแก่พนักงานมหาวิทยาลัย ให้หัวหน้าส่วนราชการตรวจสอบเพื่อให้ได้ความจริงและยุติธรรมโดยไม่ชักช้า (ระเบียนมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544)

การพ้นสภาพพนักงานมหาวิทยาลัย

พนักงานมหาวิทยาลัยพ้นสภาพจากพนักงานมหาวิทยาลัยนั้นมีสาเหตุมาจาก (ระเบียนมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544)

1. ตาย

2. ลาออก
3. อายุครบหกสิบปีบริบูรณ์
4. เลิกจ้าง
5. สิ้นสุดสัญญา
6. ปลดออก

พนักงานมหาวิทยาลัยผู้ใดประสงค์จะลาออกให้ยื่นหนังสือขอลาออกล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน โดยให้ยื่นเสนอผ่านหัวหน้าส่วนราชการตามลำดับเพื่อให้อธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายเป็นผู้พิจารณา เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงจะถือว่าพ้นสภาพจากการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ในกรณีที่มีเหตุผลและความจำเป็นหัวหน้าส่วนราชการจะอนุญาตให้ผู้ที่ประสงค์จะลาออกยื่นหนังสือขอลาออกล่วงหน้าน้อยกว่า 30 วันก็ได้ โดยอธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายมีอำนาจเลิกจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยได้ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหารพนักงานในกรณีดังต่อไปนี้

1. เมื่อพนักงานมหาวิทยาลัยไม่ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. เมื่อพนักงานมหาวิทยาลัยปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีประสิทธิภาพหรือประพฤติดนไม่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่
3. เมื่อพนักงานมหาวิทยาลัยต้องโทษถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นการกระทำความผิดโดยประมาท หรือมีมลทินมัวหมอง หากให้ปฏิบัติงานต่อไปอาจเกิดความเสียหายแก่มหาวิทยาลัย
4. เมื่อมหาวิทยาลัยยุบเลิกตำแหน่ง

สรุปได้ว่าการบริหารงานบุคคลระบบพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีโครงสร้างการบริหารงานที่เริ่มต้นตั้งแต่การสรรหาและการคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาและฝึกอบรม วินัยและการรักษาวินัย และการพ้นจากงาน ซึ่งเหมือนกับการบริหารงานบุคคลระบบอื่นๆ โดยระบบที่สร้างขึ้นมานั้นนอกจากเพื่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้วยังถือว่าเป็นสิ่งที่มุ่งใจพนักงานมหาวิทยาลัยให้อยู่ในระบบต่อไปอย่างมีความสุขและมั่นคงด้วย

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องอาจสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร อาจจะมีความเหมือนกันหรือแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสถานภาพส่วนตัวของบุคลากรในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมของหน่วยงานและปัจจัยอื่นๆ ที่หน่วยงานสร้างขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้พิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วจึงนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในองค์กรประกอบ 10 ด้าน ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์
กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ มีขั้นตอนการดำเนินงานตามลำดับ ดังนี้คือ การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งกำลังปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 (1 ตุลาคม 2546 – 30 กันยายน 2547) จำนวน 500 คน ในหน่วยงาน 27 หน่วยงาน คือ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ คณะพลศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โรงเรียนสาธิตปทุมวัน โรงเรียนสาธิต มศว คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ สถาบันสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร สำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์วิจัยและบริการ สถาบันพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม สถาบันเอเชีย แปซิฟิกศึกษา ศูนย์วิทยาศาสตร์ศึกษา สำนักวิชาศึกษาทั่วไปและวิทยาศาสตร์คณิตศาสตร์ พื้นฐาน สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ สำนักทดสอบทางการศึกษา และจิตวิทยา สำนักหอสมุดกลาง สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักงานบริหารกิจการหอพัก

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยตามระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 สายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งกำลังปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 (1 ตุลาคม 2546 – 30 กันยายน 2547) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจิจ และมอร์แกน (Krejcie ;& Morgan. 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 303 คน จากนั้นใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามเพศและสายการปฏิบัติงาน โดยการเทียบสัดส่วน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศและสายการปฏิบัติงาน

สายการปฏิบัติงาน	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	ชาย	หญิง	รวม	ชาย	หญิง	รวม
สายวิชาการ	107	130	237	67	81	148
สายสนับสนุนวิชาการ	127	136	263	75	80	155
รวม	234	266	500	142	161	303

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัย ที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีของไลเคิร์ต (Likert's Scale)
3. นำข้อมูลจากข้อ 1 และข้อ 2 มาสร้างแบบสอบถามเพื่อถามความพึงพอใจของพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีต่อการปฏิบัติงานในระบบพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีของไลเคิร์ต (Likert's Scale) แบบสอบถามมีข้อคำถามทั้งสิ้น 60 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ การได้รับการยอมรับนับถือ 5 ข้อ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 5 ข้อ ความรับผิดชอบ 6 ข้อ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน 4 ข้อ นโยบาย/แผนและการบริหารงาน 5 ข้อ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล 6 ข้อ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา 6 ข้อ สภาพการทำงาน 8 ข้อ ความมั่นคงในงาน 9 ข้อ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน (ภาคผนวก ข) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความครอบคลุมเนื้อหาและความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในข้อคำถาม
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไข และนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทอีกครั้งหนึ่ง
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 50 คน และทำการวิเคราะห์หาค่า

อำนาจจำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ โดยวิธีการหาร้อยละ 25 ของกลุ่มต่ำ และกลุ่มสูง แล้วใช้การทดสอบที (t-test) วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกโดยเลือกข้อคำถามที่มี ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.71 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์สูงมาเป็นข้อคำถามนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จำนวน 60 ข้อ

7. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามแบบของครอนบาค (Cronbach. 1984 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.924

8. นำแบบสอบถามเสนอคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทพิจารณาแล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

ลักษณะของแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Checklist) โดยสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามองค์ประกอบ 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน

ผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวน้อยที่สุด

ในการแปลความค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่งถึงคณบดี ผู้อำนวยการโรงเรียน/สถาบัน/สำนัก เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 303 ชุด ไปแจกให้แก่พนักงานมหาวิทยาลัย และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลคืนตามเวลาที่กำหนด

4. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามแล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปวิเคราะห์ต่อไป แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ จำนวน 288 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.05 ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืนจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

สายการปฏิบัติงาน	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน
สายวิชาการ	148	145
สายสนับสนุนวิชาการ	155	143
รวม	303	288

การจัดกระทำข้อมูล

ในการจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด โดยนำแบบสอบถามที่มีคำตอบที่สมบูรณ์มาจัดกระทำข้อมูล

2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมด ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. ตามความมุ่งหมายข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. ตามความมุ่งหมายข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ และสายการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบที (t-test for independent samples) ส่วนตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเซฟเฟ (Scheffe' s method) (Ferguson. 1981:190 - 308)

3. รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดและทำการจัดหมวดหมู่โดยวิธีแจกแจงความถี่และจัดเรียงลำดับความถี่ของจำนวนคำตอบโดยแบ่งออกเป็น 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ในเชิงบรรยายเพื่อนำไปประกอบการอภิปรายผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าความถี่

1.2 ค่าร้อยละ

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) (Ferguson. 1981 : 49)

1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (Ferguson. 1981 : 68)

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม (Discrimination Power) เป็นรายข้อ โดยการทดสอบที (t-test) (Edward. 1957 : 152)

2.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) (Cronbach. 1984 : 161)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบที (t-test for independent samples) (Ferguson. 1981 : 178)

3.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way Analysis of Variance) (Ferguson.1981 : 190) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่ (Scheffe' s method) (Ferguson. 1981:190 - 308)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	สถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
p	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาร้อยละ

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ สายการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe' s method) (Ferguson. 1981 : 190 - 308)

ตอนที่ 4 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยการแจกแจงความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	133	46.2
1.2 หญิง	155	53.8
รวม	288	100.0
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	33	11.5
2.2 25-35 ปี	215	74.7
2.3 36 ปีขึ้นไป	40	13.9
รวม	288	100.0
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	12.5
3.2 ปริญญาตรี	118	41.0
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	134	46.5
รวม	288	100.0
4. สายการปฏิบัติงาน		
4.1 สายวิชาการ	145	50.3
4.2 สายสนับสนุนวิชาการ	143	49.7
รวม	288	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
5.1 1-2 ปี	41	14.2
5.2 3-4 ปี	113	39.2
5.3 5 ปีขึ้นไป	134	46.5
รวม	288	100.0

จากตาราง 4 แสดงว่า มีพนักงานเพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 พนักงานเพศหญิง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 53.8 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 พนักงานที่มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 พนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 พนักงานสายวิชาการ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 พนักงานสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 1-2 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 3-4 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและโดยรวม โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 5 – 20

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน

การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	พนักงานมหาวิทยาลัย n = 288		ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	SD	
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.24	0.36	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.05	0.40	ปานกลาง
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.10	0.42	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	3.28	0.39	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.14	0.37	ปานกลาง
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	2.93	0.46	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	3.20	0.49	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.14	0.38	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.09	0.48	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในงาน	3.51	0.49	มาก
รวม	3.19	0.15	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นรายข้อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	พนักงานมหาวิทยาลัย n = 288		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	SD	
1	ท่านรักและภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	3.24	1.16	ปานกลาง
2	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เสมอ	3.13	1.08	ปานกลาง
3	ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.11	0.96	ปานกลาง
4	ท่านมีความรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.41	0.97	ปานกลาง
5	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ	2.99	0.99	ปานกลาง
6	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	3.56	1.05	มาก
	รวม	3.24	0.36	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ 6 พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	พนักงานมหาวิทยาลัย n = 288		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	SD	
1	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานใน หน่วยงานของท่าน	2.72	0.69	ปานกลาง
2	ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.08	1.09	ปานกลาง
3	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ของ หน่วยงานให้ท่านปฏิบัติ	2.74	0.90	ปานกลาง
4	ท่านได้รับเลือกจากผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานให้เป็น ตัวแทนหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย	3.43	1.08	ปานกลาง
5	ท่านมีส่วนร่วมเป็นคณะทำงานของ หน่วยงาน/ มหาวิทยาลัย	3.28	0.86	ปานกลาง
	รวม	3.05	0.40	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็น
รายชื่อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เป็นรายข้อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	พนักงานมหาวิทยาลัย		ระดับความพึงพอใจ
		n = 288		
		\bar{X}	SD	
1	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.63	0.86	มาก
2	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ทำทลายการปฏิบัติงานของท่าน	3.02	0.84	ปานกลาง
3	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม	2.98	1.12	ปานกลาง
4	งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ	3.12	0.72	ปานกลาง
5	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนชัดเจน	2.74	1.01	ปานกลาง
	รวม	3.10	0.42	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ 1 พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความรับผิดชอบ เป็นรายข้อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	พนักงานมหาวิทยาลัย n = 288		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	SD	
1	ท่านตั้งใจและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน	3.35	1.10	ปานกลาง
2	หน่วยงานมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง	3.59	1.10	มาก
3	ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ตัวท่านดำรงอยู่	3.32	0.64	ปานกลาง
4	ท่านเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติ	2.57	1.22	ปานกลาง
5	ท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ	3.18	0.80	ปานกลาง
6	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	3.67	0.80	มาก
	รวม	3.28	0.39	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 2 และข้อที่ 6 พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นรายข้อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	พนักงานมหาวิทยาลัย		ระดับความพึงพอใจ
		n = 288		
		\bar{X}	SD	
1	ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่ง	3.34	1.23	ปานกลาง
2	การแบ่งสายงานบังคับบัญชามีความเหมาะสมกับงาน	3.27	0.51	ปานกลาง
3	ในสายงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.02	1.06	ปานกลาง
4	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่สำคัญ	2.93	1.11	ปานกลาง
	รวม	3.14	0.37	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน เป็นรายชื่อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	พนักงานมหาวิทยาลัย		ระดับ ความ พึงพอใจ
		n = 288		
		\bar{X}	SD	
1	การกำหนดแผนงาน/กิจกรรมของหน่วยงานมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้	3.09	0.80	ปานกลาง
2	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจระเบียบ/ข้อบังคับฯเกี่ยวกับพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง	2.93	1.14	ปานกลาง
3	หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาและมอบอำนาจที่ชัดเจน	2.43	1.21	น้อย
4	ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้	2.78	0.73	ปานกลาง
5	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน/กิจกรรมของหน่วยงาน	3.45	1.13	ปานกลาง
	รวม	2.93	0.46	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจข้อที่ 3 ในระดับน้อย ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นรายข้อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	พนักงานมหาวิทยาลัย n = 288		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	SD	
1	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน	3.32	1.15	ปานกลาง
2	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.44	0.93	ปานกลาง
3	การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรม	2.83	1.32	ปานกลาง
4	สิทธิการลาหยุดงานที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	2.94	0.97	ปานกลาง
5	ระบบสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล และเงินตอบแทนในลักษณะต่างๆที่ท่านได้รับ	3.21	1.25	ปานกลาง
6	ขั้นของเงินเดือนแต่ละขั้นมีความเหมาะสม	3.43	0.75	ปานกลาง
	รวม	3.20	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน

ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นรายข้อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	พนักงานมหาวิทยาลัย n = 288		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	SD	
1	ท่านได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา	2.59	1.33	ปานกลาง
2	ท่านได้รับคำแนะนำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน	3.32	0.92	ปานกลาง
3	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	3.06	0.77	ปานกลาง
4	เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองและจริงใจกับท่าน	3.40	0.79	ปานกลาง
5	ท่านได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน	3.15	1.08	ปานกลาง
6	ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.31	0.91	ปานกลาง
	รวม	3.14	0.38	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน

ตาราง 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านสภาพการทำงาน เป็นรายข้อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	พนักงานมหาวิทยาลัย n = 288		ระดับความพึงพอใจ
		\bar{X}	SD	
1	สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ	2.84	0.89	ปานกลาง
2	อาคาร สถานที่มีความเหมาะสม	2.74	0.92	ปานกลาง
3	สถานที่ทำงานมีความเป็นสัดส่วน	3.38	1.14	ปานกลาง
4	อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน มีความเพียงพอ	3.35	1.22	ปานกลาง
5	ท่านได้รับอิสระในการคิดสร้างสรรค์งาน	2.99	0.95	ปานกลาง
6	หน่วยงานมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงาน	2.99	0.88	ปานกลาง
7	บริการและสวัสดิการต่างๆที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของท่าน	3.28	1.05	ปานกลาง
8	สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปทำให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.19	0.85	ปานกลาง
	รวม	3.09	0.48	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อเช่นกัน

ตาราง 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความมั่นคงในงาน เป็นรายข้อ

ข้อ	การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	พนักงาน มหาวิทยาลัย n = 288		ระดับ ความพึงพอใจ
		\bar{X}	SD	
1	ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.55	0.85	มาก
2	ท่านได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.42	0.90	ปานกลาง
3	ท่านเห็นด้วยในระบบสัญญาจ้างระหว่างท่านและมหาวิทยาลัย	3.40	1.04	ปานกลาง
4	ท่านเห็นด้วยในระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.34	1.02	ปานกลาง
5	การปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันมีความมั่นคง	3.76	0.99	มาก
6	หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	3.65	0.81	มาก
7	ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตลอดไป	3.35	0.94	ปานกลาง
8	หลักเกณฑ์การอุทธรณ์ร้องทุกข์ กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรม	3.55	1.08	มาก
9	ระเบียบกฎเกณฑ์การบริหารพนักงานที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.56	1.03	มาก
	รวม	3.51	0.49	มาก

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 2 3 4 7 ที่พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

การปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	เพศชาย n = 133			เพศหญิง n = 155		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.19	0.37	ปานกลาง	3.28	0.36	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.06	0.39	ปานกลาง	3.05	0.41	ปานกลาง
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.08	0.44	ปานกลาง	3.12	0.41	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	3.25	0.38	ปานกลาง	3.31	0.39	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.14	0.38	ปานกลาง	3.14	0.37	ปานกลาง
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	2.95	0.45	ปานกลาง	2.93	0.47	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	3.24	0.49	ปานกลาง	3.16	0.49	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.13	0.38	ปานกลาง	3.14	0.39	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.09	0.49	ปานกลาง	3.10	0.47	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในงาน	3.50	0.49	ปานกลาง	3.51	0.49	มาก
รวม	3.18	0.15	ปานกลาง	3.20	0.15	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงว่า พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานหญิงมีความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

การปฏิบัติงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ	ต่ำกว่า 25 ปี n = 33			25-35 ปี n = 215			36 ปีขึ้นไป n = 40		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความสำเร็จ ในการทำงาน	3.15	0.34	ปานกลาง	3.25	0.36	ปานกลาง	3.28	0.40	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.08	0.43	ปานกลาง	3.06	0.40	ปานกลาง	3.01	0.33	ปานกลาง
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.13	0.42	ปานกลาง	3.09	0.44	ปานกลาง	3.10	0.36	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	3.13	0.37	ปานกลาง	3.31	0.38	ปานกลาง	3.23	0.41	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	3.14	0.34	ปานกลาง	3.14	0.38	ปานกลาง	3.14	0.40	ปานกลาง
ด้านนโยบาย/แผน และการบริหารงาน	2.96	0.52	ปานกลาง	2.92	0.45	ปานกลาง	2.99	0.45	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	3.14	0.53	ปานกลาง	3.20	0.48	ปานกลาง	3.24	0.50	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.07	0.38	ปานกลาง	3.15	0.38	ปานกลาง	3.13	0.40	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.09	0.51	ปานกลาง	3.09	0.48	ปานกลาง	3.11	0.48	ปานกลาง
ด้านความมั่นคง ในงาน	3.41	0.43	ปานกลาง	3.54	0.49	มาก	3.43	0.51	ปานกลาง
รวม	3.15	0.15	ปานกลาง	3.20	0.15	ปานกลาง	3.18	0.15	ปานกลาง

จากตาราง 17 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีอายุ 25-35 ปี มีความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 18 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การปฏิบัติงานของ พนักงาน มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ	ต่ำกว่าปริญญาตรี n = 36			ปริญญาตรี n = 118			สูงกว่าปริญญาตรี n = 134		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความสำเร็จ ในการทำงาน	3.21	0.37	ปานกลาง	3.25	0.34	ปานกลาง	3.24	0.39	ปานกลาง
ด้านการได้รับ การยอมรับนับถือ	3.08	0.36	ปานกลาง	3.06	0.39	ปานกลาง	3.04	0.42	ปานกลาง
ด้านลักษณะของงาน ที่ปฏิบัติ	3.15	0.44	ปานกลาง	3.13	0.43	ปานกลาง	3.06	0.41	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	3.16	0.38	ปานกลาง	3.35	0.38	ปานกลาง	3.25	0.39	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	3.10	0.29	ปานกลาง	3.11	0.34	ปานกลาง	3.18	0.42	ปานกลาง
ด้านนโยบาย/แผน และการบริหารงาน	2.88	0.42	ปานกลาง	2.90	0.47	ปานกลาง	2.98	0.46	ปานกลาง
ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ เกื้อกูล	3.19	0.50	ปานกลาง	3.22	0.51	ปานกลาง	3.18	0.48	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.07	0.41	ปานกลาง	3.14	0.39	ปานกลาง	3.15	0.37	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.05	0.46	ปานกลาง	3.09	0.44	ปานกลาง	3.11	0.51	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในงาน	3.52	0.43	มาก	3.55	0.46	มาก	3.47	0.53	ปานกลาง
รวม	3.16	0.14	ปานกลาง	3.21	0.15	ปานกลาง	3.18	0.15	ปานกลาง

จากตาราง 18 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบพนักงานที่มีระดับการศึกษาดำเนินการต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 19 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	สายวิชาการ n = 145			สายสนับสนุนวิชาการ n = 143		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.23	0.39	ปานกลาง	3.25	0.34	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.05	0.42	ปานกลาง	3.05	0.37	ปานกลาง
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.07	0.41	ปานกลาง	3.12	0.44	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	3.25	0.38	ปานกลาง	3.31	0.39	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.18	0.41	ปานกลาง	3.10	0.33	ปานกลาง
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	2.97	0.47	ปานกลาง	2.90	0.44	ปานกลาง
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	3.17	0.48	ปานกลาง	3.23	0.50	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.14	0.38	ปานกลาง	3.14	0.39	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.11	0.51	ปานกลาง	3.08	0.45	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในงาน	3.48	0.52	ปานกลาง	3.54	0.45	มาก
รวม	3.18	0.15	ปานกลาง	3.20	0.15	ปานกลาง

จากตาราง 19 แสดงว่า พนักงานที่มีสายการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานที่มีสายการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 20 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การปฏิบัติงานของ พนักงานมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ	1-2 ปี n = 41			3-4 ปี n = 113			5 ปีขึ้นไป n = 134		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความสำเร็จ ในการทำงาน	3.28	0.30	ปานกลาง	3.25	0.38	ปานกลาง	3.22	0.37	ปานกลาง
ด้านการได้รับ การยอมรับนับถือ	3.02	0.33	ปานกลาง	3.06	0.43	ปานกลาง	3.06	0.38	ปานกลาง
ด้านลักษณะของงาน ที่ปฏิบัติ	3.06	0.46	ปานกลาง	3.09	0.44	ปานกลาง	3.11	0.40	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	3.20	0.44	ปานกลาง	3.30	0.39	ปานกลาง	3.28	0.37	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงาน	3.16	0.39	ปานกลาง	3.13	0.35	ปานกลาง	3.14	0.39	ปานกลาง
ด้านนโยบาย/แผน และการบริหารงาน	2.97	0.37	ปานกลาง	2.89	0.51	ปานกลาง	2.96	0.44	ปานกลาง
ด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ เกื้อกูล	3.16	0.53	ปานกลาง	3.18	0.45	ปานกลาง	3.22	0.51	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.23	0.31	ปานกลาง	3.12	0.40	ปานกลาง	3.13	0.38	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน	3.17	0.54	ปานกลาง	3.07	0.43	ปานกลาง	3.09	0.50	ปานกลาง
ด้านความมั่นคงในงาน	3.58	0.52	มาก	3.46	0.50	ปานกลาง	3.53	0.47	มาก
รวม	3.21	0.17	ปานกลาง	3.17	0.14	ปานกลาง	3.20	0.15	ปานกลาง

จากตาราง 20 แสดงว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1-2 ปี และ 5 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงานในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน และ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังแสดงในตาราง 21 - 27

ตาราง 21 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

การปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	เพศ				t	p
	ชาย n = 133		หญิง n = 155			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.19	0.37	3.28	0.36	-1.95	0.051
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.06	0.39	3.05	0.41	0.15	0.885
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.08	0.44	3.12	0.41	-0.82	0.415
ด้านความรับผิดชอบ	3.25	0.38	3.31	0.39	-1.19	0.234
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.14	0.38	3.14	0.37	0.14	0.892
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	2.95	0.45	2.93	0.47	0.38	0.704
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกฏ	3.24	0.49	3.16	0.49	1.39	0.167
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.13	0.38	3.14	0.39	-0.25	0.804
ด้านสภาพการทำงาน	3.09	0.49	3.10	0.47	-0.22	0.824
ด้านความมั่นคงในงาน	3.50	0.49	3.51	0.49	-0.22	0.828
รวม	3.18	0.15	3.20	0.15	-0.64	0.521

จากตาราง 21 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.36	0.18	1.35	0.260
	ภายในกลุ่ม	285	37.83	0.13		
	รวม	287	38.19			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.12	0.06	0.38	0.682
	ภายในกลุ่ม	285	44.94	0.16		
	รวม	287	45.06			
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.10	0.906
	ภายในกลุ่ม	285	51.48	0.18		
	รวม	287	51.52			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.06	0.53	3.57	0.029
	ภายในกลุ่ม	285	42.24	0.15		
	รวม	287	43.30			
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.00	0.00	0.00	0.997
	ภายในกลุ่ม	285	40.05	0.14		
	รวม	287	40.05			
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.17	0.09	0.40	0.671
	ภายในกลุ่ม	285	60.44	0.21		
	รวม	287	60.61			
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.18	0.09	0.38	0.687
	ภายในกลุ่ม	285	68.76	0.24		
	รวม	287	68.94			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.23	0.11	0.77	0.465
	ภายในกลุ่ม	285	41.94	0.15		
	รวม	287	42.17			

ตาราง 22 (ต่อ)

การปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.00	0.02	0.985
	ภายในกลุ่ม	285	65.52	0.23		
	รวม	287	65.52			
ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.77	0.39	1.62	0.200
	ภายในกลุ่ม	285	67.95	0.24		
	รวม	287	68.72			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.08	0.04	1.91	0.150
	ภายในกลุ่ม	285	6.24	0.02		
	รวม	287	6.32			

จากตาราง 22 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบที่พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') ดังแสดงในตาราง 23

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ		ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.13	3.31	3.23
ต่ำกว่า 25 ปี	3.13		*	
25-35 ปี	3.31			
36 ปีขึ้นไป	3.23			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 แสดงว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบแตกต่างกับพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 24 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.16	0.850
	ภายในกลุ่ม	285	38.15	0.13		
	รวม	287	38.19			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.06	0.03	0.19	0.827
	ภายในกลุ่ม	285	45.00	0.16		
	รวม	287	45.06			
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.45	0.23	1.27	0.283
	ภายในกลุ่ม	285	51.06	0.18		
	รวม	287	51.52			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.30	0.65	4.42	0.013
	ภายในกลุ่ม	285	41.99	0.15		
	รวม	287	43.30			
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.40	0.20	1.42	0.243
	ภายในกลุ่ม	285	39.65	0.14		
	รวม	287	40.05			
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.53	0.27	1.27	0.284
	ภายในกลุ่ม	285	60.08	0.21		
	รวม	287	60.61			
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.10	0.05	0.20	0.815
	ภายในกลุ่ม	285	68.85	0.24		
	รวม	287	68.94			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.18	0.09	0.61	0.544
	ภายในกลุ่ม	285	41.99	0.15		
	รวม	287	42.17			

ตาราง 24 (ต่อ)

การปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.12	0.06	0.26	0.775
	ภายในกลุ่ม	285	65.41	0.23		
	รวม	287	65.52			
ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.41	0.20	0.85	0.428
	ภายในกลุ่ม	285	68.31	0.24		
	รวม	287	68.72			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.06	0.03	1.30	0.275
	ภายในกลุ่ม	285	6.27	0.02		
	รวม	287	6.32			

จากตาราง 24 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบที่พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') ดังแสดงในตาราง 25

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.16	3.35	3.25
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.16		*	
ปริญญาตรี	3.35			
สูงกว่าปริญญาตรี	3.25			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบแตกต่างกับพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 26 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามสายการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	สายการปฏิบัติงาน				t	p
	สายวิชาการ n = 145		สายสนับสนุนวิชาการ n = 143			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.23	0.39	3.25	0.34	-0.56	0.575
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.05	0.42	3.05	0.37	-0.05	0.964
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.07	0.41	3.12	0.44	-1.03	0.305
ด้านความรับผิดชอบ	3.25	0.38	3.31	0.39	-1.40	0.162
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.18	0.41	3.10	0.33	1.66	0.099
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	2.97	0.47	2.90	0.44	1.46	0.147
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	3.17	0.48	3.23	0.50	-1.03	0.304
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.14	0.38	3.14	0.39	0.16	0.871
ด้านสภาพการทำงาน	3.11	0.51	3.08	0.45	0.52	0.606
ด้านความมั่นคงในงาน	3.48	0.52	3.54	0.45	-1.18	0.239
รวม	3.18	0.15	3.20	0.15	-0.77	0.444

จากตาราง 26 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 27 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.12	0.06	0.44	0.643
	ภายในกลุ่ม	285	38.07	0.13		
	รวม	287	38.19			
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.13	0.880
	ภายในกลุ่ม	285	45.02	0.16		
	รวม	287	45.06			
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.09	0.04	0.24	0.785
	ภายในกลุ่ม	285	51.43	0.18		
	รวม	287	51.52			
ด้านความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.30	0.15	1.00	0.370
	ภายในกลุ่ม	285	42.99	0.15		
	รวม	287	43.30			
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.03	0.02	0.11	0.897
	ภายในกลุ่ม	285	40.02	0.14		
	รวม	287	40.05			
ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.34	0.17	0.80	0.449
	ภายในกลุ่ม	285	60.27	0.21		
	รวม	287	60.61			
ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.18	0.09	0.38	0.687
	ภายในกลุ่ม	285	68.76	0.24		
	รวม	287	68.94			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.42	0.21	1.44	0.239
	ภายในกลุ่ม	285	41.75	0.15		
	รวม	287	42.17			

ตาราง 27 (ต่อ)

การปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.28	0.14	0.61	0.544
	ภายในกลุ่ม	285	65.24	0.23		
	รวม	287	65.52			
ด้านความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.56	0.28	1.16	0.314
	ภายในกลุ่ม	285	68.16	0.24		
	รวม	287	68.72			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.06	0.03	1.26	0.287
	ภายในกลุ่ม	285	6.27	0.02		
	รวม	287	6.32			

จากตาราง 27 แสดงว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 การสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยการแจกแจงความถี่ และนำเสนอเชิงบรรยาย

ตาราง 28 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	ความถี่ (f)
1. มหาวิทยาลัยไม่ควรกำหนดระยะเวลาการจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นเวลา 1 ปี 3 ปี และ 5 ปี เนื่องจากมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปีอยู่แล้ว	3
2. สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของพนักงานมหาวิทยาลัยยังไม่ดีเท่าที่ควรเพราะจำกัด วงเงินการเบิกที่ปีละ 15,000 บาท	4
3. มหาวิทยาลัยควรเพิ่มสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น	1
4. มหาวิทยาลัยควรกำหนดระเบียบต่างของพนักงานมหาวิทยาลัยไว้อย่างชัดเจน	1
5. มหาวิทยาลัยควรมีแบบประเมินที่มีมาตรฐาน	1
6. มหาวิทยาลัยควรจัดฝึกอบรมในหัวข้อที่นำไปใช้ได้	2
7. มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการประชุมพิเศษพนักงานใหม่อย่างจริงจัง	1
8. การเลื่อนขั้นเงินเดือนไม่ควรกำหนดไว้ที่ร้อยละ 5	6

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ตามระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 สายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งกำลังปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 (1 ตุลาคม 2546 – 30 กันยายน 2547) รวมทั้งสิ้น 288 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒใน 10 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน จำนวน 60 ข้อ แบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.924

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ
2. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้านโดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยรวมและในแต่ละด้านจำแนกตามเพศ สายการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบที (t-test) ส่วนตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัย

ศรินครินทร์วิโรฒ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe' Method)

4. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรินครินทร์วิโรฒ โดยการแจกแจงความถี่และนำเสนอเชิงบรรยาย

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรินครินทร์วิโรฒโดยรวมและในแต่ละด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรินครินทร์วิโรฒ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า เกือบทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงในงาน ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

4. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ แตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

5. พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

6. พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรินครินทร์วิโรฒต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทร์วิโรฒโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า เกือบทุกด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงในงานที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัยเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแม้จะได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา แต่ในเวลาปฏิบัติงานจริง พนักงานมหาวิทยาลัยอาจรู้สึกว่าคุณสมบัติยังไม่ได้รับโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งอาจทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยคิดว่าตนเองยังไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร อาจส่งผลให้ภาพรวมของด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ที่ระดับปานกลาง ดังที่ ฮาร์เรล (มัจฉริ โอสถานนท์. 2539 : 40-41 ; อ้างอิงจาก Harrell. 1964 : 260-273) กล่าวว่า โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, Mausner ;& Snyderman. 1959 : 113-119) ได้กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจ และปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลสัมฤทธิ์ในหน้าที่การงานโดยรวมในระดับปานกลาง

1.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ แม้จะได้มีส่วนร่วมเป็นคณะทำงานของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัยและผู้บังคับบัญชายอมรับให้เป็นตัวแทน ซึ่งอาจทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ แต่ในเวลาปฏิบัติงานจริง การที่ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ของหน่วยงานให้ปฏิบัติ นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง จึงอาจเป็นไปได้ที่การที่ไม่ค่อยได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานอาจส่งผลในผลตรงข้าม ทำให้ความรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดัง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Need) ในขั้นที่ 3 ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และได้รับความรักจากเพื่อนร่วมงาน (Maslow. 1970 : 22-24) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของพรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 : 67) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือโดยรวมในระดับปานกลาง

1.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะแม้ว่าจะได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้อาจแต่ลักษณะความเหมาะสม ความน่าสนใจ และความท้าทายยังอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะความมีระเบียบแบบแผน ซึ่งมีความชัดเจนปานกลาง อาจส่งผลให้ภาพรวมของด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ที่ระดับปานกลาง ดังที่ กิลเมอร์ (Gilmer. 1971 : 131) กล่าวว่า การได้ทำงานซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้ความสามารถเป็นองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับ อารี เพชรสุด (2530 : 60-62) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานว่า อาชีพแต่ละอย่างมีลักษณะเฉพาะที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ อาชีพที่ตรงกับวิชาชีพที่ผู้ปฏิบัติได้ศึกษาเล่าเรียนมาจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าอาชีพที่ไม่ตรงกับวิชาที่เรียนมา นอกจากนี้ ฮาร์เรล (มัจฉรี โอสถานนท์. 2539 : 40-41 ; อ้างอิงจาก Harrell. 1964 : 260-273) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่า ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่อ งานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ และเกิดความผูกพัน ต่องาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริธร วิวัจนสิรินทร์ (2549 : 60) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านความรับผิดชอบ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ แม้ว่าจะมีการ มอบหมายงานที่ชัดเจนและทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย แต่ยังมีการจัดฝึกอบรม ในหัวข้อที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้น้อยและจำกัดเฉพาะกลุ่ม และมีการประชุมนิเทศพนักงาน มหาวิทยาลัยที่ขาดความต่อเนื่องและจริงจัง ทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยยังขาดความเข้าใจงาน ในหน้าที่รับผิดชอบและวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ไม่สามารถคิดหาวิธีการ ทำงานใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีในเวลาอันสั้น และมีประสิทธิภาพ การที่พนักงานมหาวิทยาลัยรู้สึกว่าตนเองขาดความเข้าใจในหน้าที่ ที่ต้อง ปฏิบัติและวิธีปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ จึงอาจส่งผลให้ภาพรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยในด้านความรับผิดชอบอยู่ที่ระดับปานกลาง ดังที่ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, Mausner ;& Snyderman. 1959 : 113-119) กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลมีความตั้งใจ ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุทธพงษ์ ขวัญชื่น (2537 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ประจำสถานอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานอนามัย

ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ การเลื่อนตำแหน่งของพนักงานมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ไม่เกินร้อยละ 5 และการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนของพนักงานมหาวิทยาลัยยังมีระบบการเลื่อนขั้นที่แตกต่างจากระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือนของข้าราชการ คือ พนักงานมหาวิทยาลัยได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นปีละ 1 ครั้ง ซึ่งข้าราชการและลูกจ้างประจำจะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนปีละ 2 ครั้ง อีกทั้งพนักงานมหาวิทยาลัย ไม่มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยขาดโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน จึงอาจส่งผลให้ภาพรวมของด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ที่ระดับปานกลาง ดังที่เสถียร คามีศักดิ์ (2545 : 32) กล่าวว่า หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบุคคล พนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในหมวด 5 ข้อ 25 กำหนดให้อธิการบดีหรือผู้ที่ถืออธิการบดีมอบหมาย เป็นผู้สั่งเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย ที่ผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ คุณภาพของผลงาน ปริมาณงาน ความอดุสาหะ การรักษาวินัย และความเหมาะสมกับตำแหน่ง โดยกำหนดการเลื่อนขั้นเงินเดือนไว้ไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งอาจส่งผลให้ภาพรวมการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ที่ระดับปานกลาง ดังที่ เฟรนช์ (French. 1964 : 28-31) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การมีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นปัจจัยที่จะสนองความต้องการของคนงานและลูกจ้างที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับ เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, Mausner ;& Snyderman. 1959 : 113-119) ที่กล่าวว่า ความก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาดา พงศบริพัตร (2542 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประจำวันวิเศษ พบว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประจำวันวิเศษมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.6 ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาและการมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่ยังขาดความชัดเจน ขาดการให้ข้อมูลที่สร้างความเข้าใจระเบียบข้อบังคับฯลฯเกี่ยวกับพนักงานมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง การบริหารงานยังไม่เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ ดังที่ เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, Mausner ;& Snyderman. 1959 : 113-119) กล่าวว่า นโยบายและการบริหารงานขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับ ล็อค (Locke. 1976 : 1302) ที่กล่าวว่า นโยบายในการบริหารงานขององค์กร เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของพรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 : 65) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า

ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบาย และการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง

1.7 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อัตราเงินเดือนที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังไม่สอดคล้องกับคุณวุฒิ และภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งอัตราเงินเดือนแรกบรรจุของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการมีความแตกต่างกันด้วย นอกจากนี้วงเงินที่ใช้สำหรับเลื่อนเงินเดือนประจำปี สิทธิการลา สวัสดิการการรักษาพยาบาล และการศึกษาของบุตร ยังมีความแตกต่างกับกับบุคลากรระบบอื่น ในการกำหนดอัตราเงินเดือนของพนักงานมหาวิทยาลัยนั้น จะ เป็นไป ตาม บัญชีเงินเดือนที่สภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำหนด โดยกำหนดอัตราเงินเดือนของพนักงานมหาวิทยาลัยในอัตราที่สูงกว่าข้าราชการแรกบรรจุ สำหรับสายวิชาการ จำนวน 1.5 เท่า สายสนับสนุนวิชาการ 1.3 เท่า (ระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544) นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังได้กำหนดพนักงานมีสิทธิเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และการศึกษาของบุตรตามความเป็นจริง และหลักฐานการจ่าย รวมกันแล้วไม่เกิน 15,000 บาท ในปีแรกของสัญญาการเป็นพนักงาน หากพนักงานผู้ใดมิได้ใช้สิทธิในการเบิกสวัสดิการหรือไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ ให้นำเงินที่คงเหลืออยู่เป็นเงินสะสม เพื่อใช้สิทธิในปีต่อไป (ประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ "เรื่อง สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและ การศึกษาของบุตรพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2543") ซึ่งตามหลักการบริหารงานบุคคล (สวัสดิการสำนักงาน ก.พ. 2535 : 2-3) การดำเนินการที่มหาวิทยาลัยนำมาใช้นี้ขัดแย้งกับหลักการและแนวปฏิบัติมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2541 : 12) ที่กล่าวว่า การกำหนดผลประโยชน์ และสวัสดิการ พนักงานมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล จะได้รับสิทธิประโยชน์เกื้อกูลรวมกันแล้วไม่น้อยกว่าระบบราชการ แต่มีวิธีการที่แตกต่างกันไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพงษ์ วงศ์วิชุดและคณะ (2544 : 32) ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล : มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าอัตราเงินเดือนของข้าราชการมหาวิทยาลัยในระบบใหม่ควรสูงกว่าปัจจุบัน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลที่พึงได้รับไม่ควรต่ำกว่าเดิม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมภาพร จันทรศร (2541 : 9) ที่ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของคณาจารย์เกี่ยวกับการที่สถาบันอุดมศึกษาของรัฐออกนอกระบบราชการ พบว่า คณาจารย์ส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจเกี่ยวกับอัตราเงินเดือนและสวัสดิการ นอกจากนี้พนักงานมหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่าสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของพนักงานมหาวิทยาลัยไม่ควรจำกัดวงเงินที่ปีละ 15,000 บาท และมหาวิทยาลัยควรเพิ่มสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงานมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้น

1.8 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษา พบว่าพนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

และผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ปฏิบัติงานยังไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ไม่มีโอกาสได้พูดคุยทำความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือ และไม่เป็นมิตร ไม่ได้รับคำแนะนำและข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชา เมื่อเกิดข้อสงสัยหรือเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาขาดความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาไม่ไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อาจส่งผลให้ภาพรวมการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยอยู่ที่ระดับปานกลาง ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 123-129) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสัมพันธ์และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ สมยศ นาวิการ (2533 : 28) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานว่า การบังคับบัญชาที่สร้างความพอใจในงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่พื่อของความพอใจอย่างหนึ่ง สอดคล้องกับทฤษฎีของมัลดารี (Muldary. 1983 : 97) ที่กล่าวไว้ว่า ถ้าหากผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน มีสัมพันธภาพทางลบระหว่างกันแล้ว จะเป็นการเพิ่มความกดดันให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ และกิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 281) ที่กล่าวว่า การที่สังคมยอมรับบุคลากร จะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา ยุทธ (2548 : 73) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า ข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง

1.9 ด้านสภาพการทำงาน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหน่วยงานมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ และอาจไม่ได้รับอิสระในการคิดสร้างสรรค์งานอย่างเต็มที่ นอกจากนี้อาคารสถานที่บางส่วนก็ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงานยังขาดความสะอาดและความเป็นระเบียบ ดังทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg, Mausner ;& Snyderman. 1959 : 113-119) ที่ว่าสภาพการทำงานเป็นปัจจัยต่ำจุน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงานหรือส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้จะทำหน้าที่ไม่ให้เกิดความท้อถอยในการทำงานและป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 : 49) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของจริยา ภักดิ์อักษร

(2541 : 66) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า บุคลากรสายบริการและธุรการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.10 ด้านความมั่นคงในงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เป็นงานที่มีความมั่นคง มีเกียรติ มีการกำหนดระยะเวลาของสัญญาการจ้างที่แน่นอนและการแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัย ที่มีหลักเกณฑ์และวิธีการตามระเบียบของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒว่าด้วย พนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และรู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย และพนักงานมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ส่งผลให้เกิดมีความรักความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 123-129) กล่าวว่า ความมั่นคงในงานเป็นปัจจัยด้านการจัดการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งจัดเข้าในปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่นเดียวกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ชั้นที่ 2 ที่ว่า มนุษย์มีความต้องการความมั่นคงในอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของพรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 : 49) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยขอเสนอผลการเปรียบเทียบ ดังนี้

2.1 พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่ามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีหลักการและแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง ภายใต้ระบบการบริหารงานบุคคลฉบับเดียวกันคือ ระเบียบพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วย พนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2544 รวมทั้งพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานต่างหน่วยงานกัน มหาวิทยาลัยก็บริหารงานภายใต้ระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒดังกล่าว อีกทั้ง พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิงมีสิทธิและโอกาสเท่าเทียมกัน มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ได้เหมือนกัน นอกจากนี้อำนาจหน้าที่และลักษณะในการปฏิบัติงานไม่ได้สร้างข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยก็ได้เปิดโอกาสให้พนักงานมหาวิทยาลัยทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเสมอภาคกัน ทุกคนสามารถแสดงผลงานโดยไม่ขึ้นกับเพศของผู้ปฏิบัติ ฉะนั้นความแตกต่างทางด้านความสามารถในการปฏิบัติงานระหว่างเพศจึงมีน้อยลง จึงอาจส่งผลให้เพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน ซึ่งเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (อรรถพล ใหญ่สร้าง. 2542 : 126) ได้บัญญัติไว้ว่าชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกันโดยได้รับการปฏิบัติในลักษณะเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจริยา ภักดีอักษร (2541 : 67) ที่ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

สายบริการวิชาการและธุรกิจมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่าบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรกิจชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทำนองเดียวกับงานวิจัยของยุวลี ไทยเจียมอารีย์ (2545 : 94) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการ กรณีศึกษาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ข้าราชการประจำสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัย ของ ประณต แก้วสำราญ (2548 : 104) ที่ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างชายและหญิงหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณรัตน์ สันธนะจิตร (2549 : 95) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างกรมวิชาการเกษตร พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีการปฏิบัติต่อพนักงานมหาวิทยาลัยไม่ว่าจะมีอายุเท่าใดจะเป็นไปอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันในการทำงาน ภายใต้ระบบการบริหารงานบุคคลฉบับเดียวกันคือ ระเบียบพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วย พนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ.2544 รวมทั้งพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานต่างหน่วยงานกัน มหาวิทยาลัยก็บริหารงานภายใต้ระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒดังกล่าว นอกจากนี้ แม้พนักงานมหาวิทยาลัยในกลุ่มอายุต่างกันจะมีความเห็นไม่ตรงกันในบางเรื่อง แต่ผลการวิจัย พบว่า ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน พนักงานมหาวิทยาลัยทุกกลุ่มอายุต่างพบว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ความเห็นพ้องในเรื่องดังกล่าวอาจส่งผลให้ความพึงพอใจต่อด้านนี้โดยรวมของทุกกลุ่มอายุอยู่ในระดับปานกลางก็เป็นได้ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความรับผิดชอบพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อาจเป็นเพราะว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี มีอายุที่มากกว่าเป็นผู้ใหญ่กว่า อาจมีความรับผิดชอบในงานมากกว่าเพราะมีความเข้าใจงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา จึงทำให้เกิดความพึงพอใจที่มากกว่า ดังที่ ฮาร์เรล (มัจฉรี โอสถานนท์. 2539 : 40-41 ; อ้างอิงจาก Harrell. 1964 : 260-273) กล่าวว่า ผู้ที่อายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนาน เช่นเดียวกับ สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2542 : 137-139) กล่าวว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของตนเองมากขึ้น การปรับตัวกับสภาพการณ์ในการทำงานดีขึ้น ทั้งนี้เพราะมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น

สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า เพราะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานมาก มักจะไม่มีปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ แต่มักจะแสวงหาอำนาจและความเป็นตัวของตัวเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของวาลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541 : บทคัดย่อ) เรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน พบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์กับผู้ที่มีอายุมาก ในขณะที่งานวิจัยของ กนกวรรณ แสงหาญ (2538 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1 พบว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของวชิรนนท์ ลาภพรประเสริฐ (2548 : 106) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โกลว์ จำกัด พบว่า พนักงาน บริษัท โกลว์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน และโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีระบบการสรรหา การจ้างและบรรจุแต่งตั้ง ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาและฝึกอบรม วินัยและการรักษาวินัย และมีการปฏิบัติต่อพนักงานมหาวิทยาลัยทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในการทำงาน ภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อกำหนดของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2544 เช่นเดียวกัน ถึงแม้ว่าจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งพนักงานมหาวิทยาลัยต้องปฏิบัติงานภายใต้ต้นนโยบาย/แผนและการบริหารงานเดียวกัน และลักษณะการทำงานที่คล้ายคลึงกันเกี่ยวกับด้านการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นหลัก จึงไม่เกิดความแตกต่างในด้านความคิดมากนัก จึงสามารถแนะนำกันได้

เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ซึ่งอาจทำให้ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 123) กล่าวว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี ดวงแก้ว (2541 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐนัฐนิชา ปานศักดิ์ (2544 : 73) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานในบริษัท มั่นคง จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท มั่นคง ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความรับผิดชอบ พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบแตกต่างกับพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบมากกว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังในงาน และมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายสูงกว่า ดังที่ สร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) อรรถมานะ (2542 : 137-139) กล่าวว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูง มักจะไต่งานในระดับสูง และมักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย ทำให้ประสบความพึงพอใจในงานตามที่ปรารถนา สอดคล้องกับงานวิจัยของวาลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541 : บทคัดย่อ) เรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.4 พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะ มหาวิทยาลัยมีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของพนักงานสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ไว้อย่างชัดเจน ลักษณะงานที่พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ได้รับนั้นมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ ทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการในระดับตำแหน่งต่างๆ ปฏิบัติงานตามขอบเขต อำนาจ หน้าที่ของตนเองได้อย่างเหมาะสม ไม่ก้าวก่ายซึ่งกันและกัน และการที่พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และความถนัดของตนเองตามสายการปฏิบัติงาน จึงอาจทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังที่ กิลเมอร์ (Gilmer. 1971 : 131) กล่าวว่า การได้ทำงานซึ่งมีลักษณะตรงกับความถนัด ทักษะ และความรู้ความสามารถเป็นองค์ประกอบที่เอื้อต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประณต แก้วสำราญ (2548 : 105) เรื่อง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร พบว่า ข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณรัตน์ สันธนะจิตร์ (2549 : 95) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างกรมวิชาการเกษตร พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะ พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันได้รับสิทธิ์ต่างๆ และมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน มีความอบอุ่นใจและภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ หรืออาจเป็นเพราะงานที่ปฏิบัติอยู่นั้นตรงกับความรู้ความสามารถ จึงมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ เหมือนๆ กัน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและมหาวิทยาลัยบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังที่ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg, Mausner ;& Snyderman. 1959 : 113-119) กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลมีความตั้งใจปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าอายุการทำงานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รสริน สกุลโรจนประวัติ (2541 : 93) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และพบว่าด้านความมั่นคงในงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน ควรเปิดโอกาสให้การสนับสนุน และส่งเสริมให้พนักงานมหาวิทยาลัยได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีการประชุม เพื่อรับฟังปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ รวมถึงควรมีการมอบหมายงานให้พนักงานมหาวิทยาลัยปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชา หรือมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีความรู้สึกเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ควรจัดจำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยให้เพียงพอ กับปริมาณงาน เพื่อจะได้ลดความตึงเครียดกับการทำงานไม่เสร็จ และตำแหน่งงานหนึ่งไม่ควรให้ปฏิบัติงานหลายหน้าที่ เพราะจะทำให้พนักงานมหาวิทยาลัยรู้สึกท้อแท้ ควรให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพนักงานมหาวิทยาลัยจะได้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับพนักงานมหาวิทยาลัย และควรเปิดโอกาสให้พนักงานมหาวิทยาลัยได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อที่จะได้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
4. ด้านความรับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำปรึกษา และชี้แจงเกี่ยวกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติให้พนักงานมหาวิทยาลัยเข้าใจในงานที่ต้องปฏิบัติ อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานมหาวิทยาลัยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วง เป็นอย่างดีตามกำหนดเวลา
5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การประเมินผลงาน พิจารณาความดี

ความชอบ การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง ผู้บังคับบัญชาควรมีกฎเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ควรพิจารณาให้พนักงานมหาวิทยาลัยเลื่อนตำแหน่งตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการส่งเสริม และสร้างขวัญกำลังใจให้แก่พนักงานมหาวิทยาลัย

6. ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายร่วมกันเพื่อให้เป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย

7. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ควรจัดให้มีค่าล่วงเวลาและเงินรางวัลพิเศษอื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือน

8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาควรมีความเสมอภาคแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนโดยเท่าเทียมกัน และยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน

9. ด้านสภาพการทำงาน ควรมีเครื่องอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานให้ทันสมัย พร้อมทั้งจะใช้งาน และเพียงพอกับจำนวนพนักงานมหาวิทยาลัย ควรจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น ให้มีแสงสว่าง อุณหภูมิที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น

10. ด้านความมั่นคงในงาน ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ไม่ให้มีระบบการเมือง คือ ระบบอุปถัมภ์เข้ามา ก้าวก่ายระบบจนทำให้เกิดความไม่มั่นคงต่อหน่วยงานได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย
2. ควรศึกษาขวัญและกำลังใจของพนักงานมหาวิทยาลัย
3. ควรศึกษาทัศนคติและสิ่งจูงใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). ทฤษฎีการบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ : ธนาคารพิมพ์.
- กิตติพงษ์ วงศ์วิชาติ. (2544). รายงานผลการวิจัยรูปแบบการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ ปชมท. ร่วมกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น เรื่อง “การปฏิรูปอุดมศึกษาการปรับเปลี่ยนสถานภาพบุคลากรมหาวิทยาลัย” ขอนแก่น : เจริญธานีปริ้นเซส.
- จริยา ภัคดีอักษร. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา
- จอมพล พิเศษกุล. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้างกองพลารธิการ. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (อาชีวศึกษาและงานยุติธรรม) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.
- จารุวรรณ พุทธิบัณฑิต. (2538). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษารุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา
- ณัฐนิชา ปานศักดิ์. (2544). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- นเรศ ภูโลกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- นิภา เมธาวีชัย. (2542). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- ปภาวดี สุขสวย. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครนนทบุรี. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ประณต แก้วสำราญ. (2548). *ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.*
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซ็ท.*
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.*
- ปัญญา คำมี. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ภัทฐา วงษ์จินดา เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงานผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2547.
- พรรณรัตน์ สันธนะจิตร. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างกรมวิชาการเกษตร. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (วิชาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา*
- พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์. (2541). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.*
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2541). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.*
- ภิญโญ สาร. (2518). *การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.*
- ภิษยา พละศักดิ์. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ภัทฐา วงษ์จินดา เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2547.
- มัจฉรี โอสถานนท์. (2539). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาพิเศษ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.*
- ยุทธพงษ์ ขวัญชื่น. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.*
- ยุวลี ไทยเจียมอารีย์. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการ กรณีศึกษาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. ปรินูญานิพนธ์ บธ.ม. (วิชาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.*
- รุ่งนภา ยุทธ. (2548). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.*

- ลักษณะ หมีนัจกรี. (2538, ต.ค.-ธ.ค.). "การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน," *จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน*. 4 : 38
- วชิรนนท์ ลาภพรประเสริฐ. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไกลว์ จำกัด. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. (2541). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การวัดและการประเมินผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. อัดสำเนา.
- วิชัย แหวนเพชร. (2543). *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมมลศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด
- (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระปัลลิม และไชเทกซ์ จำกัด
- ศิริธร วิวัจนสิรินทร์. (2549). *ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สมชาติ คงพิกุล. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2533). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- (2533). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : ดวงกลม.
- สวัสดิการสำนักงาน ก.พ. (2535). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วน จำกัด นำร่าง การพิมพ์.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุธรรม อารีกุลและคณะ. (2540). *โครงการศึกษาวิจัยเรื่องอุดมศึกษาไทย วิฤตและทางออก*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุระ หีบโอสถ. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

- สุวรรณ ภูติวณิชย์. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนีย์ รัชโนวรรณ. เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, ภัทฐา วงษ์จินดา เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่งานพัสดุ คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, เมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2547.
- อัญชลี ดวงแก้ว. (2541). ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานสภาคความมั่นคงแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อุดลำนเนา.
- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. (2541). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทโตโยต้าลิสซิ่ง(ประเทศไทย) จำกัด*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดลำนเนา
- อนุสรณ์ ทองสำราญ. (2541). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดลำนเนา.
- อรนิตย์ ญาณศิริ. (2539). *ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนเนา.
- อรรถพล ใหญ่กว้าง. (2542). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : นิติธรรม.
- อารี เพชรสุด. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เนติกุลการพิมพ์.
- อุมาพร จันทระ. (2541). *รายงานการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของคณาจารย์เกี่ยวกับการสถาบันอุดมศึกษาของรัฐออกนอกระบบราชการ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2533). *การบริหารทักษะและการปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์

Cronbach, Lee J. (1984). *Essentials of Psychological Testing*. 4 th ed. New York : Macmillan

Dessler, Gary. (1983). *Applied Human Relations' Reston, Virginia* : Reston Publishing.

Ebel, Robert L. and David A. Frisbie. (1991). *Essentials of Educational Measurement*. 5th ed. New Jersey : Prentice-Hall.

Edward, Allens Louis. (1957). *Technique of Attitude Scale Construction*. New York : Appletion Century Crafts.

- Feldman, Danial C. and Arnold, Hugh J. (1983). *Management Individual and Group Behavior in Organizations*. Tokyo : McGraw-Hill.
- Ferguson, George A. (1981). *Statistical Analysis in Psychology and Education*. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- French, Wendell. (1964). *The Personnel Management Process*. Boston : Houghton Mifflin.
- Gilmer, V.H.B. (1971). *Industrila and organizational psychology*. Newyork : McGraw-Hill.Good
- Hammer, Robert Eugene. (1971) "Job Satisfaction of Special Class Teachers in Iowa : An Application of the Herzberg Factor Theory," *Dissertation Abstracts International*. 35(6) : 3373-A.
- Herzberg, Frederick ; Mausner, Bernard, ; & Snyderman, Block. (1959). *The Motivation to work*. Newyork : John Wiley & Son.
- Krejcie, Robert V. ; & Daryle W. Morgan. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities," *Educational and Psychological Measurement*. 30(3) : 607- 610 ; Autumn.
- Locke, Edwin A. (1976). *The Nature and Cause of Job Satisfaction*. Chicago : Band McNally.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*, 2nd ed. New York : Harper & Row.
- Mathieu, John E. and James L. Farr. (1991). "Future Evidence for the Discriminant Validity of Measures of Organization Commitment, Job Involvement and Job Satisfaction," *Applied Psychology*. 76(1) : 127-133 ; February.]
- Muldary, Thomas W. (1983). *Interpersonal relations for health professionals : a social skills Approach*. New York : Macmillan.
- Strauss, George ; & Leonard R. Sayles. (1980). *Personnel : The Human Problems of Management*. 4th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Pretice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

จดหมายเชิญผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจเครื่องมือในการวิจัย



บันทึกข้อความ

95

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/10445

วันที่ 4 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวณัฐา วงษ์จินดา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี อาจารย์ย้ารธรรม สกฤต และ อาจารย์สุวพร ตั้งสมรพงษ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัจฉรา วัฒนานรงค์ และ อาจารย์อรรณพ โพธิสุข เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวณัฐา วงษ์จินดา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/1๐๗๗๔

วันที่ 4 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

 เนื่องด้วย นางสาวณัทธรา วงษ์จินดา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี อาจารย์จรัสวรรณ สกฤค และ อาจารย์สุวพร ตั้งสมรพงษ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ อาจารย์รัชชัยย์ บุญธิมา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

 จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวณัทธรา วงษ์จินดา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/10-๗๕๖

วันที่ 4 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการกองกลาง

เนื่องด้วย นางสาวณัฐธา วงษ์จินดา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี อาจารย์จรรุวรรณ สกฤตกุล และ อาจารย์สุพร ตั้งสมรพงษ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญาานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ นางกานดา ไทรพิภ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวณัฐธา วงษ์จินดา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศร 0519.12/๐๕๕๖

วันที่ 4 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

เนื่องด้วย นางสาวณัฐา วงษ์จินดา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี อาจารย์จรรุวรรณ สกุลคู และ อาจารย์สุวพร ตั้งสมวรพงษ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ นายนรินทร์ ทินกร ณ อยุธยา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบสอบถามให้ นางสาวณัฐา วงษ์จินดา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา วัฒนารงค์
สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ชื่อ อาจารย์ ดร. อรรณพ โพธิสุข
สาขาวิชาการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ชื่อ อาจารย์ ดร. ราชนันท์ บุญธิมา
สำนักทดสอบจิตวิทยาและการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. ชื่อ นางกานดา ไทรพิก
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. ชื่อ นายนรินทร์ ทินกร ณ อยุรยา
กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/๑๕๕

วันที่ ๒๘ มกราคม 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

เนื่องด้วย นางฉัทธา กรีหิรัญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี อาจารย์จรรุวรรณ สกฤต และ อาจารย์สุวพร ตั้งสมรพงษ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงาน สำนักหอสมุดกลาง เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางฉัทธา กรีหิรัญ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/๙๕๖

วันที่ ๑๘ มกราคม 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางฉัทธา กริหิรัญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” โดยมี อาจารย์จรรุวรรณ สกุลฤ และ อาจารย์สุพร ตั้งสมรพงษ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงาน คณะสังคมศาสตร์ เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางฉัทธา กริหิรัญ ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอให้ท่านโปรดตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่าน และกรุณาตอบทุกข้อ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 25 – 35 ปี

3. 36 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สายการปฏิบัติงานของท่าน

1. สายวิชาการ

2. สายสนับสนุนวิชาการ

5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

1. 1 – 2 ปี 2. 3 – 4 ปี
3. 5 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน

ความหมายของค่าน้ำหนักคะแนนมีดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยในเรื่องดังกล่าวน้อยที่สุด

	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
	ความสำเร็จในการทำงาน					
1	ท่านรักและภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้
2	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เสมอ
3	ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน
4	ท่านมีความรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
5	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ
6	ท่านได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา

	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
	การได้รับการยอมรับนับถือ					
7	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน
8	ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน
9	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่นๆ ของหน่วยงานให้ท่านปฏิบัติ
10	ท่านได้รับเลือกจากผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานให้เป็นตัวแทนหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย
11	ท่านมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย
	ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
12	ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน
13	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ท้าทายการปฏิบัติงานของท่าน
14	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีความเหมาะสม
15	งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจ
16	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีระเบียบแบบแผนที่แน่นอนชัดเจน
	ความรับผิดชอบ					
17	ท่านตั้งใจและเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน
18	หน่วยงานมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง
19	ท่านปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ตัวท่านดำรงอยู่
20	ท่านเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติ

	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
21	ท่านพยายามคิดหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อ ให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ
22	ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับ มอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน						
23	ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถสร้างผลงาน เพื่อเลื่อนตำแหน่ง
24	การแบ่งสายงานบังคับบัญชามีความ เหมาะสมกับงาน
25	ในสายงานของท่านมีโอกาสก้าวหน้าใน การปฏิบัติงาน
26	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่สำคัญ
นโยบาย/แผนและการบริหารงาน						
27	การกำหนดแผนงาน/กิจกรรมของหน่วยงาน มีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้
28	หน่วยงานมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจ ระเบียบ/ข้อบังคับฯลฯเกี่ยวกับพนักงาน มหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง
29	หน่วยงานมีสายการบังคับบัญชาและมอบ อำนาจที่ชัดเจน
30	ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้ตามนโยบายที่ ได้กำหนดไว้
31	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน/ กิจกรรมของหน่วยงาน
เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ						
32	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับวุฒิ การศึกษาและประสบการณ์การทำงาน
33	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับภาระ หน้าที่และความรับผิดชอบ

	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
34	การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรม
35	สิทธิการลาหยุดงานที่ได้รับมีความเหมาะสม
36	ระบบสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล และเงินตอบแทนในลักษณะต่างๆที่ได้รับ
37	ขั้นของเงินเดือนแต่ละขั้นมีความเหมาะสม
	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
38	ท่านได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา
39	ท่านได้รับคำแนะนำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน
40	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี
41	เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองและจริงใจกับท่าน
42	ท่านได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน
43	ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน
	สภาพการทำงาน					
44	สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบ
45	อาคาร สถานที่มีความเหมาะสม
46	สถานที่ทำงานมีความเป็นสัดส่วน
47	อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเพียงพอ
48	ท่านได้รับอิสระในการคิดสร้างสรรค์งาน
49	หน่วยงานมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงาน
50	บริการและสวัสดิการต่างๆที่มหาวิทยาลัยจัดให้มีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของท่าน

	ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
51	สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปทำให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในงาน
52	ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน
53	ท่านได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงานเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน
54	ท่านเห็นด้วยในระบบสัญญาจ้างระหว่างท่านและมหาวิทยาลัย
55	ท่านเห็นด้วยในระบบประเมินผลการทำงาน
56	การปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันมีความมั่นคง
57	หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด
58	ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตลอดไป
59	หลักเกณฑ์การอุทธรณ์ร้องทุกข์กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรม
60	ระเบียบกฎเกณฑ์การบริหารพนักงานที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

1. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .924
2. ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถาม "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ"

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	4.22	21	3.32	41	2.52
2	4.34	22	2.92	42	3.10
3	4.30	23	2.92	43	3.36
4	3.68	24	2.92	44	3.44
5	4.32	25	2.92	45	2.80
6	4.44	26	3.68	46	3.32
7	3.86	27	2.78	47	3.26
8	3.24	28	3.04	48	3.04
9	3.60	29	3.10	49	2.96
10	4.08	30	2.86	50	3.20
11	3.32	31	2.94	51	3.22
12	2.92	32	2.92	52	3.24
13	2.92	33	3.10	53	3.40
14	2.92	34	2.80	54	3.44
15	2.92	35	2.82	55	3.40
16	3.68	36	3.00	56	2.92
17	3.16	37	2.96	57	3.46
18	29.2	38	2.76	58	4.44
19	3.68	39	2.54	59	3.36
20	3.16	40	3.56	60	3.38

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางณัฏฐา กรีหิรัญ
วันเดือนปีเกิด	31 พฤษภาคม 2520
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	29/16 หมู่ 6 หมู่บ้านทวีทอง 1 ตำบลบางเมืองใหม่ อำเภอเมือง สมุทรปราการ 10270
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนศรีธรรมาสมุทร จังหวัดสมุทรสงคราม
พ.ศ. 2541	การศึกษาระดับบัณฑิต (กศ.บ) บรรณารักษศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2549	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม) การอุดมศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ