



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

โดย

นายสมชาย พัทธเสน

26 ก.พ. 2551

A๑ ๐๐4๗4๒๐

233534 ๒๔๑๘๖๓

สำนักงานเลขานุการ คณะศึกษาศาสตร์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ปีงบประมาณ 2549

เริ่มบริการ

- 2 ก.พ. 2551

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งฟ้า กิติญาณสันต์ ตรวจสอบเรียบร้อย ทำให้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวาง จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 ท่าน ดังปรากฏชื่อในงานวิจัยฉบับนี้ที่ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และขอขอบคุณบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในการแสดงความคิดเห็นและให้ความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งขอขอบคุณบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณทุกท่านที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจนทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและพยายามในการทำงานวิจัยนี้สำเร็จได้ดี

สมชาย พัทธาน

ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับทางสังคม ด้านความมั่นคงในอาชีพ และด้านความต้องการอำนาจบารมี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 62 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 47 ข้อ และแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในครั้งนี้ สรุปผลตามความมุ่งหมายความสำเร็จการวิจัยได้ ดังนี้

1. บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมาก มีหนึ่งข้อ คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ด้านยอมรับทางสังคม ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ และด้านความต้องการอำนาจบารมี

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน บุคลากร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการเปรียบเทียบวุฒิการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านความพร้อมของเครื่องมือ แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.05 และ เปรียบเทียบตามสายงาน โดยรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ

3. แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ควรกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐานในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ด้านความก้าวหน้า ควรสนับสนุนบุคลากรให้มีการพัฒนาตนเอง ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ควรพิจารณาความดีความชอบ โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมเสนอ ชื่อ ผู้ที่สมควรได้เลื่อนเงินเดือนที่เหมาะสม ด้านความพร้อมของเครื่องมือ ควรจัดหาเทคโนโลยี ใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเพียงพอตามความต้องการ ด้านการยอมรับ ทางสังคม ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของบุคลากร ด้านความ มั่นคงในอาชีพ ควรพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นระบบ และด้านความต้องการอำนาจบารมี ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาหน่วยงาน

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and compare the job satisfaction of the academic affairs supporting personnel in Faculty of Education, Burapha University as classified by work characteristic, work experience, education level. This research was also to study the strategies on the enhance meal of job satisfaction of this group if personnel in Faculty of Education, Burapha University. The sample groups used in this research were 62 members of the academic affairs supporting personnel in Faculty of Education, Burapha University in the second semester, 2006. The instrument used in collecting the data were 47 questionnaires on job satisfaction aiming at estimation scale of 5 levels of personal. The statistical devices used were the mean, the standard deviation, the t - test, the frequency and weighed score.

The results of the research were as follows:

1. The academic affairs supporting personnel in Faculty of Education, Burapha University were moderately satisfied with the job as a whole. Except in the order of job were moderately satisfied very much. The levels of satisfaction decreased in progress, social acknowledgment, fringe benefits, availability of equipments, career security and characteristics need of power.
2. The result of compare in the job satisfaction of the academic affairs supporting personnel in Faculty of Education, Burapha University that have the experience as a whole was not significantly different except in the order job that different as a whole at .05 level. The satisfaction in work education level as a whole was not significantly different except availability

of equipments was significantly different as a whole at .05 level. The side part in the other as a whole was not significantly different and compare from sections was not significantly different as a whole.

3. Strategies in the enhance meet of the satisfaction of the academic affairs supporting personnel in Faculty of Education, Burapha University in the order of job should fix of standard. The Progress should support personnel for development oneself. In the fringe benefits should consider in the goodness by the personnel can participate in to nominate the befitting salary that be appropriate with giving. Availability of equipments should procure in the new technology to requirement follow in the work practice sufficiently. In the social acknowledgment was the immediate superior admits to listen suggestion and the opinion all of personnel. In career security should consider in the goodness systematically. And in the characteristics need of power should give personnel to plan and develops institute.

สารบัญ

		หน้า
	ประกาศคุณูปการ.....	๗
	บทคัดย่อภาษาไทย.....	๘
	บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๙
	สารบัญ.....	๗
	สารบัญตาราง.....	๘
	สารบัญภาพ.....	๙
	บทที่	
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
	คำถามในการวิจัย.....	3
	สมมติฐานของการวิจัย.....	3
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	4
	ขอบเขตของการวิจัย.....	6
	คำนิยามศัพท์.....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
	แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
	ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	23
	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	25
	เกณฑ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	30
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
	ประเภทและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	38
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
	การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40

	การจัดกระทำกับข้อมูล.....	40
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	63
	กลุ่มตัวอย่าง.....	63
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
	อภิปรายผล.....	68
	ข้อเสนอแนะ.....	71
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	72
	บรรณานุกรม	73
	ภาคผนวก ก	77
	ประวัติผู้วิจัย	90

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามตัวแปร.....	43
2	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานในภาพรวม.....	44
3	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติรายชื่อ.....	45
4	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้ารายชื่อ.....	46
5	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านผลประโยชน์ตอบแทนรายชื่อ.....	48
6	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านความพร้อมของเครื่องมือรายชื่อ.....	49
7	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับทางสังคมรายชื่อ.....	50
8	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในอาชีพรายชื่อ.....	51
9	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานด้านความต้องการอำนาจบารมีรายชื่อ.....	52
10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามสายงาน.....	53
11	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	54
12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	55
13	ความถี่ น้ำหนัก และอันดับที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	56
14	ความถี่ น้ำหนัก และอันดับที่เกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านความก้าวหน้า.....	57

15	ความถี่ น้ำหนัก และอันดับที่เกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน.....	58
16	ความถี่ น้ำหนัก และอันดับที่เกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านความพร้อมของเครื่องมือ ในการปฏิบัติงาน.....	59
17	ความถี่ น้ำหนัก และอันดับที่เกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการยอมรับทางสังคม.....	60
18	ความถี่ น้ำหนัก และอันดับที่เกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านความมั่นคงในอาชีพ.....	61
19	ความถี่ น้ำหนัก และอันดับที่เกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านความต้องการอำนาจบารมี...	62
20	ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน.....	88

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบความคิดในการวิจัย.....	5
2	ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก.....	15
3	การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ เฮิร์ชเบิร์ก และแมคเกรเกอร์.....	16
4	การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ กับทฤษฎี ERS.....	18
5	ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ.....	21

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานบุคคลนับเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งของการบริหารองค์กร เพราะปัจจัยการบริหารในด้านคนจะมีผลต่อสัมฤทธิ์ผลขององค์กรมากกว่าปัจจัยอื่นๆ หลักการบริหารสมัยใหม่จึงเน้นและให้ความสำคัญต่อการบริหารงานบุคคลขององค์กรมากขึ้น ซึ่งวิจิตร ศรีสอาน, 2518, หน้า 6-9) กล่าวว่า องค์กรทุกประเภทที่เกิดขึ้นจะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกในองค์กร ในบรรดาทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญ 4 อย่าง คือ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ แต่ที่สำคัญก็คือคนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหาร เพราะคนเป็นผู้จัดการ และใช้ทรัพยากรทางการบริหาร หากองค์กรใดสามารถหาคนดีมีความรู้ความสามารถเข้าปฏิบัติงานพร้อมทั้งพัฒนาบุคคลให้ได้ดี และอยู่ในองค์กรได้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ ก็เป็นที่แน่ใจได้ว่าการบริหารงานในองค์กร หรือหน่วยงานนั้นจะต้องเจริญก้าวหน้าตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานจะประสบความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยส่งเสริมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพราะจะส่งผลก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีระเบียบวินัย เคารพต่อกฎระเบียบแบบแผน มีความซื่อสัตย์สุจริต ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรจะเกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ๆ และมีความรู้สึกผูกพันกับงาน มีความทุ่มเทกับงานถ้าองค์กรหรือหน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความเต็มใจที่จะให้พลังในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายบุคลากรนั้นจะบังเกิดแรงจูงใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ ผลการปฏิบัติงานย่อมตกต่ำผู้ปฏิบัติงานอาจจะเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ ท้อถอย ทำให้งานขาดประสิทธิภาพได้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งสำคัญ ความสำเร็จของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งย่อมขึ้นอยู่กับการบริหารงานของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ และความสำเร็จของการบริหารของมหาวิทยาลัย ก็ย่อมขึ้นอยู่กับคณาจารย์ ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย ตลอดจนถึงลูกจ้างประจำ ปัจจุบันการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ก สาย ข สาย ค และพนักงานมหาวิทยาลัย มีปัญหาในความไม่เสมอภาคกัน มีการแยกกลุ่มกัน เช่น มีการจัดตั้งชมรมข้าราชการสาย ข และสาย ค และพนักงานมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะความไม่เสมอภาคในการเลื่อน

ตำแหน่ง หรือความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ เพราะสาย ข และสาย ค มีระเบียบเฉพาะในการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งแตกต่างไปจากสาย ก ที่สามารถดำรงตำแหน่งเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 6 - 8 รองศาสตราจารย์ ระดับ 8 - 9 และศาสตราจารย์ ระดับ 9 - 11 ได้ ลักษณะการปฏิบัติงานดังกล่าว ในบางครั้งอาจแสดงให้เห็นบุคลากรขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ ข้าราชการสาย ข และสาย ค บางรายประสงค์จะขอเลื่อนตำแหน่งเป็นข้าราชการสาย ก โดยการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก โดยมุ่งหวังว่าถ้าเรียนจบมีวุฒิสูงขึ้น ก็อาจสามารถโอนหรือเปลี่ยนมายังสาย ก ได้ (จันทร์ฉาย วิเศษสุวรรณ ,2544, หน้า 2) อย่างไรก็ตามการที่จะให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลนั้น ผู้บริหารควรคำนึงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย ทั้งนี้ หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรขาดปัจจัยส่งเสริมต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงานแล้ว ความท้อแท้และความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงานก็จะเกิดขึ้น และอาจเพิ่มมากขึ้น มากขึ้นเรื่อย ๆ ผลงานที่ออกมาก็มักจะขาดประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารจะต้องคอยตรวจสอบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการเสริมสร้างความผูกพันอยู่กับงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า มีผู้ให้ความสนใจศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการค่อนข้างมาก แต่ในส่วนสถาบันอุดมศึกษาพบว่าการศึกษาด้านนี้ยังมีน้อย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรมีการศึกษาความพึงพอใจและแนวทางส่งเสริมความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้ให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาประกอบการพิจารณาในการวางแผนการบริหารงานบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อีกทั้ง เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานสำหรับรองรับการพัฒนาและการขยายตัวของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยจำแนกตามสายงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา

3. เพื่อศึกษาแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำถามในการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสายงาน มีความแตกต่างกันหรือไม่
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน มีความแตกต่างกันหรือไม่
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามวุฒิการศึกษา มีความแตกต่างกันหรือไม่
5. แนวทางส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีแนวทางอย่างไร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสายงาน มีความแตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน มีความแตกต่างกัน
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามวุฒิการศึกษา มีความแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในคณะศึกษาศาสตร์ และโรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมสนับสนุนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เป็นข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ช่วยเหลือสนับสนุนในการวางแผนพัฒนาการบริหารงานในคณะศึกษาศาสตร์
4. ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนางานด้านสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

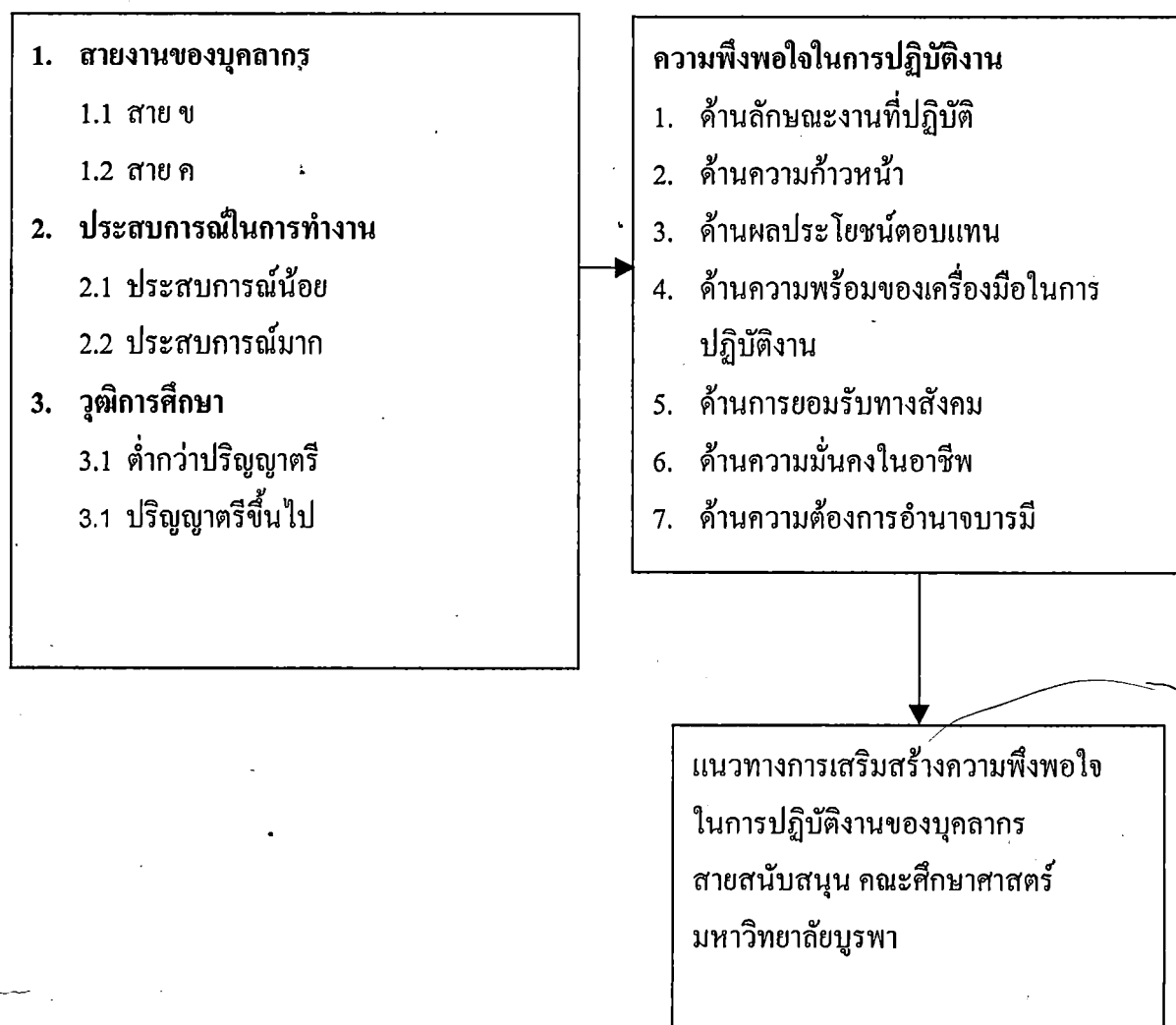
ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

1. ภูมิหลัง ได้แก่ สายงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยอาศัยหลักการและแนวคิดจากทฤษฎีของมาส โลว์ เฮอร์ชเบิร์ก แมกเกรเกอร์ เอลเดอร์เฟอร์ และแมคเคลแลนด์ แล้วนำมาสังเคราะห์ในเรื่องความพึงพอใจให้สอดคล้องและครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงกับหน่วยงาน โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน ดังนี้ คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับทางสังคม ด้านความมั่นคงในอาชีพ และด้านความต้องการอำนาจบารมี

3. แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ใน 7 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 1.2 ด้านความก้าวหน้า
- 1.3 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน
- 1.4 ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน
- 1.5 ด้านการยอมรับทางสังคม
- 1.6 ด้านความมั่นคงในอาชีพ
- 1.7 ด้านความต้องการอำนาจบารมี

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร หมายถึง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ และโรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” จำนวน 91 คน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549

2.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ และโรงเรียนสาธิต “พิบูลบำเพ็ญ” มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 62 คน

3. ตัวแปรที่วิจัยประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สถานภาพส่วนตัวของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

3.1 สายงานของบุคลากร ได้แก่

3.1.1 สาย ข

3.1.2 สาย ค

3.2 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

3.2.1 ประสบการณ์น้อย

3.2.2 ประสบการณ์มาก

3.3. วุฒิการศึกษา

3.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.3.2 ปริญญาตรีขึ้นไป

4. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

- 4.1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 4.2 ด้านความก้าวหน้า
- 4.3 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน
- 4.4 ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน
- 4.5 ด้านการยอมรับทางสังคม
- 4.6 ด้านความมั่นคงในอาชีพ
- 4.7 ด้านความต้องการอำนาจบารมี

คำนิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบ รัก มีทัศนคติดี หรือพอใจ
ในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกที่ดีต่องานที่ปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามใน 7 ด้าน ดังนี้คือ

1.1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ รวมถึงงานที่
ได้รับมอบหมายตรงตามความรู้ความสามารถ ความถนัด และมีความน่าสนใจและเหมาะสมของ
ปริมาณภาระงาน

1.2 ด้านความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการพิจารณาความดีความชอบ
การเลื่อนระดับสูงขึ้น การเปลี่ยนตำแหน่ง การมีโอกาสได้ศึกษาต่อ และการมีโอกาสได้รับ
การอบรมดูงาน ประชุมสัมมนา

1.3 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง เงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล
การมีโอกาสเกื้อกูล การได้รับสวัสดิการต่าง ๆ การได้รับค่าตอบแทน

1.4 ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพร้อม
ความสมบูรณ์และความทันสมัยของเครื่องมือในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ฯลฯ

1.5 ด้านการยอมรับทางสังคม หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชย การรับรู้และ
การแสดงความคิดเห็น หรือได้รับการยอมรับในความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและ
ผู้ที่เกี่ยวข้องในคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

1.6 ด้านความมั่นคงในอาชีพ หมายถึง การรู้สึกมีความมั่นคงในอาชีพที่ตนเอง ทำอยู่ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การได้รับความเป็นธรรมจากระบบสัญญาจ้างและการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการได้รับความเป็นธรรมเมื่อมีปัญหาในการทำงาน

1.7 ด้านความต้องการอำนาจบารมี หมายถึง ความต้องการที่มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น รวมถึงการที่บุคคลแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ ต่อการมีอิทธิพลเหนือสถานการณ์เหล่านั้นด้วย

2. บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งเป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย (งบประมาณเงินแผ่นดินและเงินรายได้) และพนักงานราชการ ซึ่ง ได้แก่ สาย ข และสาย ค ที่มีหน้าที่ในการบริการทางวิชาการและงานธุรการปฏิบัติงานอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ประกอบด้วย

2.1 บุคลากรสายสนับสนุน สาย ข หมายถึง บุคคลที่อยู่ในตำแหน่ง ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการใน คณะศึกษาศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ ตำแหน่งในสายงาน ต่าง ๆ คือ นักวิชาการศึกษา นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา นักกิจการนักศึกษา เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน และนักวิชาการคอมพิวเตอร์

2.2 บุคลากรสายสนับสนุน สาย ค หมายถึง บุคคลที่อยู่ในตำแหน่ง ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการในคณะศึกษาศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการเงินและบัญชี และพนักงานธุรการ

3. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่เข้าปฏิบัติงานในคณะศึกษาศาสตร์ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อย ได้แก่ น้อยกว่า 5 ปี และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาก ได้แก่ 5 ปีขึ้นไป

4. วุฒิการศึกษา หมายถึง พื้นฐานทางการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานใน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น

4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.2 ปริญญาตรีขึ้นไป

5. แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจ หมายถึง ข้อเสนอแนะที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับวิธีการและสิ่งจูงใจในการเสริมสร้างความพอใจให้กับบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยแบ่งสาระสำคัญดังนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสำคัญของความพึงพอใจ
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. เกณฑ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงาน องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ก็จะมีผลงานในทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้น หน่วยงานควรให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตน และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่าความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์ หรือตามเวลา (Davis & Newstorm, 1985, pp. 109-110) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

โยเคอร์ (Yoder, 1953, p. 6) อธิบายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีความพึงพอใจในงาน และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่อได้รับผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจจากงานนั้น

สมิทซ์ (Smith, 1955, p. 114) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า หมายถึง ผลรวมทางด้านจิตวิทยา สรีระวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้น มีความภาคภูมิใจในองค์การอยู่เสมอ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล จึงขึ้นอยู่กับความพอใจในงานอีกด้วย

กรีน (Green, 1972, p. 40) ได้กล่าวว่า บุคคลเมื่อมีความพึงพอใจในการทำงานจะเกิด ความตั้งใจในการทำงานและเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองความต้องการของ หน่วยงาน

โวลแมน (Wolman, 1973, p. 384) มีความเห็นเช่นเดียวกับ ดรีเวอร์ (Drever, 1972, p. 250) ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือ ความรู้สึกที่ดี และความสุขเมื่องานนั้น ได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมายความต้องการหรือการจูงใจ

กู๊ด (Good, 1973, p. 320) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะ สภาวะหรือระดับความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่ บุคคลมีต่องาน

จอห์น (Johns, 1996 : 139 - 142) กล่าวว่า สิ่งกำหนดความพึงพอใจในงานประกอบด้วย ความแตกต่างระหว่างผลได้กับสิ่งที่คาดหวัง ความยุติธรรมและความโน้มเอียงส่วนบุคคล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความแตกต่างระหว่างผลได้กับสิ่งที่คาดหวัง (Discrepancy) ความพึงพอใจในงาน เป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและค่านิยม ปัจจัยดังกล่าวอาจทำให้เกิดความพึงพอใจต่าง กันแม้ว่างานจะมีลักษณะเหมือนกันก็ตาม ผู้ที่ปฏิบัติงานในงานแบบเดียวกันอาจรับรู้ในธรรมชาติ ของงานต่างกัน รวมทั้งมีความต้องการจากงานต่างกัน ซึ่งความต้องการดังกล่าวก็ขึ้นอยู่กับระบบค่านิยมของผู้ปฏิบัติงาน ทฤษฎีของความแตกต่าง (Discrepancy Theory) ยืนยันเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในงานว่าเป็นผลของความแตกต่างระหว่างผลลัพธ์ของงานที่บุคคลต้องการ และผลลัพธ์ที่เห็นว่ ตนเองได้รับ ซึ่งโดยปกติแล้วคนงานที่ได้รับผลตอบแทนจากงานมากกว่าที่ตนเองคิดว่าควรจะเป็น จะมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของงานสูงตามไปด้วย

2. ความยุติธรรม (Fairness) มีผลกระทบต่อทั้งสิ่งที่คนต้องการจากงาน และวิธีการ ในการมีปฏิริยาต่อความแตกต่างที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้จากองค์การ

ความยุติธรรมในการกระจาย (Distributive Fairness) เกิดขึ้นเมื่อคนได้รับในสิ่งที่เขาควร ได้จากงานที่กระทำ ซึ่งก็เกี่ยวกับการแจกจ่ายรางวัลและทรัพยากรอย่างดีที่สุดในการทำงานบางครั้ง คนปฏิบัติอาจไม่ต้องการรายได้ที่สูงอย่างเดียวแต่ต้องการความยุติธรรม

ความยุติธรรมในกระบวนการ (Procedural Fairness) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเห็นว่ากระบวนการในการกำหนดผลลัพธ์มีเหตุมีผล เป็นกระบวนการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการจัดแบ่งทรัพยากรหรือรางวัลโดยตรง แต่เกี่ยวกับว่า ผลลัพธ์ถูกตัดสินใจและจัดแบ่งอย่างไร ซึ่งความยุติธรรมในกระบวนการจะสัมพันธ์กับการประเมินผลการปฏิบัติงาน การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การปลดคนงาน และการมอบหมายงาน ในกระบวนการนี้จะเกิดการรับรู้ว่ามีความยุติธรรมในกระบวนการเมื่อผู้มีอำนาจให้เหตุผลที่ดีพอในการตัดสินใจทำตามระเบียบวิธีที่เคยปฏิบัติมา รวมทั้งใช้ข้อมูลที่ถูกต้องปราศจากอคติปฏิบัติต่อกลุ่มต่าง ๆ ให้มีการสื่อสารแบบสองทางระหว่างกระบวนการจัดแบ่ง รวมทั้งให้มีโอกาสอุทธรณ์ต่อกระบวนการหรือการจัดแบ่งที่เกิดขึ้น

3. ความโน้มเอียงส่วนบุคคล (Disposition) ความพึงพอใจในงานสามารถทำให้เพิ่มขึ้นโดยการเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างความยุติธรรม และลดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่บุคคลต้องการกับสิ่งที่งานเสนอให้ แต่การกระทำดังกล่าวก็ไม่มีผลต่อการเพิ่มความพึงพอใจในงานเสมอไป เพราะผู้ปฏิบัติงานบางคนมีความโน้มเอียงหรือความชอบเฉพาะเนื่องจากบุคลิกภาพเฉพาะของตนเอง ที่ไม่อาจจะเปลี่ยนความพึงพอใจในงานได้ แม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงความแตกต่างในสิ่งที่คาดหวังหรือความยุติธรรมก็ตาม ทั้งนี้เพราะบุคลิกลักษณะของบุคคลบางอย่างมีผลต่อความพึงพอใจในงานบางประเภท โดยเฉพาะ หรือความพึงพอใจในงานอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคลิกภาพ

มัมฟอร์ด (Mumford, 1972) (ฉันทนิชา ปานศักดิ์, 2544 : 16 ; อ้างอิงจาก สมชาติ คงพิกุล 2537) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัยออกเป็นกลุ่มได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางจิตวิทยาของความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ
2. กลุ่มภาวะผู้นำ มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล มองความพึงพอใจในงานจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ
4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการมองความพึงพอใจในงานจากพฤติกรรมการบริหารขององค์กร
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงานมองความพึงพอใจเกิดจากเนื้อหาของงาน

มัมฟอร์ดได้ให้แนวคิดว่าการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานควรจะนำแนวคิดต่าง ๆ รวมเข้าด้วยกัน

บาร์นาค (ปิยะพร สร้อยทอง. 2544 : 37 ; อ้างอิงจาก Barnard. 1972) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในงาน 8 ประการคือ สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสที่ไม่ใช่วัตถุ เช่น การได้รับเกียรติและได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัวสภาพทางกายภาพที่พึงประสงค์ ผลประโยชน์ทางอุดมคติ ความดีใจทางสังคม การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานและสภาพในการอยู่ร่วมกันของบุคลากร

สมยศ นาวิกการ (ปิยะพร สร้อยทอง. 2544 : 37 – 38 ; อ้างอิงจาก สมยศ นาวิกการ. 2525) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลพึงพอใจในงานมีดังนี้คือ โอกาสความก้าวหน้า เงินเดือน ความท้าทาย การมีส่วนร่วมในงาน การได้รับการยกย่องและการมีสถานภาพที่ดี ความรับผิดชอบและการมีอำนาจ ความมั่นคง ความมีอิสระ โอกาสในความเจริญก้าวหน้า และสภาพแวดล้อมทำงานที่ดี

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory of growth motivation) มาสโลว์เป็นผู้ที่มีชื่อเสียงในการศึกษาค้นคว้าเรื่องความต้องการของมนุษย์ (human need) ในทฤษฎีความต้องการหรือทฤษฎีการจูงใจ มาสโลว์ได้เสนอความต้องการด้านต่าง ๆ กันของมนุษย์ เรียงลำดับจากความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดไปจนถึงความต้องการด้านสังคม และความต้องการที่จะเข้าใจตนเองซึ่งเป็นความต้องการระดับสูง

จากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ สามารถอธิบายได้ดังนี้ (Herzberg, 1968, pp. 234 – 240)

1. ความต้องการขั้นพื้นฐานหรือความต้องการทางด้านร่างกาย (basic needs or Physiological needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต ดังนั้นผู้บริหารต้องกำหนดเงินเดือนที่เหมาะสมให้กับพนักงานจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการขั้นนี้ได้

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (security and safety needs) มนุษย์มีความต้องการที่จะให้ตนมีความมั่นคงในการมีชีวิตรอด ถ้าทำงานให้มีความมั่นคงในสภาพการทำงาน มีความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ

3. ความต้องการทางสังคม หรือความต้องการเป็นเจ้าของ (social or love and belonging needs) สิ่งที่มีมนุษย์มีความต้องการในขั้นนี้ คือ ความรัก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ผู้บริหารสามารถสนองตอบด้วยการจัดการบริหารแบบมีส่วนร่วม จัดกลุ่มควบคุมภาพจัดการบริหาร โดยยึดวัตถุประสงค์

4. ความต้องการยอมรับนับถือ (esteem needs) ความต้องการการยอมรับนับถือ สามารถจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 การยอมรับนับถือตนเองจากบุคคลทั่วไป เช่น การได้รับการเอาใจใส่ การได้รับเกียรติยกย่อง

4.2 การยอมรับนับถือตนเอง เช่น ปรารถนาที่จะไปสู่ความสำเร็จ ความเป็นตัวของตัวเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีอิสรภาพ โดยปกติบุคคลทั่วไปจะวัดความสำเร็จจากการทำงาน เช่น การเลื่อนขั้น การเพิ่มกำไรให้บริษัท การได้รับผลประโยชน์อื่นๆ ในการปฏิบัติงาน

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง (self - actualization) หรือความต้องการการแสวงหาความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง ความต้องการในขั้นนี้ มนุษย์จะมีความสุขในการทำงาน มีความพึงพอใจที่จะสร้างความสมบูรณ์ให้แก่ชีวิต มีความต้องการให้ตนเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

ความต้องการขั้นที่ 1 - 3 เป็นความต้องการขั้นต่ำ ความต้องการที่ 4 - 5 เป็นความต้องการขั้นสูง

เฮอรัชเบอร์ก (Herzberg, 1968, p. 60) ได้ค้นพบทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุในการสร้างความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานที่เรียกว่า The motivation hygiene theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสองปัจจัย (two factors theory of motivation)

1. ปัจจัยกระตุ้น (motivator factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน กระตุ้นให้บุคคลทำงานดีขึ้น ซึ่งได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงาน (achievement factor) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความปลื้มปิติในผลสำเร็จของงาน เมื่อเราได้ทำงานหรือสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้นับว่ามีความสำคัญมากที่สุด

1.2 ความยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่องชมเชยยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่นๆ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยมักเกิดควบคู่กับความสำเร็จในงาน

1.3 ลักษณะของงาน (work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ งานที่ต้องประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ ทำให้เกิดความพึงพอใจ

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงาน โดยไม่จำเป็นต้องตรวจตรา หรือควบคุมมากเกินไป

1.5 ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงาน หรือเพิ่มความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

2. ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ ถ้าหากขาดปัจจัยนี้ แต่ถ้าหากหน่วยงานสามารถจัดสนองความต้องการในปัจจัยนี้ได้ ก็จะทำให้บุคคลในหน่วยงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย

2.1 นโยบายการบริหาร (policy and administration) หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติงานและการใช้กระบวนการบริหารเพื่อปฏิบัติงาน

2.2 วิธีการบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง พฤติกรรมในการบริหารของผู้บริหารตามกระบวนการบริหาร

2.3 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (relationship with peers) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relationship with supervisor) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหาร

2.5 สภาพการทำงาน (work conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ท่าเลที่ตั้ง อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานและปริมาณงาน

จากทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์ก พบว่างานเป็นปัจจัยกระตุ้น (motivator factors needs) สร้างความพึงพอใจและเพิ่มผลผลิตมากยิ่งขึ้น ส่วนสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors needs) เป็นตัวก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องบำรุงรักษาให้ปัจจัยนี้อยู่ในระดับที่เหมาะสม การกระตุ้นก็จะเป็นสิ่งที่ย่าง และนำไปสู่ความสำเร็จได้เป็นอย่างดี จากทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์ก สามารถนำเสนอได้ด้วยตามภาพที่ดังนี้

ปัจจัยกระตุ้น motivator factors needs	ปัจจัยค้ำจุน hygiene factors needs
งาน	สิ่งแวดล้อม
- ความสำเร็จในงาน	- นโยบายการบริหาร
- ความยอมรับนับถือ	- วิธีการบังคับบัญชา
- ลักษณะของงาน	- สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
- ความรับผิดชอบ	- สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
- ความก้าวหน้า	- เงินเดือนและสวัสดิการ
	- สภาพการทำงาน

ภาพที่ 2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์ก

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960, pp.33 – 57) ได้เสนอทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ขึ้น แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีนี้มีข้อสมมติฐานว่า ลักษณะธรรมชาติของมนุษย์ มีทั้งคนที่ตั้งใจทำงาน และไม่ตั้งใจทำงานสมมติฐานของทฤษฎี X มีดังนี้

1. มนุษย์มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
2. เนื่องจากไม่ชอบทำงาน จึงต้องการใช้อำนาจบังคับ ควบคุมแนะนำและขู่ว่าจะลงโทษ
3. ชอบให้ผู้อื่นแนะนำแนวทางในการทำงาน หรือเลี่ยงความรับผิดชอบ และต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่นใด

เมื่อตั้งทฤษฎี X ขึ้นมา แมคเกรเกอร์ตั้งข้อสงสัยว่า ธรรมชาติของคนตามทฤษฎี X นี้ จะถูกต้องหรือไม่ หรือนำไปใช้กับคนทุกคน ทุกสถานการณ์หรือไม่ ในที่สุดก็หาข้อยุติไม่ได้ เขาจึงพัฒนาทฤษฎีพฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่ง เรียกว่า ทฤษฎี Y ซึ่งทฤษฎีนี้เชื่อว่า มนุษย์นั้น โดยธรรมชาติมิใช่เป็นคนเกียจคร้าน หากได้รับการจูงใจอย่างเหมาะสม ผู้บริหารที่ยอมรับทฤษฎีจะไม่ควบคุม หรือใช้อำนาจข่มขู่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในความกลัว แต่จะพยายามช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาควบคุมตัวเอง และมีโอกาสแสดงความสามารถอย่างกว้างขวางสำหรับทฤษฎี Y แมคเกรเกอร์ ได้อธิบายโดยชี้ให้เห็นว่า

1. ความพยายามของมนุษย์ทางกายภาพ และทางใจต่องาน มีมากเท่ากับการเล่นและการพักผ่อน
2. การควบคุมและการบังคับบัญชาภายนอก ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ เพราะคนย่อมจะทำงานด้วยความเป็นตัวของตัวเอง
3. มนุษย์มีความสนใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามความตั้งใจ
4. คนเราไม่เรียนรู้แต่เพียงการยอมรับผิดชอบเท่านั้น หากแต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย
5. ความสามารถในการใช้ความคิด จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดริเริ่มแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นสิ่งที่มีอยู่ในทุกคน
6. ในทางสังคมปัจจุบันนี้ แต่ละคนมีโอกาสดแสดงความสามารถเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แมคเกรเกอร์ ชี้ให้เห็นว่า การจูงใจคนนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้ทฤษฎี Y และต้องมองคนในแง่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ การใช้ทฤษฎี Y จะจูงใจคนได้มากกว่าทฤษฎี X แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า จะละเลยต่อการควบคุมงาน โดยสิ้นเชิง อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮอริชเบอร์ก และทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์ จะสรุปได้ดังภาพที่ 3

มาสโลว์	เฮอร์ซเบิร์ก	แมคเกรเกอร์
<u>ความต้องการระดับสูง</u> ความต้องการยอมรับนับถือ ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง	<u>ปัจจัยจิตใจ</u> ความสำเร็จ การยกย่อง ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน	<u>ทฤษฎี Y</u> การตอบสนองความต้องการ เกียรติยศชื่อเสียง และสมหวัง ในชีวิต ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ การควบคุมและการตั้งการด้วย ตนเอง
<u>ความต้องการระดับต่ำ</u> ความต้องการทางสังคม ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการทางด้านร่างกาย	<u>ปัจจัยค่าจุน</u> นโยบายและการบริหารของ องค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน สภาพแวดล้อมของ การทำงาน	<u>ทฤษฎี X</u> ความต้องการความมั่นคงเหนือ สิ่งอื่นใด ต้องการการสั่งงาน ต้องข่มขู่ด้วยการลงโทษ

ภาพที่ 3 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ เฮอร์ซเบิร์ก และแมคเกรเกอร์

จากภาพที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์ เฮอร์ซเบิร์ก และแมคเกรเกอร์ สมยศ นาวิการ (2521, 109 - 110) ได้เปรียบเทียบว่าความต้องการระดับต่ำทั้ง 3 ประเภท ในทฤษฎีของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย อาจเปรียบเทียบได้กับปัจจัยค่าจุนในทฤษฎีจิตใจของเฮอร์ซเบิร์ก ในทางตรงกันข้าม ความต้องการระดับสูงหรือความต้องการชื่อเสียงหรือการยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิตอาจเปรียบเทียบได้กับปัจจัยจิตใจในทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก

สำหรับทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ อาจเปรียบเทียบได้กับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก ในลักษณะที่ว่า ทฤษฎี Y ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการสนองความต้องการของคนไว้ว่า คนมีความปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการของเขาจากความต้องการระดับสูงในเรื่องของความรับผิดชอบ การควบคุม และการตั้งการด้วยตนเอง และคนที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ดังนั้นความต้องการระดับสูงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ปัจจัย

งูใจของเฮอริชเบิร์ก จึงใช้ข้อสมมติฐานอย่างเดียวกันตามทฤษฎี Y ซึ่งผู้บริหารจะต้องเลือกใช้ให้ถูกต้องกับผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาต่อไป

กิลเมอร์ (Gilmer, 1967, pp. 320 - 324) ได้สรุปองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานได้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานและการได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
2. โอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงาน
3. สภาพที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงานตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของสถาบัน
4. ค่าจ้าง คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิงและผู้ที่ทำงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าการทำงานในหน่วยงานของรัฐ
5. ลักษณะงานที่ทำ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตรงกับความต้องการและความถนัด
6. การนิเทศงาน มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีการย้ายงาน การลาออกจางานได้ ซึ่งการนิเทศงานนี้ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเช่นเดียวกัน
7. ลักษณะทางสังคมของงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร เป็นตัวเชื่อมที่จะทำให้กระบวนการปฏิบัติงานของบุคคลระดับต่าง ๆ สำเร็จได้ และมีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงาน
9. สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ สภาพทั่วไปในการทำงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ มีผลต่อความพอใจในงาน
10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูล เช่น เงินบำนาญ เงินตอบแทน ค่าล่วงเวลา การจัดสวัสดิการต่าง ๆ การจัดหาสถานที่พัก ค่ารักษาพยาบาล จะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎี ERG (ERG-Existence, Relatedness and Growth Theory) เอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1972, pp. 210 - 212) ได้จัดกลุ่มความต้องการของบุคคลโดยมีบรรทัดฐานจากแนวคิดตามลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ โดยมี 3 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการการดำรงชีวิต (existence needs)
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (relatedness needs)

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า และการพัฒนา (growth needs)

แนวคิดจากทฤษฎีนี้ แม้จะเป็นการศึกษาลำดับขั้นความต้องการของมาส โลว์ก็ตามก็มีประเด็นที่สำคัญจะชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างกันใน 2 ลักษณะ คือ

1. ตามสภาพความเป็นจริง ความต้องการทั้ง 5 ด้าน สามารถจัดกลุ่มรวมกันได้ 3 กลุ่มเท่านั้น ดังแสดงไว้ในภาพที่ 4

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	ทฤษฎี ERG.
ความต้องการทางร่างกาย	ความต้องการดำรงชีวิต
ความต้องการความปลอดภัย	
ความต้องการทางสังคม	ความต้องการความสัมพันธ์
ความต้องการยอมรับนับถือ	ความต้องการความก้าวหน้า และการพัฒนา
ความต้องการที่จะเข้าใจตนเอง	

ภาพที่ 4 การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ กับ ทฤษฎี ERG.

ความต้องการดำรงชีวิต เปรียบเทียบได้กับความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางสังคมตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ซึ่งหมายถึง ความต้องการในการยังชีพ ที่พักอาศัย รวมทั้งความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง

ความต้องการความสัมพันธ์ มีลักษณะเหมือนกันกับความต้องการทางสังคม ซึ่งได้แก่ ความต้องการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความต้องการความเจริญเติบโต สามารถเปรียบเทียบได้กับความต้องการยอมรับนับถือ และความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาส โลว์ ซึ่งหมายถึง ความต้องการความเจริญการพัฒนา การแสวงหาโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีอยู่

2. ตามแนวทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาส โลว์ เห็นว่าบุคคลจะมีความต้องการที่สูงขึ้นได้นั้น จะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นก่อน แต่แนวทางทฤษฎีนี้มีความยืดหยุ่นมากกว่า คือ บุคคลอาจจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างพร้อมกัน โดยอาจมีความต้องการในระดับสูงพร้อม ๆ กับความต้องการระดับต่ำ ในขณะที่บุคคลพึงพอใจจากความต้องการที่ได้รับ เพื่อที่จะนำไปสู่ระดับที่สูงอีกระดับหนึ่ง บุคคลอาจจะมี ความคับข้องใจในความพยายามที่จะบรรลุ

ให้ถึงระดับขั้นนั้น ๆ ลักษณะเช่นนี้อาจเป็นเหตุให้บุคคลมีความพยายามที่จะกลับไปแสวงหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าก็ได้

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าทฤษฎีนี้จะพยายามชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างไว้อย่างชัดเจนและมีความยืดหยุ่นสูงก็ตาม ก็ยังถือว่าค้ำกว่าทฤษฎีดังกล่าวนี้ ยังถือว่าเป็นแนวคิดที่ยังใหม่ ยังไม่เป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และยังไม่เป็นที่น่าสนใจต่องานด้านการวิจัย เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลเลนด (McClelland's need theory) ตามแนวทางทฤษฎีแมคเคลเลนด (McClelland & David, 1961, pp. 43-168) ได้จำแนกความต้องการของบุคคลไว้ 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (need for achievement) คือ ความต้องการความสำเร็จในสิ่งที่ตนมุ่งหวัง โดยบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จ โดยที่เห็นว่างานนั้นไม่ยากลำบากเกินไปกว่าความสามารถที่บุคคลนั้นจะกระทำได้ และมีแรงจูงใจในการแสวงหาความพึงพอใจจากความสำเร็จในงานนั้น ๆ ด้วย
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (need for relation) คือ ความต้องการที่จะร่วมมือกัน การมีความผูกพันในทางบวกต่อกันของกลุ่มบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ความอบอุ่นในมิตรภาพที่มีต่อกันและยังรวมถึงความรู้สึกต่าง ๆ ที่มีต่อบุคคลอื่นด้วย เช่น ความชอบพอ ความปรารถนาที่จะได้รับการยกโทษจากบุคคลอื่นเมื่อกระทำผิด เป็นต้น
3. ความต้องการอำนาจบารมี (need for power) คือ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น รวมถึงการที่บุคคลแสดงออกซึ่งความรู้สึกต่าง ๆ ต่อการมีอิทธิพลเหนือสถานการณ์เหล่านั้นด้วย เป็นต้นว่า การแสดงความพอใจเมื่อได้รับชัยชนะ หรือการแสดงความโกรธเมื่อผิดหวัง นอกจากนี้ยังได้แก่ ความต้องการในการใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงาน เช่น การให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การใช้อำนาจบังคับบัญชา การแสวงหาความเชื่อถือและการใช้อิทธิพล ในการลงโทษ เป็นต้น ถ้ามองในลักษณะของการบริหารและมนุษย์สัมพันธ์ของผู้บริหารแล้ว ความต้องการอำนาจบารมี คือ การที่ผู้บังคับบัญชาใช้อิทธิพลต่าง ๆ ในการควบคุมดูแล ปกครองบังคับบัญชานั้นเอง

จากแนวทฤษฎีนี้เป็นการชี้ให้เห็นความแตกต่างของระดับความต้องการของผู้บริหารซึ่งอยู่ในระดับสูงกับผู้บริหารระดับต้น แกนนอน (Gannon, 1982, p. 335) กล่าวว่า ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ถือว่ามีความจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ซึ่งมีความคาดหวังต่อการที่จะได้รับสิ่งตอบแทนจากผลงานที่ได้ทำไปแล้ว แต่สำหรับระดับผู้บริหารแล้ว ความต้องการอำนาจบารมีเป็นความต้องการที่สูงกว่าความต้องการความสัมพันธ์และความต้องการความผูกพัน

ทฤษฎีกระบวนการ (process theories) ได้แก่ ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการในการจูงใจ เช่น ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) และทฤษฎีความเสมอภาค (equity theory) ซึ่ง สมยศ นาวิกาน (2521, หน้า 169) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจูงใจแบบนี้ว่า “เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญในเรื่องที่ว่าคนจะถูกจูงใจด้วยเป้าหมายอะไรและถูกจูงใจอย่างไร ในทัศนะดังกล่าวนี้ ความต้องการจะเป็นเพียงองค์ประกอบอย่างหนึ่งในกระบวนการที่บุคคลหนึ่งใช้ในการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติอย่างไรเท่านั้น”

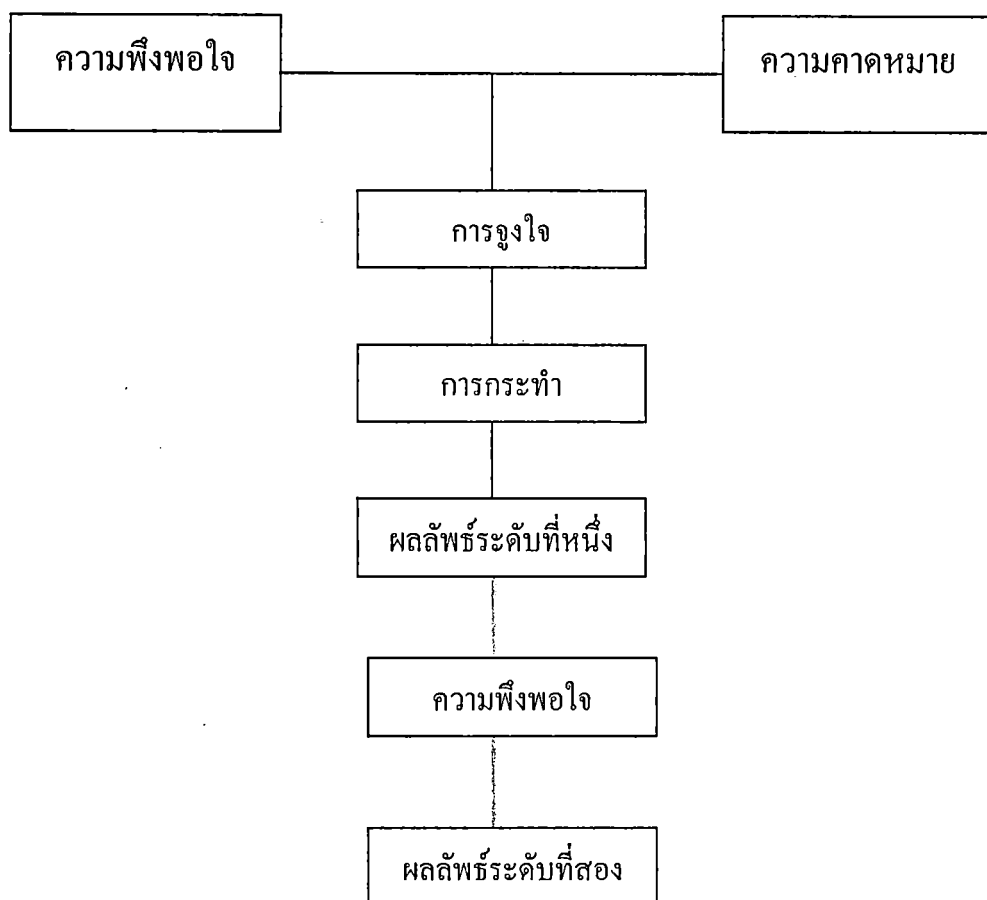
1. ทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนาจากวูรัม (Vroom, 1964, หน้า 31-41) โดยได้อธิบายว่า การจูงใจเป็นผลของความมากน้อยที่บุคคลมีความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการคาดคะเนของบุคคลนั้นต่อความน่าจะเป็นของการกระทำที่จะนำไปสู่สิ่งนั้น ดังนั้น รูปแบบของการจูงใจตามทฤษฎีนี้ จึงประกอบด้วย ความพอใจ (valence) ความคาดหวัง (expectancy) ซึ่งจะเป็นตัวที่ทำให้เกิดการจูงใจและผลลัพธ์ (outcome)

ความพอใจ (valence) หมายถึง ความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจนี้จะแสดงออกถึงความมากน้อยของความปรารถนาของบุคคลที่มีเป้าหมาย โดยที่ความพอใจจะเกิดขึ้นจากภายในตัวของบุคคลแต่ละคน ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ ดังนั้น ความพอใจของแต่ละบุคคล จึงมีความแตกต่างกัน

ความคาดหวัง (expectancy) หมายถึง ความเชื่อถืออย่างแรงกล้าว่าการกระทำที่แสดงออกมานั้น จะทำให้ได้รับผลลัพธ์เป็นพิเศษ ความคาดหวังนี้จะแสดงให้เห็นถึงการคาดคะเนของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความน่าจะเป็นของการกระทำที่บรรลุผลลัพธ์อย่างหนึ่งจะสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอย่างหนึ่ง

ผลลัพธ์ (outcome) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการกระทำที่ได้รับการกระตุ้นและแรงจูงใจ ผลลัพธ์มีอยู่ 2 ระดับ คือ ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (primary out comes) เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ระดับที่สอง (secondary outcomes) เป็นผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง กล่าวคือ เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับตามมาหลังจากที่ได้รับผลลัพธ์ระดับที่หนึ่งแล้ว

การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงาน ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะมีกระบวนการดังปรากฏในภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ

ดังนั้น ถ้าผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงาน ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องทำความเข้าใจกับกระบวนการจูงใจดังกล่าว และต้องกระทำในสองสิ่งต่อไปนี้คือ การเพิ่มพูนคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวก โดยการเพิ่มผลตอบแทนและการทำงานให้งานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุด จึงสามารถทำให้การจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานประสบผลสำเร็จ

2. ทฤษฎีความเสมอภาค (equity theory) อาดัมส์ (Adams, 1963, pp. 422-436) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความขัดแย้งหรือไม่เสมอภาคจะเกิดทุกครั้งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับรู้ว่าอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (job outcomes) กับสิ่งที่ให้กับงาน (job input) ของเขาเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นที่อ้างอิงอยู่ในลักษณะของความไม่เสมอภาค บุคคลที่อ้างอิงนี้อาจจะเป็นบุคคลที่อยู่ใน

กลุ่มเดียวกัน หรือกลุ่มอื่น หรือกลุ่มภายนอกหน่วยงานก็ได้ สิ่งที่ใช้เปรียบเทียบในทฤษฎีนี้จึงประกอบด้วย ผลลัพธ์ที่ได้จากงานและสิ่งที่ให้กับงาน

ผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (job outcomes) หมายถึง รางวัลที่ได้จากความสำเร็จในงานที่ทำงาน เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง การยอมรับ และสถานภาพ

สิ่งที่ให้กับงาน (job input) หมายถึง ความพยายามการปฏิบัติงาน ทักษะคุณภาพของผลผลิตปริมาณของผลผลิต

เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และสิ่งที่ให้กับบุคคลอื่นที่มีลักษณะเท่าเทียมกันอย่างคร่าว ๆ ปรากฏว่าอัตราส่วนทั้งสองไม่สมดุลกัน บุคคลนั้นจะได้รับการกระตุ้นหรือจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาคลงโดยการเพิ่มหรือลดผลลัพธ์ที่ได้จากงานหรือสิ่งที่ให้กับงาน ในกรณีที่เปรียบเทียบกันแล้ว ปรากฏว่าอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ให้กับงานของบุคคลผู้นั้นต่ำกว่าบุคคลที่อ้างอิง บุคคลนั้นก็อาจจะขอให้มีการเพิ่มผลลัพธ์ให้มากขึ้น หรืออาจจะลดสิ่งที่ให้กับงานลง และในทางตรงกันข้าม ถ้าอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ให้กับงานของบุคคลนั้นสูงกว่าบุคคลที่อ้างอิง บุคคลนั้นจะถูกใจให้ลดความไม่เสมอภาค โดยการลดผลลัพธ์หรือการเพิ่มสิ่งที่ให้กับงาน แต่เมื่อเปรียบเทียบแล้วปรากฏว่ามีความเสมอภาคกันก็เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าหากงานได้มีการจัดอย่างเหมาะสมคนก็จะยอมรับและยินดีรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานด้วย

3. ทฤษฎีการให้รางวัล (เซลซนิก (Zeleznik, 1985, pp. 323-324) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการให้รางวัลเพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ โดยจำแนกทฤษฎีการให้รางวัล ออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 รางวัลภายนอก ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเงินเดือน ความมั่นคง ปลอดภัยในงาน สถานภาพของงาน งานที่น่าสนใจ การจัดองค์การและการจัดสภาพของการปฏิบัติงานและนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน

3.2 รางวัลภายใน ได้แก่ เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมาจากกลุ่มผู้ร่วมงานหรือบุคคลอื่น ได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ การยกย่องชมเชย และการได้รับเกียรติภูมิ

ทฤษฎี สาสร์ (2523, หน้า 360-361) ได้กล่าวว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำงานได้นานหรือไม่เพียงใด อาศัยสิ่งจูงใจหลายชนิดด้วยกันที่สำคัญ ๆ มี 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงินและสิ่งของ
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้โอกาสที่จะมีชื่อเสียงดีเด่น มีเกียรติยศ มีอำนาจประจำตัวมากขึ้น และโอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น
3. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพของการทำงาน ซึ่งไม่เกี่ยวกับวัตถุ

4. การบำรุงขวัญหรือเร้าใจ

จากที่ได้ทำการศึกษาแนวคิด หลักการ และทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พอจะสรุปได้ว่ามนุษย์ทั่วไปนั้น จะมีความต้องการตามลำดับขั้นจากขั้นต่ำไปสู่ความต้องการในขั้นสูง ซึ่งสามารถแยกออกเป็นความต้องการภายนอกกับความต้องการภายใน โดยความพอใจในการปฏิบัติงานจะต้องมีสิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้น ทำให้เกิดความพอใจ โดยที่มนุษย์นั้น เมื่อได้รับสิ่งจูงใจแล้วจะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ส่งผลให้ปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การที่วางไว้ได้

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลาย ๆ ทฤษฎี โดยได้อาศัยทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ เฮอริชเบอร์ก แมกเกรเกอร์ เอลเดอร์เฟอร์และแมคเคลเลนด์ แล้วปรับแนวความคิดในเรื่องแรงจูงใจให้สอดคล้องและครอบคลุมการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในหน่วยงาน โดยแบ่งเป็น 7 ด้าน ดังนี้คือ

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. ด้านความก้าวหน้า
3. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน
4. ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน
5. ด้านการยอมรับทางสังคม
6. ด้านความมั่นคงในอาชีพ
7. ด้านความต้องการอำนาจบารมี

ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นที่มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจงาน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 143) มีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

233534

378.11
S239ด

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

นิคม ศรีวิเศษ (2521, หน้า 2) ได้กล่าวว่า ในทุกองค์กรหากสามารถจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองความต้องการได้ผล ผลงานก็จะตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้ขาดประสิทธิภาพ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529, หน้า 165) ได้ให้ความเห็นว่า ในองค์กรสมาชิกส่วนใหญ่มีความคาดหวังตามที่มีความประสงค์ให้ได้มาซึ่งสิ่งนั้นแล้วก็จะผ่านพ้นไประยะหนึ่ง เมื่อได้รับการตอบสนองไม่ว่าจะเป็นความต้องการตั้งแต่ขั้นแรกเริ่ม คือ ความต้องการทางร่างกายจนถึงความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต แต่บุคคลส่วนมากจะรับรู้ว่าการปฏิบัติงานของตนมีขีดจำกัดในการสนองตอบอย่างเป็นทางการเป็นความต้องการทางด้านสังคม ส่วนที่เป็นระบบทางการจะสนองตอบความต้องการทางด้านเศรษฐกิจและการประสบความสำเร็จในสภาพการทำงานบางแห่ง ระบบที่ไม่เป็นทางการจะเป็นแนวทางที่จะช่วยแก้ไขหรือทดแทนสภาพการทำงานที่ไม่ค่อยดี ซ้ำซาก ขาดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้

จารุวรรณ เสวกรวรรณ (2519, หน้า 16) ได้อธิบายว่า ในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าองค์กรสามารถจัดบริการสนองตอบความต้องการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้รับความพึงพอใจ เขาก็จะรักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรไม่สามารถจัดบริการสนองความต้องการให้ผู้ปฏิบัติงาน จะเกิดความเบื่อหน่ายไม่ยอมทำงานและอาจจะลาออกจากงานในที่สุด ด้วยสาเหตุดังกล่าวนี้ ย่อมแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานได้รับผลตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการผลที่เกิดขึ้นคือ

1. การเพิ่มความสนใจในการทำงานมากขึ้น
2. การเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น
3. การเพิ่มผลงานในการผลิตสูงขึ้น

ดังนั้น นิคม พรหมย้อย (2529, หน้า 12-13) ได้สรุปว่า เนื่องจากความพึงพอใจมีความสำคัญมาก ผู้บังคับบัญชาพึงตระหนักถึงการสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้ เพื่อที่จะทำให้งานที่ปฏิบัติอยู่มีคุณภาพและมีปริมาณสูงสุดตามที่คาดหวังไว้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาเหล่านี้ ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการ (Thomas, 1972, p. 260 - 274) คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors)
2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the job)
3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management)

ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้

1. ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

2. เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการทางการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่จะต้องใช้ฝีมือ และงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

3. จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงานก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

4. อายุ แม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

5. เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติ จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่บุคคลอื่นไม่ต้องทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่นด้วย

6. เชาวน์ปัญญา ปัญหาเรื่องเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวน์ปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่เชาวน์ปัญญาในระดับสูง แต่งานที่ทำงานเป็นประจำพบว่า มักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่ายและมีเจตคติ

ที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทาย และไม่เหมาะสมกับความสามารถของ
เขา

7. การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดมาก
จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน
แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลาย
ชิ้นพบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจในงานที่สูงกว่าคน
ทำงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

8. บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น อยู่ที่เครื่องมือวัด
บุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรง อย่างไรก็ตาม บุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็คือ
คนที่มืออาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะ
ความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความ
ไม่พึงพอใจในการทำงาน

9. ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายเรื่องพบว่า เงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจ
ในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะ
ไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การ
ดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูง จึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

10. แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล
โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านงาน

1. ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน
โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้น
สำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานที่มีความรู้
ต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน
เป็นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่อ
งาน

2. ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะ
ของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้ต้องพิจารณาไปด้วยกัน จึงจะเกิดความพึง
พอใจในงาน

3. ฐานทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงานในสถานะที่เศรษฐกิจดี มีงานให้เลือกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้น ตำแหน่งทางกรงานที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพนอกจากนี้ ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินใจในแต่ละสังคม แต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

4. ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็ก พนักงานมีโอกาสรู้จักกัน ทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่า หน่วยงานใหญ่ให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง และร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

5. ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน การเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่นแต่เช้ามีรถติด และเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่ง แต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา

6. สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่ มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็ก ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

7. โครงสร้างของงาน หมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบาย ชี้แจงเป้าหมายของงาน รายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจน ย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

ปัจจัยด้านการจัดการ

1. ความมั่นคงในการทำงาน สรุปรจากการค้นคว้าส่วนใหญ่ จะพบว่าพนักงานมีความต้องการงานที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่จะประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคงคิดถึงความมั่นคงของงานคือ มีการจ้างงานตลอดชีวิต (life long employment) จากการสำรวจ โดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงินมากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังยินดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวันที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นไปตามความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

2. รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทที่เชื่อมั่นว่า รายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคที่ไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่า รายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงานและความก้าวหน้าของงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่ง ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชน ก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3. ผลประโยชน์ เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงานเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชย และสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษา ซึ่งก็พบเช่นเดียวกับรายรับ พนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และค่าประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

4. โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงาน และบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานมีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องการใช้ความชำนาญ แต่มีการศึกษาสูงและอยู่ตำแหน่งสูง จากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

5. อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจหน้าที่ตามหน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่ง เพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายสำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจหน้าที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

6. สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสภาพสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

7. เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อน จึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

8. ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง ความพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน และตำแหน่งด้วย

9. การนิเทศงาน สำหรับพนักงาน การนิเทศก็คืองานชี้แนะในที่ทำงานของหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศมักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย จากการศึกษาพบว่าขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงาน การสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

10. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่า พนักงานมีความต้องการที่จะรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัท หน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมายและความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

11. ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในหน่วยงานด้วย

12. ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจอันดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาของ national industrial conference board พบว่า ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและหัวหน้างานยอมรับตรงกันว่า เป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานกันเองกลับมองว่า ความมั่นคงความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด

สมยศ นาวิการ (2533, หน้า 221 - 224) กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 6 ประการคือ

1. ผลตอบแทน หมายถึง ค่าจ้างและเงินเดือน ซึ่งจะมียบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึง

พอใจงานมาก เพราะค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่สนองความต้องการได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย ยิ่งกว่านั้นผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จและเป็นแหล่งที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่ง

2. การเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานอีกระดับหนึ่ง เพราะการเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงจะให้ความอิสระ ความท้าทาย และเงินเดือนที่สูงขึ้น

3. การบังคับบัญชา จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจงานที่แตกต่างกันในอีกระดับหนึ่ง โดยทั่วไป การบังคับบัญชาการที่สร้างความพอใจในงานจะมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ บังคับบัญชาแบบมุ่งคน โดยผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชา กับ การบังคับบัญชาแบบมีส่วนร่วม โดยผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่กระทบต่อพวกเขา

4. ลักษณะงาน เนื้อหาของงาน จะมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจเหมือนกับผลตอบแทน ลักษณะงานที่กระทบต่อความพอใจ งานจะมีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน โดยทั่วไป งานที่มีความหลากหลายมากเกินไปจะทำให้พนักงานรู้สึกดีถึงขีด งานที่สร้างความอิสระจะสร้างความพอใจในงานได้สูงที่สุด

5. กลุ่มงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง ด้านอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง และเสียง ตารางเวลาทำงานและเครื่องมือที่เพียงพอจะมีผลกระทบต่อความพอใจงาน

เกณฑ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์กรจะเจริญก้าวหน้าจำเป็นต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ปฏิบัติงาน โดยวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่ง จินดาลักษณ์ วัฒนศิลป์ (2535, หน้า 245 - 246) ได้กล่าวว่า เกณฑ์การวัดความพึงพอใจเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและทัศนคติของกลุ่มต่าง ๆ ที่มีต่อองค์กรด้วยความยากลำบาก ในการใช้เกณฑ์ความพึงพอใจประเมินผลการพัฒนาองค์กรคือ

1. เนื่องจากบุคคลแต่ละคน แต่ละกลุ่มมีความพอใจแตกต่างกัน อีกทั้งองค์กรมีเรื่องที่จะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่มาก โอกาสที่จะเกิดความไม่พอใจย่อมมีมาก โดยเฉพาะถ้าปฏิบัติงานมีทัศนคติว่า คนไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน หรือการพัฒนาองค์กรไม่ได้ตอบสนองความต้องการหรือความพอใจที่ตนคาดว่าจะได้รับแล้ว การใช้เครื่องมือหรือเทคนิคต่าง ๆ ในการวัดความพึงพอใจจึงทำได้ยาก

2. เนื่องจากเกณฑ์นี้มีลักษณะเป็นนามธรรม แม้จะอาศัยงานหรือกิจกรรมที่ปฏิบัติเป็นหลักในการประเมิน คือ พิจารณาว่าผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจกับงานที่ปฏิบัติหรือไม่เห็นคุณค่าของงานที่ปฏิบัติหรือไม่ ทุ่มเทให้กับงานมากเพียงไร หรือมีทัศนคติต่องานที่ทำอย่างไร สิ่งหนึ่งที่ทำให้การวัดหรือประเมินได้ยากก็คือ ความรู้สึกที่แท้จริงที่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ มีต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะของการเป็นนามธรรมสูง นอกจากนั้นความพอใจนี้ยังสามารถเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว การรักษาระดับความพอใจมิให้ต่ำลง ในทางปฏิบัติเป็นเรื่องที่กระทำได้ยาก อย่างไรก็ตามเกณฑ์ความพอใจย่อมเป็นตัวชี้สำคัญตัวหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในการประเมินผลทั่ว ๆ ไป และใช้ในการประเมินผลทั่ว ๆ ไป และใช้ในการประเมินผลการพัฒนาองค์กรได้

กรณี มหานนท์ (2529, หน้า 123 - 124) กล่าวถึงเกณฑ์วัดความพึงพอใจในงานตามแนวความคิดของ วอร์เรน จี.เบนนิส (Warren G. Bennis) เบนนิสเสนอความเห็นว่าการใช้ความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วมในองค์กรเป็นเกณฑ์ (criteria) ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรนั้น เป็นเกณฑ์ที่ไม่พอเพียงว่าจะเป็นการบ่งชี้สุขภาพขององค์กรได้ดีพอ เบนนิส มีความเห็นว่า การวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กร เช่น ผลกำไร ค่าใช้จ่าย อัตราการผลิต ผลผลิตของแต่ละบุคคล เป็นต้น ส่วนอีกมิติหนึ่งก็มักเกี่ยวกับทรัพยากรได้คน เช่น ขวัญ การจูงใจ สุขภาพจิต ความผูกพันต่องาน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทัศนคติต่อผู้บริหารหรือต่อองค์กร เป็นต้น ทั้ง 2 มิตินี้ แคทเซล (Katzell) สรุปว่าเป็นการใช้เกณฑ์การวัดจากความพอใจและผลงานเท่านั้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภายในประเทศ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งถึงความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีความสนใจและเลือกตัวแปรในการวิจัยที่คาดว่าจะมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัยบูรพา ได้แก่

1. สายงาน จากการวิจัยของ กรองแก้ว สรนนท์ (2537) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค และศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า

1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับน้อย

1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค

ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมตามลำดับคือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งความมั่นคงในงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับ การบริหารงาน และความรับผิดชอบ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529, หน้า 111 - 112) ได้ชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในงาน มีผลมาจากองค์ประกอบส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่องค์ประกอบทางด้านความสามารถ ด้านบุคลิกภาพ ซึ่งนับเป็นบทบาททำให้ตัวบุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน และความพอใจเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น

1.2.1 องค์ประกอบด้านประชากร

1.2.1.1 ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อย จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากกว่า กลุ่มอายุที่มีความแตกต่างของความพึงพอใจอย่างมาก เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอายุสูงกว่า

1.2.1.2 โดยทั่วไปกลุ่มปฏิบัติงานเพศหญิง เพศชาย ไม่มีความแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจในงานอย่างเห็นได้ชัด

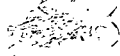
1.2.1.3 ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและความพึงพอใจในงาน ส่วนในระดับมหาวิทยาลัย กลุ่มผู้ปฏิบัติที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จะมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับปริญญาตรี

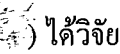
1.2.2 ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับความพึงพอใจในงาน ความสามารถจะเป็นตัวกำหนดการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น และสามารถพยากรณ์พฤติกรรมที่แสดงถึงความไม่พอใจในงานได้ ความแตกต่างระหว่างความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลและความคาดหวังของบุคคลนั้น จะมีความสัมพันธ์อย่างมากกับระดับความพึงพอใจในงาน

1.2.3 คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ความสำคัญระหว่างบุคลิกภาพและความพึงพอใจในการทำงานเป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลมาจากความมากน้อยของความต้องการรางวัลจากภายในและรางวัลจากภายนอก

ระดับหน่วยงานที่ปฏิบัติ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี แบ่งโครงสร้างการบริหารงานภายในออกเป็น 5 ฝ่าย 1 หน่วย 1 งาน และ 1 ศูนย์ คือ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ ฝ่ายการเงินและพัสดุ ฝ่ายบริการการศึกษา ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายพัฒนาบุคคล หน่วยศึกษานิเทศก์ งานตรวจสอบภายใน และศูนย์เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ที่จัดตั้งขึ้นเป็นการภายใน (สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี, 2544 ข) ซึ่งแต่ละฝ่ายงานมีกรอบกำหนดตำแหน่งและหน้าที่การปฏิบัติงานแตกต่างกัน ตามการวิเคราะห์ภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ และที่สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดพิจารณาจัดตั้งขึ้น เพื่อสนองนโยบายเป้าหมายที่กำหนดขึ้น และเป็นไปตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ โดยใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ ในขณะที่สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/

กิ่งอำเภอ มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 4 งาน ได้แก่ งานบริหารทั่วไป งาน การเจ้าหน้าที่ งานการเงินและพัสดุ งานนิเทศการศึกษา กรอบกำหนดตำแหน่งและจำนวนบุคลากร ย่อมน้อยลงไปตามสัดส่วน ในขณะที่สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ รongรับงานทุก เรื่องที่ส่งไปจากสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับอำเภอ ดัง นั้น จึงถือเอาเกณฑ์ความแตกต่างระดับหน่วยงานและภารกิจของงานเป็นความแตกต่างของความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สุนันทา รัตนกร ไพบูลย์ (2538, ) ได้ศึกษาความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ ในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการ ประถมศึกษาแห่งชาติ พบว่า ข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เกือบทุกหน่วยงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก ยกเว้น ข้าราชการที่ปฏิบัติงาน สำนักเลขาธิการกรม ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกองนโยบายและแผน ซึ่งมีความพึงพอใจการปฏิบัติ งานระดับปานกลาง มีข้อเสนอแนะที่สำคัญเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจ โดยให้ปรับปรุงเกณฑ์ หลักการแนวปฏิบัติงานให้ชัดเจนตัว ให้ผู้บังคับบัญชายึดเข้มแข็งมโสด ห่วงใยปัญหาต่าง ๆ ของผู้ได้ บังคับบัญชา ปรับปรุงเกณฑ์ประเมินบุคคล ระบบการคัดเลือกบุคคลเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้ โอกาสข้าราชการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ใน หน่วยงานอย่างเพียงพอ

ไพศาล คณะทอง (2539, ) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติ งานของข้าราชการและพลเรือนสามัญ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด 5 จังหวัดชายแดน ภาคใต้ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญโดยภาพรวมและราย ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญที่เพศต่าง กันที่เข้าสู่ตำแหน่งโดยวิธีต่างกัน โดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่มี วุฒิการศึกษาต่างกัน ในภาพรวมไม่แตกต่าง

ชุมพล ภาวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม (2533) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 2 โดยใช้แบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่ สถานีพัฒนาที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 2 จำนวน 120 คน จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาที่ดิน สำนักงานที่ดิน เขต 2 ตามปัจจัยแรงจูงใจ ซึ่งมีความพึงพอ ใจระดับปานกลาง เรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้า ตามปัจจัยค่าจูง เรียงลำดับ ตามคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านความสัมพันธ์กับร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพ การทำงาน พึงพอใจในระดับมากและปานกลาง ด้านเงินเดือนและประ โยชน์เกื้อกูล และด้าน

นโยบายและการบริหาร ฟังพอใจระดับปานกลาง สำหรับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 2 จำแนกตามวุฒิ และ ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า เจ้าหน้าที่มีวุฒิ ปวช. และต่ำกว่า ปวช. กับวุฒิสูงกว่า ปวช. และ เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และต่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

พิรพต หุ่นเจริญ (2525 อ้างใน ปิยพงษ์ มณีศรี 2530 : 32) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยเก็บข้อมูลจากข้าราชการ สาย ก ข และ ค ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามสายงานมีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญ

ปิยพงษ์ มณีศรี (2530) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานข้าราชการ สาย ค ในมหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกตามวุฒิการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการสาย ค มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบตามวุฒิการศึกษาพบว่าไม่มีความแตกต่างทางสถิติ

จิรภรณ์ กาญจนไพบุลย์ (2527) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

ว่าที่ ร้อยตรีหญิงจันทร์ฉาย วิเศษสุวรรณ (2544) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามสายงานต่างกัน โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยต่างประเทศ

บราส (Brass, 1981, pp. 331 - 348) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ทางโครงสร้าง ลักษณะต่าง ๆ ของงานกับการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของลูกจ้าง พนักงาน โดยการศึกษาได้กำหนดบทบาทของลักษณะต่าง ๆ ของงานในฐานะที่เป็นตัวกลางเชื่อมที่เป็นไปได้ในความสัมพันธ์ระหว่างบทบาททางโครงสร้างการบริหารองค์การกับทัศนคติและพฤติกรรมของลูกจ้างพนักงาน การบริหารองค์การถูกประมวลความคิดไว้ว่า เป็นเครือข่ายของตำแหน่งหน้าที่การงานซึ่งเกี่ยวพันกันอยู่บนพื้นฐานของการประกอบหน้าที่ต่อเนื่อง ความสัมพันธ์ทางโครงสร้างของตำแหน่งหน้าที่การงาน 3 ประการ จะถูกตรวจสอบดังนี้คือ

1. ศูนย์กลางของตำแหน่งหน้าที่การงาน
2. ระดับซึ่งตำแหน่งหน้าที่การงาน จะเป็นวิกฤตต่อการหลั่งไหลของงาน

(ทำให้งานชะงักงัน)

3. ทางเลือกต่าง ๆ ในการประกอบหน้าที่ที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานผลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการศึกษา ซึ่งให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญต่อกันระหว่างมาตรวัดความสัมพันธ์ 3 ประการกับคุณลักษณะของงาน ยิ่งไปกว่านั้นยังค้นพบการยืนยันสนับสนุนสมมุติฐานที่ว่า คุณลักษณะของงานเป็นตัวเชื่อมระหว่างโครงสร้างความสัมพันธ์ในองค์การกับปฏิกิริยาตอบกลับของลูกจ้าง พนักงานอื่นได้แก่ ผลงานปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน

ลินช์ (Lynch, 1983, pp. 434 - 447) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาในห้องสมุดมหาวิทยาลัย 3 แห่ง ในสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นห้องสมุดที่ได้รับงบประมาณใกล้เคียง มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานพอ ๆ กัน และเป็นห้องสมุดของมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรปริญญาเอกในสาขาวิชาต่าง ๆ คล้ายกันเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน อายุ เพศ ระยะเวลาการทำงานในห้องสมุด กลุ่มอาชีพในห้องสมุด ระดับผู้บังคับบัญชา และฝ่ายที่ปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงานตลอดจนศึกษาการทำงานว่าจะแตกต่างกันไปตามหน่วยงานของห้องสมุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลศึกษากับฝ่ายจัดหาจัดหมู่และทำบัตรรายการ ฝ่ายบริการยืม - คืน และฝ่ายบริการตอบคำถาม จำนวน 384 คน ผลการวิจัยพบว่า บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการตอบคำถามมีระดับความพอใจสูงสุด รองลงมาคือบรรณารักษ์ฝ่ายบริการยืม - คืน ซึ่งมีระดับความพึงพอใจแย้งกับระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเดียวกันที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ และกลุ่มบรรณารักษ์มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันกับกลุ่มเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง 82% แต่ไม่มีความแตกต่างในเรื่องความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุด

คูเปอร์ (Cooper, 1958, pp.31-33) ได้กล่าวว่า ความต้องการของบุคลากรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ได้จำแนกไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. งานที่น่าสนใจ
2. การมีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่ดีมีมาตรฐาน
3. การได้รับค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. การมีโอกาask้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพแวดล้อมในการทำงานดีและเหมาะสม
6. การกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานรวมทั้งความสะดวกในการไป กลับ และสวัสดิการอื่นๆที่เหมาะสม
7. การปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม ปกครอง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนเขยยกย่องนับถือในการปฏิบัติงานด้วย

แรนดอล (Randall, 1986, p. 21 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของหัวหน้างานในการปฏิบัติงาน โครงการการศึกษาครู พบว่า ปัจจัยมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจ ปัจจัยอนามัยมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความไม่พอใจ ปัจจัยส่งผลในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การได้ทำตามความสามารถ ได้รับงานที่ทำทาย และการยอมรับนับถือ ความสำคัญของปัจจัยอนามัย ได้แก่ นโยบายเพื่อร่วมงาน ความรู้ความสามารถในงานของผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร เงื่อนไขของงาน

คลีเมนต์ (Clements, 1983 : 2567 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในและตัวแปรภายนอก กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษาในวิทยาลัยชุมชนแมสซาชูเซต ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานว่า ตัวแปรภายนอก ตัวแปรภายใน 8 ประการ และสถานภาพส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในงาน การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักศึกษา จำนวน 156 คน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน คือ ลักษณะของงาน รองลงมา ได้แก่ ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคง และเรื่องทั่ว ๆ ไป องค์ประกอบภายในและองค์ประกอบภายนอกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกระดับอย่างมีนัยสำคัญ แต่ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภายนอกกับความพึงพอใจในงานมีสูงกว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานในเรื่องค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกระดับ เจ้าหน้าที่หญิงและเจ้าหน้าที่ชายไม่พึงพอใจในเรื่องโอกาสก้าวหน้า แต่เจ้าหน้าที่หญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ชายอย่างมีนัยสำคัญ

แฮลเซฟฟี (El - Safy. 1986 : 2497 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานการบริการสาธารณะในประเทศชูดานพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานและจำนวนตัวแปรมีผลต่อทัศนคติของลูกจ้าง โดยเฉพาะวัฒนธรรมในการทำงานและศาสนาอิสลาม ส่วนแรงจูงใจภายใน ได้แก่สัมฤทธิ์ผล

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ทำให้ทราบถึงความพอใจของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร สามารถเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารงานบุคคลคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้มากยิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีจัดกระทำกับข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ทำหน้าที่ช่วยสนับสนุนการสอน จำนวน 91 คน
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างเลือกมาโดยการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) และใช้เกณฑ์การเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ เครจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan , 1970 , p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 62 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยศึกษาความพอใจ 7 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับทางสังคม ด้านความมั่นคงในอาชีพ และด้านความต้องการอำนาจบารมี

มีความพอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเป็น 5
มีความพอใจมาก	ให้คะแนนเป็น 4
มีความพอใจปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3
มีความพอใจน้อย	ให้คะแนนเป็น 2

มีความพอใจน้อยที่สุด ให้คะแนนเป็น 1

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี หลักการสร้างเครื่องมือ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. นำหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง หลักการสร้างเครื่องมือและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถาม
3. ทำร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา ความเหมาะสม และความสอดคล้องของข้อคำถาม ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนทั้งสิ้น 7 ท่าน ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|--|
| 3.1 ผศ.ดร.เจริญวิษณุ สมพงษ์ธรรม | หัวหน้าภาควิชาบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3.2 ผศ. ดร.ปริญญา ทองสอน | รองคณบดีฝ่ายพัฒนานิสิต คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3.3 ผศ.ดร.ภารดี อนันต์นาวิ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารการ
ศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3.4 นางจุฬา มีพจนา | บุคลากรชำนาญการ 8
กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3.5 นางสาวสมขงค์ แสงพิมล | บุคลากรชำนาญการ 8
กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยบูรพา |
| 3.6 นางวนิดา สกุรัตน์ | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 8
คณะวิศวกรรมศาสตร์ |
| 3.7 นางสาวจิตรสวาท ปาลสิงห์ | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 8
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา |

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิธีค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (item – total correlation) ผลการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ พบว่ามีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง .88 - .96 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ และนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับต่อไป

7. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ทั้งฉบับโดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient alpha) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, p 202 - 204) ผลการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปรากฏว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นที่ .99 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูงสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

ผู้ทำวิจัยไปแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และรับคืนด้วยตนเอง

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. คัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ตามที่ได้รับจากบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้ว ในข้อ 1 มาลงรหัสแล้วให้คะแนนตามน้ำหนักแต่ละข้อ และทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วย โปรแกรม SPSS
3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งเกณฑ์ในการวิเคราะห์และประเมิน โดยกำหนดเกณฑ์ในการประเมินระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยคำนวณจากค่าคะแนน ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1 - 5 คะแนน แบ่งออกเป็น 5 ช่วง (บุญชม ศรีสะอาด และ บุญส่ง นิลแก้ว, 2535, pp.23 - 24) ดังนี้
 - 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
 - 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
 - 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
 - 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
 - 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยจำแนกตามสายงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา แยกต่างหาก โดยใช้ t - test
3. วิเคราะห์แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยกำหนดค่าคะแนนตามลำดับความสำคัญคือ ลำดับที่ 1, 2, 3, 4 และ 5

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการกำหนด สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
p	แทน	ค่านัยสำคัญ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสายงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 4 แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสายงาน ประสบการณ์
ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามตัวแปร

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
สายงาน		
1. สาย ข	27	43.5
2. สาย ค	35	56.5
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1. 5 ปีขึ้นไป	23	37.1
2. ต่ำกว่า 5 ปี	39	62.9
วุฒิการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	16.1
2. ปริญญาตรีขึ้นไป	52	83.9
รวม	62	100

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสาย ค มากกว่าสาย ข คิดเป็นร้อยละ 56.5 นอกนั้นเป็นบุคลากรสาย ข คิดเป็นร้อยละ 43.5 ส่วนมากเป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 83.9 วุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.1 และพบว่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.9 นอกนั้นสูงกว่า 5 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 37.1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดังตาราง 2 - 7

ตารางที่ 2 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับที่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.65	.61	มาก	1
2. ด้านความก้าวหน้า	3.31	.65	ปานกลาง	2
3. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	2.71	.72	ปานกลาง	4
4. ด้านความพร้อมของเครื่องมือ ในการปฏิบัติงาน	3.19	.80	ปานกลาง	5
5. ด้านยอมรับทางสังคม	3.22	.61	ปานกลาง	3
6. ด้านความมั่นคงในอาชีพ	3.12	.81	ปานกลาง	6
7. ด้านความต้องการอำนาจบารมี	2.97	.63	ปานกลาง	7
รวม	3.19	.51	ปานกลาง	-

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมาก หนึ่ง ข้อ คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ด้านยอมรับทางสังคม ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ และด้านความต้องการอำนาจบารมี

ตาราง 3 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านลักษณะงานที่
ปฏิบัติ รายข้อ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานในหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบค่อนข้างสูง	3.84	.77	มาก	2
2. ความชัดเจนของงานในหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย	3.65	.87	มาก	5
3. ความมีอิสระในการตัดสินใจและความ คล่องตัวในการแก้ปัญหาในการทำงาน ที่ได้รับมอบหมาย	3.45	1.00	ปานกลาง	8
4. การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	3.47	.86	ปานกลาง	7
5. เมื่อมีปัญหาการปฏิบัติงานมักได้รับความ ช่วยเหลือชี้แนะจากผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	3.60	.91	มาก	4
6. งานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ และความถนัด	3.77	.91	มาก	3
7. การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน	3.53	.78	มาก	6
8. ความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจ ความถูกต้องของงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพ	3.87	.79	มาก	1
รวม	3.65	.61	มาก	-

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ
เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับ ได้แก่ ความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ตรวจ
ความถูกต้องของงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพงานในหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบค่อนข้างสูง และงานที่
ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด

ตาราง 4. คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความก้าวหน้ารายข้อ

ด้านความก้าวหน้า	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. การได้รับการส่งเสริมให้ไปปฏิบัติงานเพื่อ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	3.27	1.01	ปานกลาง	5
2. การส่งเสริมให้ไปศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูน ความรู้และประสบการณ์	3.03	1.04	ปานกลาง	9
3. การได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลคนหนึ่ง ที่มีส่วนทำให้หน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้า	3.10	.84	ปานกลาง	8
4. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.13	.98	ปานกลาง	7
5. การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมใน การสร้างสรรคความสำเร็จในหน่วยงาน	3.44	.78	มาก	4
6. การได้รับความไว้วางใจ ให้รับผิดชอบ ในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น	3.61	.71	มาก	1
7. การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการปฏิบัติงาน	3.55	.73	มาก	2
8. ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ให้มีโอกาสพัฒนาตนเอง	3.50	.82	ปานกลาง	3
9. ได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่าง ยุติธรรม	3.16	.94	ปานกลาง	6
รวม	3.31	.65	ปานกลาง	-

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับ ได้แก่ การได้รับความไว้วางใจ ให้รับผิดชอบ

ในการปฏิบัติงาน การมีโอกาสดำเนินการโดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสพัฒนาตนเอง

ตาราง 5 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านผลประโยชน์ตอบแทน รายชื่อ

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. ได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	2.97	.78	ปานกลาง	1
2. ได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม	2.81	1.02	ปานกลาง	2
3. รายได้เพียงพอกับการใช้จ่ายในการดำรงชีพ	2.65	.83	ปานกลาง	5
4. การมีรายได้พิเศษจากการปฏิบัติงานล่วงเวลา นอกเหนือจากเงินเดือน	2.71	1.04	ปานกลาง	4
5. ความเสมอภาคของการได้รับสวัสดิการจากหน่วยงาน	2.76	.91	ปานกลาง	3
6. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงาน เช่น ที่พักอาศัย ซื้อคอมพิวเตอร์	2.40	1.18	น้อย	6
รวม	2.71	.72	ปานกลาง	-

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ ได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม และความเสมอภาคของการได้รับสวัสดิการจากหน่วยงาน

ตาราง 6 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความพร้อมของเครื่องมือรายชื่อ

ด้านความพร้อมของเครื่องมือ	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. หน่วยงานมีเครื่องมือทันสมัยที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่	3.42	.95	ปานกลาง	2
2. มีการจัดซื้อวัสดุเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว	3.26	.95	ปานกลาง	4
3. การจัดสถานที่ในการวางเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการปฏิบัติงาน	3.35	.94	ปานกลาง	1
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ชำรุดได้รับการซ่อมแซมอย่างรวดเร็ว	2.98	.96	ปานกลาง	5
5. มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.27	.97	ปานกลาง	3
6. มีสถานที่จัดเก็บเอกสารเพียงพอ เช่น ตู้เก็บเอกสาร	2.90	1.09	ปานกลาง	6
รวม	3.19	.80	ปานกลาง	-

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ การจัดสถานที่ในการวางเครื่องมือที่ใช้ ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีเครื่องมือทันสมัยที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

ตาราง 7 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนบุคลากร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ด้านการยอมรับทางสังคม รายชื่อ

ด้านการยอมรับทางสังคม	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1 งานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับ ด้านความรู้ ความสามารถ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน	3.48	.69	ปานกลาง	1
2 การยอมรับให้บุคลากร ได้แสดงความ คิดเห็นข้อเสนอแนะในท่าพัฒนาหน่วยงาน	3.13	.71	ปานกลาง	5
3 ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจและชมเชย ในผลการปฏิบัติงาน	3.18	.73	ปานกลาง	4
4 งานที่ปฏิบัติมีโอกาสช่วยส่งเสริมชื่อเสียง ให้แก่ตนเอง	3.13	.82	ปานกลาง	6
5 ผู้บังคับบัญชา เปิด โอกาสให้แสดงความ คิดเห็นอย่างอิสระ	3.21	.79	ปานกลาง	2
6 งานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับว่าเป็นแบบ อย่างที่ดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.19	.76	ปานกลาง	3
รวม	3.22	.61	ปานกลาง	-

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
เป็นรายชื่อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ งานที่
ปฏิบัติได้รับการยอมรับด้านความรู้ความสามารถ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับ
บัญชา เปิด โอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และงานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับว่าเป็นแบบ
อย่างที่ดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ตาราง 8 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความมั่นคงใน
อาชีพ รายชื่อ

ด้านความมั่นคงในอาชีพ	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงในอาชีพ	3.03	1.18	ปานกลาง	3
2. มีความภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่	3.56	.93	มาก	1
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความก้าวหน้า	2.89	1.11	ปานกลาง	4
4. มีการพัฒนางานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง	3.27	1.01	ปานกลาง	2
5. บุคลากรมีสิทธิได้รับสวัสดิการสิทธิ ประโยชน์ต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน	2.85	1.05	ปานกลาง	5
รวม	3.12	.81	ปานกลาง	-

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
รายชื่อเรียงคะแนนจากมากไปหาน้อยสามอันดับได้แก่ มีความภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่
มีการพัฒนางานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง และงานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงในอาชีพ

ตาราง 9 คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้าน ความต้องการอำนาจบารมี

ด้านความต้องการอำนาจบารมี	\bar{X}	SD	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. ได้รับความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาหน่วยงาน	2.90	.90	ปานกลาง	4
2. การมอบอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติ	3.26	.86	ปานกลาง	1
3. ผู้บริหารประกาศเกียรติคุณว่าเป็นคนดี มีผลงานเด่น นำเอาเป็นตัวอย่าง	2.58	.91	ปานกลาง	6
4. ได้รับการยกย่อง ชมเชย ว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ	2.84	.87	ปานกลาง	5
5. ความมีเกียรติ ศักดิ์ศรี และความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน	3.18	.82	ปานกลาง	2
6. ได้รับการยกย่อง ชมเชยและในความสำเร็จของงาน	3.00	.86	ปานกลาง	4
7. การให้อำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	3.08	.75	ปานกลาง	3
รวม	2.97	.63	ปานกลาง	-

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ การให้อำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ความมีเกียรติ ศักดิ์ศรี และความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน และการให้อำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตาราง 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสายงาน

	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		สาย ข		สาย ค		<i>t</i>	<i>p</i>
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>		
1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.58	.57	3.71	.64	-0.83	.40		
2 ด้านความก้าวหน้า	3.18	.62	3.40	.67	-1.36	.17		
3 ด้านผลประโยชน์ที่ตอบแทน	2.67	.69	2.74	.76	-0.33	.73		
4 ด้านความพร้อมของเครื่องมือ	3.16	.62	3.22	.76	-0.33	.74		
5 ด้านการยอมรับทางสังคม	3.19	.54	3.23	.66	-0.25	.79		
6 ด้านความมั่นคงในอาชีพ	2.96	.69	3.24	.88	-1.37	.17		
7 ด้านความต้องการอำนาจบารมี	2.84	.47	3.08	.72	-1.16	.14		
รวม	3.11	.44	3.26	.56	-1.16	.25		

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตาม สาย ข และ ค โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตาราง 11 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ประสบการณ์น้อย		ประสบการณ์มาก		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.49	.57	3.93	.58	-2.90*	.005
2. ด้านความก้าวหน้า	3.24	.70	3.42	.56	-1.01	.314
3. ด้านผลประโยชน์ที่ตอบแทน	2.63	.71	2.85	.75	-1.16	.249
4. ด้านความพร้อมของเครื่องมือ	3.07	.85	3.41	.67	-1.62	.109
5. ด้านการยอมรับทางสังคม	3.11	.59	3.39	.62	-1.78	.079
6. ด้านความมั่นคงในอาชีพ	3.01	.81	3.31	.77	-1.43	.158
7. ด้านความต้องการอำนาจบารมี	2.89	.51	3.11	.78	-1.35	.180
รวม	3.09	.51	3.37	.48	-2.12	.038

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีประสบการณ์น้อยและประสบการณ์มากพบว่า
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ส่วนด้านอื่นๆ แตกต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีขึ้นไป		t	p
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.52	.64	3.68	.60	-.74	.460
2. ด้านความก้าวหน้า	3.12	.70	3.34	.64	-.98	.327
3. ด้านผลประโยชน์ที่ตอบแทน	2.55	.77	2.74	.72	-.77	.430
4. ด้านความพร้อมของเครื่องมือ	2.63	.84	3.30	.75	-2.52*	.014
5. ด้านการยอมรับทางสังคม	3.08	.50	3.08	.50	-.77	.445
6. ด้านความมั่นคงในอาชีพ	3.14	.75	3.11	.82	.073	.942
7. ด้านความต้องการอำนาจบารมี	2.87	.40	2.99	.67	-.57	.570
รวม	3.01	.45	3.23	.52	-1.22	.227

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และบุคลากรที่มีวุฒิ
ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่าด้านความพร้อมของเครื่องมือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)
ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ตารางที่ 13 ความถี่ น้ำหนักคะแนน และอันดับที่เกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ข้อ	ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ความถี่						อันดับ
		ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	คะแนน	
1.	ควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้เร็วขึ้น เพื่อให้งานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	8	15	17	13	9	185	3
2.	ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอและ เหมาะสมกับปริมาณของงาน	5	8	7	20	19	152	5
3.	ควรกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการ ปฏิบัติงานให้ชัดเจน	23	12	14	5	8	223	1
4.	ควรมีการพัฒนาระบบงาน ขั้นตอน วิธีการ ทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นแต่ไม่มี ใครทำมาก่อน	9	25	15	5	8	208	2
5.	ผู้บังคับบัญชาควรเสนอแนะ และให้คำ ปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา	14	2	9	19	18	161	4

จากตาราง ที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงาน เรียงคะแนนมากไปหาน้อยสามอันดับ ได้แก่ ควรกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐาน
ในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ควรมีการพัฒนาระบบงาน ขั้นตอน วิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่
โดดเด่นและไม่มีใครทำมาก่อน และควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้เร็วขึ้นเพื่อให้งานมีคุณภาพและ
ประสิทธิภาพ

ตารางที่ 14 ความถี่ ผู้นำนักคะแนน และอันดับที่เกี่ยวข้องกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ด้านความก้าวหน้า

ข้อ	ด้านความก้าวหน้า:	ความถี่						อันดับ ที่
		ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	คะแนน	
1.	ควรให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน มีความก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน	10	17	6	19	10	184	4
2.	ควรเปิดโอกาสให้มีการปรับปรุง หลักเกณฑ์การประเมินบุคคลให้มี มาตรฐานและเป็นธรรม	12	8	21	11	10	202	2
3.	ควรสนับสนุนบุคลากรให้มีการพัฒนาตนเอง	14	12	20	12	4	206	1
4.	ควรจัดให้มีการดูงานนอกสถานที่เป็นประจำ ทุกปี	8	16	3	10	25	160	5
5.	ควรสนับสนุนทุนศึกษาต่อภายในประเทศ และต่างประเทศ	18	9	12	10	13	195	3

จากตาราง ที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงาน เรียงคะแนนมากไปหาน้อยสามอันดับ ได้แก่ ควรสนับสนุนบุคลากรให้มีการพัฒนา
ตนเอง ควรเปิดโอกาสให้มีการปรับปรุง หลักเกณฑ์การประเมินบุคคลให้มี มาตรฐานและเป็น
ธรรมและควรสนับสนุนทุนศึกษาต่อภายในประเทศ และต่างประเทศ

ตารางที่ 15 ความถี่ นำหนักคะแนน และอันดับที่เกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ข้อ	ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	ความถี่						อันดับที่
		ลำดับที่ 1	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 4	ลำดับที่ 5	คะแนน	
1.	ควรปรับปรุงสวัสดิการต่าง ๆ ของบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสม	17	11	8	11	15	185	4
2.	การพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงาน ควรใช้ระบบคุณธรรม	10	15	14	19	4	152	5
3.	ควรพิจารณาความดีความชอบ โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมเสนอชื่อผู้ที่สมควรได้เลื่อนเงินเดือนที่เหมาะสม	7	20	15	8	12	223	1
4.	ความเสมอภาคของการได้รับบริการสวัสดิการจากหน่วยงาน	12	10	7	18	15	208	2
5.	ควรมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยพิจารณาจากภาระหน้าที่	16	6	18	6	16	161	3

จากตาราง ที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียงคะแนนมากไปหาน้อยสามอันดับ ได้แก่ ควรพิจารณาความดีความชอบ โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมเสนอชื่อผู้ที่สมควร ได้เลื่อนเงินเดือนที่เหมาะสม ความเสมอภาคของการได้รับบริการ สวัสดิการจากหน่วยงาน และควรมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยพิจารณาจากภาระหน้าที่

ตารางที่ 16 ความถี่ นำหนักคะแนน และอันดับที่เกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน	ความถี่						
		ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	อันดับ	
		1	2	3	4	5	คะแนน ที่	
1.	ควรรจัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเพียงพอตาม ความต้องการ	16	13	17	6	10	205	1
2.	ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่อง คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องเรียง เอกสารให้เพียงพอกับงานที่ปฏิบัติ	11	16	10	17	8	191	3
3.	ควรมีการจัดสถานที่ทำงาน ให้เป็นสัดส่วน และเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่	19	8	14	10	11	200	2
4.	ควรมีที่จัดเอกสารอย่างเพียงพอ และสามารถ ค้นหาได้สะดวกรวดเร็ว	8	11	7	21	15	162	5
5.	ควรมีให้มีการจัดซื้อวัสดุเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อ การปฏิบัติงาน	8	14	14	8	18	172	4

จากตาราง ที่ 16 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงาน เรียงคะแนนมากไปหาน้อยสามอันดับ ได้แก่ ควรรจัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ใน
การ ปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเพียงพอตามความต้องการ ควรมีการจัดสถานที่ที่ทำงานให้เป็น
สัดส่วนและเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ และควรเพิ่มอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่อง
คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องเรียงเอกสารให้เพียงพอกับงานที่ปฏิบัติ

ตารางที่ 17 ความถี่ ผู้นำนักคะแนน และอันดับที่เกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจใน
 การปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
 ด้านการยอมรับทางสังคม

ข้อ	ด้านการยอมรับทางสังคม	ความถี่						อันดับ คะแนน	ที่
		ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่		
		1	2	3	4	5			
1.	ควรรยก่อง ชมเชย บุคลากรที่เสียสละ ทุ่มเท ในผลงาน	8	10	11	17	16	147	5	
2.	ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในโครงการกิจกรรม พิเศษต่าง ๆ	3	11	17	18	13	159	4	
3.	ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะต่างๆของบุคลากร	18	17	11	9	7	216	1	
4.	ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความ ความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาหน่วยงาน	13	16	17	8	8	204	2	
5.	ควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ ระหว่างหน่วยงานภายในหน่วยงานและ ภายนอกประเทศ	20	8	6	10	18	170	3	

จากตาราง ที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการ
 ปฏิบัติงาน เรียงคะแนนมากไปหาน้อยสามอันดับ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและ
 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของบุคลากร ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความ คิดเห็นข้อเสนอแนะ
 ในการพัฒนาหน่วยงาน และควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ระหว่างหน่วยงานภายใน
 หน่วยงานและภายนอกประเทศ

ตารางที่ 18 ความถี่ นำหนักคะแนน และอันดับที่เกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ด้านความมั่นคงในอาชีพ

ข้อ	ด้านความมั่นคงในอาชีพ	ความถี่						
		ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	อันดับ	
		1	2	3	4	5	คะแนน ที่	
1.	ควรมีการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง	9	21	9	13	10	192	3
2.	ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ปฏิบัติงาน	9	8	27	14	4	190	4
3.	ควรพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นระบบ	15	18	8	11	10	203	1
4.	ควรให้มีบุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอความ คิดเห็นในการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน	9	13	11	15	14	194	2
5.	ผู้บังคับบัญชาควรให้คำมั่นว่าจะจ้างให้ปฏิบัติ หน้าที่ราชการต่อไป	20	2	7	9	24	171	5

จากตาราง ที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงาน เรียงคะแนนมากไปหาน้อยสามอันดับ ได้แก่ ควรพิจารณาความดีความชอบ
อย่างเป็นระบบ ควรให้มีบุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายของ
หน่วยงาน และควรมีการประเมินประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ตารางที่ 19 ความถี่ นำหนักคะแนน และอันดับที่เกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความต้องการอำนาจบารมี

ข้อ	ด้านความต้องการอำนาจบารมี	ความถี่						อันดับ
		ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	ลำดับที่	คะแนน	
		1	2	3	4	5		
1.	ผู้บริหารควรประกาศเกียรติคุณบุคลากรที่เป็นคนดี มีผลงานเด่น นำเอาเป็นตัวอย่าง	5	7	12	15	23	142	5
2.	ควรมีการยกย่องชมเชยบุคลากรเมื่อปฏิบัติงาน จนสร้างชื่อเสียงให้กับหน่วยงาน	4	9	14	22	13	155	4
3.	ควรให้อำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	19	8	15	9	11	201	3
4.	ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน และพัฒนาหน่วยงาน	16	28	6	6	6	228	1
5.	ผู้บริหารควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนด นโยบายและทิศทางการบริหารงาน	18	10	15	10	9	204	2

จากตาราง ที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียงคะแนนมากไปหาน้อยสามอันดับได้แก่ ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน และพัฒนาหน่วยงาน ผู้บริหารควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและทิศทางการบริหารงาน และควรให้อำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในบทนี้ กล่าวถึงความมุ่งหมายของวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ใน 7 ด้าน คือ

1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. ด้านความก้าวหน้า
3. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน
4. ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน
5. ด้านยอมรับทางสังคม
6. ด้านความมั่นคงในอาชีพ
7. ด้านความต้องการอำนาจบารมี

กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่ทำหน้าที่ช่วยสนับสนุนการสอนการสอน จำนวน 91 คน
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างเลือกมาโดยการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) และใช้เกณฑ์การเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ เกรจซี และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan , 1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง 62 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้า ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับทางสังคม ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความต้องการอำนาจบารมี ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดมาตราส่วน จำนวน 47 ข้อ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .97

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

ผู้ทำวิจัยไปแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 91 ฉบับ และรับคืนด้วยตนเอง 62 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 67

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในครั้งนี้ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยจำแนกตามสายงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน โดยใช้ t - test
3. วิเคราะห์แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยกำหนดค่าคะแนนตามลำดับความสำคัญคือ ลำดับที่ 1, 2, 3, 4 และ 5

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในครั้งนี้ สรุปผลตามความมุ่งหมายความสำคัญการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทั้ง 7 ด้าน โดยภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณารายด้านพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ คือ ด้านลักษณะงาน ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านความก้าวหน้า ด้านยอมรับทางสังคม ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในอาชีพ และด้านความต้องการอำนาจบริหาร

1.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับ ได้แก่ ความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ตรวจสอบความถูกต้องของงานเพื่อให้งานมีคุณภาพ งานในหน้าที่มีความรับผิดชอบค่อนข้างสูง และงานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด

1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับ ได้แก่ การได้รับความไว้วางใจ ให้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน และได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสพัฒนาตนเอง

1.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านผลประโยชน์ตอบแทน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ ได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม และความเสมอภาคของการได้รับสวัสดิการจากหน่วยงาน

1.4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ การจัดสถานที่ในการวางเครื่องมือที่ใช้ ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีเครื่องมือทันสมัยที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ และมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ

1.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับทางสังคม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ งานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับด้านความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และงานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับว่าเป็นแบบอย่างที่ดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

1.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในอาชีพ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยสามอันดับได้แก่ มีความภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ มีการพัฒนางานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง และงานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงในอาชีพ

1.7 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการอำนาจบารมี พบว่า โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เมื่อเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับ คือ การให้อำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ความมีเกียรติศักดิ์ศรี และความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน และการให้อำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.1 เปรียบเทียบตามประสบการณ์ในการทำงานมาก และประสบการณ์ในการทำงานน้อย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีประสบการณ์น้อยและประสบการณ์มากในการทำงาน พบว่าด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

3.2 เปรียบเทียบตามวุฒิการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และบุคลากรที่มีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป พบว่าด้านความพร้อมของเครื่องมือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

3.๕ เปรียบเทียบตามสายงาน โดยรวมพบว่า พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสาย ข และ ค โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีดังนี้

4.1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้เสนอแนวทางเรียงนำหน้าคะแนนจากมากไปหาน้อยตามลำดับความสำคัญสามอันดับแรก คือ ควรกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ควรมีการพัฒนาระบบงาน ขั้นตอน วิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นและไม่มีใครทำมาก่อน และควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้เร็วขึ้นเพื่อให้งานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

4.2 ด้านความก้าวหน้า ได้เสนอแนวทางเรียงนำหน้าคะแนนจากมากไปหาน้อยตามลำดับความสำคัญสามอันดับแรก คือ ควรสนับสนุนบุคลากรให้มีการพัฒนาตนเอง ควรเปิดโอกาส

ให้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมินบุคคลให้มีมาตรฐานและเป็นธรรม และควรสนับสนุนทุนศึกษาต่อภายในประเทศ และต่างประเทศ

4.3 ด้านผลประโยชน์ตอบแทนได้เสนอแนวทางเรียงน้ำหนักคะแนนจากมากไปหาน้อยตามลำดับความสำคัญสามอันดับแรก คือ ควรพิจารณาความดีความชอบ โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมเสนอชื่อผู้ที่สมควรได้เลื่อนเงินเดือนที่เหมาะสม ความเสมอภาคของการได้รับบริการสวัสดิการจากหน่วยงาน และควรมีการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนโดยพิจารณาจากภาระหน้าที่

4.4 ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้เสนอแนวทางเรียงน้ำหนักคะแนนจากมากไปหาน้อยตามลำดับความสำคัญสามอันดับแรก คือ ควรจัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเพียงพอตามความต้องการ ควรมีการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนและเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ และควรเพิ่มอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องเรียง เอกสารให้เพียงพอกับงานที่ปฏิบัติ

4.5 ด้านการยอมรับทางสังคม ได้เสนอแนวทางเรียงน้ำหนักคะแนนจากมากไปหาน้อยตามลำดับความสำคัญสามอันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ของบุคลากร ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาหน่วยงาน และควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ระหว่างหน่วยงานภายในหน่วยงานและภายนอกประเทศ

4.6 ด้านความมั่นคงในอาชีพ ได้เสนอแนวทางเรียงน้ำหนักคะแนนจากมากไปหาน้อยตามลำดับความสำคัญสามอันดับแรก คือ ควรพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นระบบ ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน และควรมีการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

4.7 ด้านความต้องการอำนาจบารมี ได้เสนอแนวทางเรียงน้ำหนักคะแนนจากมากไปหาน้อยตามลำดับความสำคัญสามอันดับแรก คือ ได้ ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาหน่วยงาน ผู้บริหารควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและทิศทางการบริหารงานและ ควรให้อำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นสำคัญจากการค้นพบในการวิจัยตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

1.1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่ง คือ ความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และมีระเบียบเป็นมาตรฐานกำหนดตำแหน่งไว้เป็นลายลักษณ์อักษร จึงทำให้บุคลากรสายสนับสนุนต้องใช้ความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่อยู่เสมอในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ปฏิบัติมีความถูกต้องในผลงานที่ออกมา ดังที่ ชงชัย สันติวงษ์ (2533, หน้า 249) กล่าวว่างานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติต้องมีความรับผิดชอบ และเอาใจอยู่เสมอ

1.2 ด้านความก้าวหน้า พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ค่าความพึงพอใจอันดับหนึ่ง คือ การได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ อาจเนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาให้นำมาปฏิบัติเปรียบเสมือนได้รับความไว้วางใจ ดังที่ ชงชัย สันติวงษ์ (2533, หน้า 249) กล่าวว่า การได้รับมอบหมายงานที่ได้รับกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องมีความรับผิดชอบ คือ การผูกพันความรับผิดชอบซึ่งอาจเป็นข้อผูกพัน และจะต้องกระทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ

1.3 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ ได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากระบบราชการได้กำหนดอัตราเงินเดือนในระดับต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งอัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถ และตำแหน่งนั้น ๆ ซึ่งอยู่ในระดับที่เหมาะสม สอดคล้องกับการครองชีพในปัจจุบัน สมพงษ์ เกษมสิน (2523, หน้า 127) กล่าวว่า อัตราเงินเดือนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับเป็นค่าตอบแทน ถือว่าเป็นรายได้ประจำเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

1.4 ด้านความพร้อมของเครื่องมือ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางข้อที่มีความพึงพอใจอันดับแรก คือ การจัดสถานที่ในการวางเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน ทั้งนี้

อาจเนื่องจากสำนักงานที่มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานจะทำให้การทำงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการจัดสถานที่ก็เป็นส่วนหนึ่งของความสะดวกของผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้อง สมพงษ์ เกษมสิน (2526, หน้า 205) ได้กล่าวว่าการทำงานต่าง ๆ เมื่อมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มที่ คล่องตัวและรวดเร็ว โดยรวมถึงการติดตั้งเครื่องมือ เครื่องใช้ในสำนักงานที่เหมาะสม ตลอดจนการติดต่อสื่อสารอีกด้วย

1.5 ด้านการยอมรับทางสังคม พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางข้อที่มีความพึงพอใจอันดับแรก คืองานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับด้านความรู้ ความสามารถ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากงานในสายสนับสนุนเป็นงานที่มีความสำคัญ ผู้ปฏิบัติต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะตัว และต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เนื่องจากต้องให้บริการและประสานงานกับผู้มารับบริการอยู่เสมอ ดังนั้นงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติ ๆ ต้องใช้ความรู้ความสามารถอย่างสูง จึงได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ดังที่ สมพงษ์ เกษมสิน (2529, หน้า 298) กล่าวว่า การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นวิธีการที่จะชักนำพฤติกรรมผู้อื่นให้ปฏิบัติ และได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร ทำให้มีกำลังใจ มีความสุขในการปฏิบัติงาน

1.6 ด้านความมั่นคงในอาชีพ พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางข้อที่มีความพึงพอใจมากอันดับแรก คือ มีความภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้อาจเนื่องจากงานที่ปฏิบัติเป็นงานระบบข้าราชการทำให้นุคลากรรู้สึกว่าจะมีความภาคภูมิใจ สอดคล้องกับ สุวรรณ สุวรรณผล (2520, หน้า 14) ได้กล่าวถึงความรู้สึกหรือความคิดในทางบวกที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อหน่วยงานถึงความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ

1.7 ด้านความต้องการอำนาจบารมี พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางข้อที่มีความพึงพอใจอันดับแรก คือการให้อำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรจะต้องมีการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และรวดเร็ว

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามสายงาน ข กับ ค พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าบุคลากร

สายสนับสนุนต่างมีความรู้สึกที่ว่า ทุกคนทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความภูมิใจในงานที่ตนได้ปฏิบัติ เสียสละและทุ่มเทเวลาในการทำงานอย่างแท้จริง

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าโดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรต่างก็ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถของตนเอง ถึงแม้ว่าบางคนจะทำงานมาช้านานแล้ว ก็ตาม แต่ก็แสวงหาความรู้อยู่เสมอเพื่อนำความรู้และประสบการณ์มาปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบกับการไปอบรมสัมมนาในโครงการต่างๆ จึงทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานนั้นส่วนมากผู้ปฏิบัติ จะมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาก จึงมีความชำนาญงานในงานที่ตนปฏิบัติ จึงทำให้ความพึงพอใจในด้านลักษณะงานแตกต่างกัน

2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ เนื่องจากงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบที่ราชการกำหนดไว้ งานบางงาน สามารถศึกษาด้วยตนเองได้ รวมถึงการไปสัมมนา ประชุม และอบรม สามารถนำเอาความรู้และประสบการณ์นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ส่วนความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องการที่มีเครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะเครื่องถ่ายเอกสารที่มีอยู่ในสำนักงานมีเพียงจำกัด ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

3. แนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีดังนี้

3.1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เสนอแนวทางในอันดับแรก คือ ควรกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ทั้งนี้เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายบางครั้งทำไปโดยไม่ปรึกษากับฝ่ายต่าง ๆ จึงทำให้เกิดความผิดพลาดได้ ดังนั้น ผู้บริหารควรกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนเป็นแบบเดียวกันเพื่อไม่ให้งานนั้นผิดพลาดเกิดขึ้นอีก

3.2 ด้านความก้าวหน้า ได้เสนอแนวทางอันดับแรก คือ ควรสนับสนุนบุคลากรให้มีการพัฒนาตนเอง ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ตนได้ปฏิบัติ โดยการไปศึกษา อบรมดูงาน เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของตนเองโดยตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเอง สามารถนำความรู้มาพัฒนางานตนเองได้ เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ และ

มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ศรีวรรณ มีคุณ (2536) พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยได้รับสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษาให้สูงขึ้น

3.3 ด้านผลประโยชน์ตอบแทนอันดับแรกคือ ควรพิจารณาความดีความชอบโดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมเสนอชื่อผู้ที่สมควรได้เลื่อนเงินเดือนที่เหมาะสม ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรรู้ว่าบุคคลใดทำงานที่ได้รับมอบหมาย และเสียสละในการทำงานโดยไม่มุ่งหวังผลตอบแทนรวมทั้งต้องใช้ความรับผิดชอบสูง ทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวดเร็ว และถูกต้องบุคคลนั้น สมควรที่ได้รับการเสนอชื่อจากเพื่อนร่วมงานให้เป็นผู้ที่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือน

3.4 ด้านความพร้อมของเครื่องมือ ได้เสนอแนวทางอันดับแรก คือ ควรจัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเพียงพอตามความต้องการ ทั้งนี้ เนื่องจากอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงานนั้น ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร ในการปฏิบัติงาน

3.5 ด้านการยอมรับทางสังคม ได้เสนอแนวทางอันดับแรก คือ ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของบุคลากร ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรต้องการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในหน่วยงาน ซึ่งเห็นว่า ถ้าได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นก็จะเกิดความภาคภูมิใจที่ตน ได้มีส่วนร่วมและสร้างชื่อเสียงให้กับหน่วยงาน

3.6 ด้านความมั่นคงในอาชีพ ได้เสนอแนวทางอันดับแรก คือ ควรพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ เนื่องจากการได้รับการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนควรมีระบบที่ตรวจสอบและโปร่งใสได้ ควรมีกฎเกณฑ์หรือระเบียบที่ชัดเจนในการพิจารณาความดีความชอบอย่างชัดเจน ไม่มีการเล่นพรรคเล่นพวกในการพิจารณาความดีความชอบ

3.7 ด้านความต้องการอำนาจบารมี ได้เสนอแนวทางอันดับแรก คือ ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาหน่วยงาน ทั้งนี้ เนื่องจาก บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีส่วนทำให้หน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้า ถ้าได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนา

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะคิดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้

1. ควรให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความเป็นอิสระในการตัดสินใจและมีความคล่องตัวในการแก้ปัญหาในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย
2. ควรส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนไปพัฒนาตนเองโดยให้ไปศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์
3. ควรจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ที่พักอาศัย เป็นต้น
4. ควรมีสถานที่จัดเก็บเอกสารอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาหน่วยงาน
2. ความต้องการพัฒนาในการพัฒนาตนเอง
3. ควรศึกษาความต้องการความเป็นอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- กรองแก้ว สรนนท์. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สาย ข และสาย ค. ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุวรรณ เสวกรวรรณ. (2519). ความพึงพอใจในการทำงานพยาบาลในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จินดาลักษณ์ วัฒนศิลป์. (2535). การบริหารและการประเมินผลการพัฒนาองค์กร. ในการบริหารและการพัฒนาองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล. ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา, วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบริการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2527
- ชุมพล ภวภูตานนท์ ณ มหาสารคาม. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีพัฒนาที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, 2533.
- ณัฐนิชา ปานศักดิ์. (2544). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท มั่นยิ่ง จำกัด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ทวีป กรณียกิจ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานประมงอำเภอ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.ชลบุรี : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน, 2533.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์กรและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.
- นิคม พรหมข้อย. (2529). การพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นิยม ศรีวิเศษ. (2521). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปิยพงศ์ มณีศรี. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสาย ค ในมหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2530.
- ปิยะพร ศรีอ้อยทอง. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในการ

- ทำงานของข้าราชการสำนักงานข้าราชการครู. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ
- ไพศาล คณะทอง. (2539, บทคัดย่อ). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ ปรินญาณการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ภรณ์ มหานนท์. (2529). การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ภิญโญ สาธร. (2523). การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ว่าที่ ร้อยตรีจันทร์ฉาย วิเศษสุวรรณ (2544 บทคัดย่อ) ความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยบูรพา ปรินญา. ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา สมยศ นาวิการ. (2521). การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรุงสยาม การพิมพ์.
- (2533). การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กรุงสยาม การพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี. (2544 ข) รายงานประจำปี 2544 สมพงษ์ เกษมสิน. (2523) การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช. สุรินทร์ รัตนกรไพบุลย์. (2538, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวรรณ สุวรรณผล. (2520)..ความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวชในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิตร ศรีสอ้าน (2518). หลักการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- ศรีวรรณ มีคุณ (2536). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. รายงานการวิจัย

แอลเซฟฟี (El - Safy. 1986 : 2497- A) ความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานการบริการ
สาธารณะในประเทศซูดาน

Adams, (1963). *Toward and understanding of inequity*. Journal of Abnormal and Social Psychology, 18(11), 422-436.

Alderfer, C.P. (1972). *Existence, relatedness and growth*. New York, N.Y. : Free Press.

Brass, D.J. (1981). Structural relationship, job characteristics and worker satisfaction and performance. *Administrative Science Quarterly*, 26(2), 331-348

Clements, Evelyn. "A study of the Relationship Between Intrinsic and Extrinsic Variables and Job Satisfaction among Student Personnel Workers in community Collages", Dissertation Abstracts International. 43(8) : 2567-A ; February 1983.

Cooper, C.L. (1958). *The antecedents of self-esteem* (2nd ed.). Palo Alto, CA. : Consulting Psychologists Press.

Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New Your, N.Y. : Harper Collins.

Davis S., & Newstrom, J. (1985). *Human behavior at work and organizational behavior*. New York, N.Y. : McGraw-Hill.

Drever, J. (1972). *A dictionary of psychology*. Pennsylvania, M.D. : Penguin Book.

Gannon, B. (1982). *The achieving society*. New York, N.Y. D. Van Nostrand.

El - Safy, Hamid El - Tag H. "Job Satisfaction and Job Performance among the Middle Management Personnel of the Sudanese Public Service", Dissertation Abstracts International. 46(9) : 2497-A ; March, 1986.

Gilmer, V. (1967). *Applied psychology*. New York, N.Y. : McGraw-Hill.

Good, C.V. (1973). *Dictionary of education*. New York, N.Y. : McGraw-Hill.

Green, C.N. (1972). *The satisfaction, performance new developments and their implication*. Washington, DC. : Business Psychology International

Herzberg, F. (1968). *Work and the nature of man*. New York, N.Y. : World Publishing.

Johns, Gary. (1996) *Organizational Behavior : Understanding and Managing Life at Work*. 4th ed. New York : Harper Collins College.

Lynch, B.P. (1983). *Job satisfaction in libraries : Relationships of work itself, age, sex, occupational group, tenure, supervisory level, career commitment, and library*

department. Library Quarterly, 53(4), 434-447.

McClelland, S. & David, C. (1961). *The achieving society*. New York, N.Y. : D. Van Nostrand.

McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York, N.Y. : McGraw-Hill.

Randall, C.M. (1986). *Job satisfaction of chief administrative officers of teacher Education programs. Dissertation Abstracts International*, 30(12), 1253.

Smith, H.C. (1955). *Psychology of industrial behavior*. New York, N.Y. : McGraw-Hill.

Vroom, V.H. (1961). *Work and motivation*. New York : N.Y. : McGraw-Hill.

Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. New York, N.Y. : Van Nostrand, Rinehart and Winston.

Yoder, D. (1953). *Personnel principles and policies* New Jersey : Prentice-Hall.

Zelevnik, A. (1985). *The motivation productivity and satisfaction of works*. Boston : Harvard University Press.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ผู้ตอบแบบสอบถามคือ บุคลากรสาย ข และสาย ค ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์ศึกษาวิจัยเพียงอย่างเดียว ไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายต่อท่าน และหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด ผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา

4. คำตอบจากแบบสอบถามนี้ จะมีคุณค่าและมีความสมบูรณ์สามารถนำไปใช้วิเคราะห์ผลการวิจัยโดยส่วนรวมได้ ก็ต่อเมื่อทุก ๆ รายการในแบบสอบถามได้รับการตอบอย่างครบถ้วน และตรงตามความเป็นจริง ฉะนั้น จึงขอความกรุณาท่านได้ตอบคำถามในทุก ๆ รายการด้วย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. ท่านเป็นบุคลากรสายใด

[] สาย ข ตำแหน่ง

[] สาย ค ตำแหน่ง

2. ท่านมีประสบการณ์ในการทำงาน

[] ต่ำกว่า 5 ปี

[] 5 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

[] ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] สูงปริญญาตรีขึ้นไป

ตอนที่ 2

ความพึงพอใจและแนวเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย

สนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วพิจารณาว่า ในแต่ละข้อ ท่านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ทางขวามือที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

5 หมายความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 หมายความว่า มีความพึงพอใจมาก

3 หมายความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง

2 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย

1 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
1.	งานในหน้าที่มีความรับผิดชอบค่อนข้างสูง...
2.	ความชัดเจนของงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย.....
3.	ความมีอิสระในการตัดสินใจและความคล่องตัวในการแก้ปัญหาในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย.....
4.	การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน.....
3.	เมื่อมีปัญหาการปฏิบัติงานมักได้รับความช่วยเหลือชี้แนะจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน.....
6.	งานที่ปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด.....
2.	การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆในการปฏิบัติงาน.....
4.	ความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ตรวจความถูกต้องของงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพ.....

ข้อความต่อไปนี้เป็นแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์ ขอให้ท่านเสนอแนะโดยเรียงลำดับความสำคัญด้วยการใส่หมายเลข 1, 2, 3, 4 และ 5

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- (.....) 1. ควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้เร็วขึ้น เพื่อให้งานมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ
- (.....) 2. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณของงาน
- (.....) 3. ควรกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน

- (.....) 4. ควรมีการพัฒนาระบบงาน ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น
และไม่มีใครทำมาก่อน
- (.....) 5. ผู้บังคับบัญชาควรเสนอแนะ และให้คำปรึกษา เมื่อเกิดปัญหา

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	2. ด้านความก้าวหน้า					
1.	การได้รับการส่งเสริมให้ไปดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์.....
2.	การส่งเสริมให้ไปศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์.....
2.	การได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลคนหนึ่งที่มีส่วนทำให้หน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้า.....
4.	การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่.....
5.	การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ความสำเร็จในหน่วยงาน.....
6.	การได้รับความไว้วางใจ ให้รับผิดชอบในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น.....
1.	การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน.....
8.	ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีโอกาสพัฒนาตนเอง.....
9.	ได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม.....

ข้อความต่อไปนี้เป็นแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์ ขอให้ท่านเสนอแนะโดยเรียงลำดับความสำคัญด้วยการใส่หมายเลข 1, 2, 3, 4 และ 5

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	3. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน					
1.	ได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ...
2.	ได้รับพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม.....
2.	รายได้เพียงพอกับการใช้จ่ายในการดำรงชีพ.....
4.	การมีรายได้พิเศษจากการปฏิบัติงานล่วงเวลานอกจากเงินเดือน.....
5.	ความเสมอภาคของการได้รับสวัสดิการจากหน่วยงาน.....
4.	สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆที่ได้รับจากหน่วยงาน เช่น ที่พักอาศัย ชื่อคอมพิวเตอร์.....

ข้อความต่อไปนี้เป็นแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์ ขอให้ท่านเสนอแนะโดยเรียงลำดับความสำคัญด้วยการใส่หมายเลข 1, 2, 3, 4 และ 5

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

- (.....) 1. ควรปรับปรุงสวัสดิการต่าง ๆ ของบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสม
- (.....) 2. การพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานควรใช้ระบบคุณธรรม
- (.....) 3. ควรพิจารณาความดีความชอบ โดยบุคลากรมีส่วนร่วมเสนอชื่อผู้ที่สมควรได้เลื่อนเงินเดือนเหมาะสม
- (.....) 4. ความเสมอภาคของการได้รับบริการสวัสดิการจากหน่วยงาน
- (.....) 5. ควรมีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนโดยพิจารณาจากภาระหน้าที่ที่ปฏิบัติ

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	4. ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน					
1.	หน่วยงานมีเครื่องมือทันสมัยที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่.....
1.	มีการจัดซื้อวัสดุเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อย่างรวดเร็ว.....
3.	การจัดสถานที่ในการวางเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน และสะดวกต่อการปฏิบัติงาน.....
1.	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ชำรุดได้รับการซ่อมแซมอย่างรวดเร็ว.....
1.	มีเทคโนโลยีใหม่ๆ ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ.....
6.	มีสถานที่จัดเก็บเอกสารเพียงพอ เช่น ตู้เก็บเอกสาร.....

ข้อความต่อไปนี้เป็นแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์ ขอให้ท่านเสนอแนะโดยเรียงลำดับความสำคัญด้วยการใส่หมายเลข 1, 2, 3, 4 และ 5

ด้านความพร้อมของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

- (.....) 1. ควรจัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างเพียงพอตามความต้องการ
- (.....) 2. ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องเรียงเอกสารฯลฯ ให้เพียงพอกับงานที่ปฏิบัติ
- (.....) 3. ควรมีการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน
- (.....) 4. ควรมีที่จัดเก็บเอกสารอย่างเพียงพอ และสามารถค้นหาได้สะดวก และรวดเร็ว
- (.....) 5. ควรให้มีการจัดซื้อวัสดุเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5. ด้านการยอมรับทางสังคม					
1.	งานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับ ด้านความรู้ความสามารถ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน.....
2.	การยอมรับให้บุคลากร ได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการพัฒนา หน่วยงาน
3.	ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจและชมเชย ในผลการปฏิบัติงาน.....
4.	งานที่ปฏิบัติมีโอกาสช่วยส่งเสริมชื่อเสียงให้แก่ตนเอง.....
5.	ผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ.....
6.	งานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับว่าเป็นแบบอย่างที่ดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน.....

ข้อความต่อไปนี้ เป็นแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์ ขอให้ท่านเสนอแนะโดยเรียงลำดับความสำคัญด้วยการใส่หมายเลข 1, 2, 3, 4 และ 5

ด้านการยอมรับทางสังคม

- (.....) 1. ควรยกย่อง ชมเชย บุคลากรที่เสียสละ ททุ่มเทในผลงาน
- (.....) 2. ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในโครงการ กิจกรรมพิเศษต่าง ๆ
- (.....) 3. ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของบุคลากร
- (.....) 4. ควรเปิดโอกาสให้บุคลากร ได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาหน่วยงาน
- (.....) 5. ควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกประเทศ

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	6. ด้านความมั่นคงในอาชีพ					
1.	งานที่ปฏิบัติมีความมั่นคงในอาชีพ.....
2.	มีความภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่.....
3.	ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความก้าวหน้า.....
4.	มีการพัฒนางานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง..
5.	บุคลากรมีสิทธิได้รับสวัสดิการสิทธิประโยชน์ต่างๆอย่างเท่าเทียมกัน

ข้อความต่อไปนี้เป็นแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์ ขอให้ท่านเสนอแนะโดยเรียงลำดับความสำคัญด้วยการใส่หมายเลข 1, 2, 3, 4 และ 5

ด้านของความต้องการความมั่นคงในอาชีพ

- (.....) 1. ควรมีการประเมินประสิทธิภาพการทำงานอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง
- (.....) 2. ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ปฏิบัติงาน
- (.....) 3. ควรพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นระบบ
- (.....) 4. ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน
- (.....) 5. ผู้บังคับบัญชาควรให้คำมั่นว่าจะมีการจ้าง / ให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการ ต่อไป

ข้อที่	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	7. ด้านความต้องการอำนาจบารมี					
1.	ได้รับความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาหน่วยงาน.....
2.	การมอบอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติ.....
3.	ผู้บริหารประกาศเกียรติคุณว่าเป็นคนดี มีผลงานเด่น นำเอาเป็นตัวอย่าง
4.	ได้รับการยกย่อง ชมเชยว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จ
2.	ความมีเกียรติ ศักดิ์ศรี และความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน.....
6.	ได้รับการยกย่อง ชมเชยและในความสำเร็จของงาน.....
2.	การให้อำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน.....

ข้อความต่อไปนี้เป็นแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์ ขอให้ท่านเสนอแนะโดยเรียงลำดับความสำคัญด้วยการใส่หมายเลข 1, 2, 3, 4 และ 5

ด้านของความต้องการอำนาจบารมี

- (.....) 1. ผู้บริหารควรประกาศเกียรติคุณบุคลากรที่เป็นคนดี มีผลงานเด่น นำเอาเป็นตัวอย่าง
 (.....) 2. ควรมีการยกย่องชมเชยบุคลากรเมื่อปฏิบัติงานจนสร้างชื่อเสียงให้กับหน่วยงาน
 (.....) 3. ควรให้อำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน
 (.....) 4. ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาหน่วยงาน
 (.....) 5. ผู้บริหารควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและทิศทางบริหารงาน

ตารางที่ 20 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	.87	26	.90
2	.90	27	.94
3	.92	28	.87
4	.93	29	.95
5	.93	30	.92
6	.89	31	.93
7	.88	32	.93
8	.92	33	.93
9	.93	34	.94
10	.94	35	.94
11	.94	36	.95
12	.94	37	.91
13	.96	38	.91
14	.87	39	.95
15	.93	40	.96
16	.92	41	.93
17	.95	42	.89
18	.95	43	.94
19	.93	44	.95
20	.94	45	.93
21	.94	46	.92
22	.94	47	.94
24	.93		
25	.94		
26	.90		