



วิทยานิพนธ์

**การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

**A STUDY ON JOB PERFORMANCE SATISFACTION
OF SUPPORTING PERSONEL AT
CHULALONGKORN UNIVERSITY**

นางโสภิษฐ์ ผลคำสุข

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต

ใน เดือน ปี..... 21 S.ก. 2550

สาขาการบริหารการศึกษา

ลงทะเบียน..... 00211695

ปีการศึกษา 2549

ฉบับรื้อกหนังสือ

๖๒

3-11-2549 ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

๐๐๒๑๑๖

๐๐๐๐๐๐

๐๐๐๐

**การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

นางโสภียร ผลคำสุข

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการศึกษา
ปีการศึกษา 2549
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

**A STUDY ON JOB PERFORMANCE SATISFACTION
OF SUPPORTING PERSONEL AT
CHULALONGKORN UNIVERSITY**

MRS.SOPID PHOLKHUMSUK

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Education (Education Administration)
at BansomdejChaoPrya Rajabhat University
Academic Year 2006**

วิทยานิพนธ์ การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดย นางโสภิสฐ ผลคำสุข

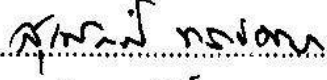
สาขา การบริหารการศึกษา

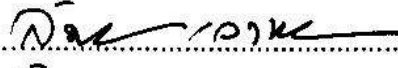
ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์	รศ.ดร.สุนันทา	เลาหั่นทน
กรรมการ	รศ.สุภรณ์	ลัมบริบูรณ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา อนุมัติให้วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต


..... ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานบัณฑิตศึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ์ เศรษฐขจร)

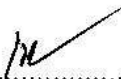
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุศักดิ์ หลาบมาลา)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันทา เลาหั่นทน)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุภรณ์ ลัมบริบูรณ์)


..... กรรมการ
(อาจารย์ทวิศักดิ์ จงประดับเกียรติ)


..... กรรมการและเลขานุการ
(ดร.เปรมสุรีย์ เชื้อมทอง)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

โสภณสุข ผลคำสุข (2549) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. สุนันทา เลาหันทน์

: รองศาสตราจารย์ สุภรณ์ ลิ้มบริบูรณ์

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการพลเรือนกับพนักงานมหาวิทยาลัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานค่า 5 ระดับ โดยประชากรที่นำมาศึกษาเป็นบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 340 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test independent) 2 กลุ่มอิสระ

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผลสำเร็จในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างข้าราชการพลเรือนกับพนักงานมหาวิทยาลัย โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านความมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ยกเว้นด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการยอมรับนับถือในการปฏิบัติ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้าราชการพลเรือนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยทุกด้าน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาถึงสาเหตุและปัจจัยที่แท้จริงส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุนในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาความต้องการ ความจำเป็น เจือใจและข้อจำกัดในการบริหาร เพื่อพัฒนาระบบงานบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป

SOPID PHOLKHUMSUK. (2006). A STUDY ON JOB PERFORMANCE

SATISFACTION OF SUPPORTING PERSONNEL AT CHULALONGKORN

UNIVERSITY. GRADUATE SCHOOL, BANSOMDEJCHAOPRAYA RAJABHAT

UNIVERSITY. ADVISORS : ASSOC. PROF.DR. SUNANTA LAOHANAN, AND

ASSOC. PROF. SUPORN LIMBORIBOON.

The objectives of the study were to study the level of job performance satisfaction of supporting personnel at Chulalongkorn and to compare job performance satisfaction between the government officials and the University employees. The sample were drawn by stratified sampling technique from 40 faculties or institutes in Chulalongkorn University. Three hundred and forty questionnaires comprising of 54 items were used to collect the data which, in turn, were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, and t-test.

Findings of research were as follows :

1. The job performance satisfaction of the majority of the supporting personnel was reported at moderate level while five areas; namely, work itself, achievement, recognition, responsibility, and interpersonal relations were reported at the highest level.
2. Upon the comparison of job performance satisfaction between the government officials and the University employees, there were significant difference in job performance satisfaction in areas of work itself, responsibility, recognition, advancement, job security and opportunity of growth.
3. The government official had higher job satisfaction than the University employees.

It was **recommended** that a study on the causes and factors effecting job performance satisfaction by qualitative method be conducted. Also, The study on needs, conditions and limitations in management for developing work and personnel management system effectively for the benefit of university development should be conducted.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์และความช่วยเหลือ และความกรุณาดูแลเอาใจใส่อย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. สุนันทา เลานันทน์ และรองศาสตราจารย์ สุภรณ์ ลิ้มบริบูรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ การแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน และการให้คำปรึกษาจาก คณาจารย์ อาทิเช่น ดร. เปรมสุริย์ เชื้อมทอง อาจารย์ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรทิพย์ อันทิวโรทัย รองศาสตราจารย์ อินทิรา หาญพงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลภา เอื้องไมตรีภิมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นัยนา ชวนเกริกกุล และอาจารย์ ดร. ดวงกมล นันทศรี และ คุณพัฒน์พงศ์ ทับสุวรรณ ช่วยดูแลด้านเอกสารและพิมพ์งาน นอกจากนี้ยังได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากคณาบดีคณะต่าง ๆ ผู้อำนวยการสถาบัน ทั้ง 40 แห่ง ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถาม รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลส่งให้ผู้วิจัยด้วย

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณ ภาควิชาเคมี ที่เปิดโอกาสให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม รวมทั้ง สถาบันวิทยบริการ ห้องสมุดศนิน ห้องสมุดคณะครุศาสตร์ และห้องสมุดคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นแหล่งค้นคว้าอย่างดีแก่ผู้วิจัยโดยตลอด.

โสภิชฐ ผลคำสุข

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ฎ
 บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
 บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ความพึงพอใจ.....	11
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	11
ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	12
พฤติกรรมของบุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	12
การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	13
การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	13
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	14
การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	37
โครงสร้างการบริหารงาน และขอบข่ายของบุคลากรสายสนับสนุน.....	38
โครงสร้างและการบริหาร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	38
เป้าหมายของการปรับปรุงโครงสร้างส่วนงาน.....	39
โครงสร้างสำนักงานมหาวิทยาลัย.....	42
ขอบข่ายของงานและการบริหารบุคลากรสายสนับสนุน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	43

	หน้า
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
งานวิจัยในประเทศ.....	45
งานวิจัยต่างประเทศ.....	48
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	57
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	59
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบุคลากรสาย สนับสนุนระหว่างข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	72
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
สรุปผลการวิจัย.....	76
อภิปรายผลการวิจัย.....	78
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	81
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	82
บรรณานุกรม.....	84

	หน้า
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	92
ภาคผนวก ข. หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	94
ภาคผนวก ค. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	96
ภาคผนวก ง. สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	104
ตารางสถิติ Krejci and Morgan.....	107
ตารางสถิติบุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2548.....	108
ภาคผนวก จ. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ช่วงค่าความเชื่อมั่น 95% ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้ง 12 ด้าน.....	110
ภาคผนวก ฉ ขั้นตอนการนำเสนอข้อมูล.....	112
ประวัติผู้วิจัย.....	113

สารบัญภาพ

หน้า

แผนภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	9
แผนภาพที่ 2.1	แสดงการมุ่งใจเพื่อบรรลุจุดหมายตัวบุคคลและองค์กร.....	15
แผนภาพที่ 2.2	ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	19
แผนภาพที่ 2.3	ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์กกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	23
แผนภาพที่ 2.4	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) และ มาสโลว์ (Maslow).....	24
แผนภาพที่ 2.5	ทฤษฎี อี.อาร์.จี ของอัลเคอร์เฟอร์.....	28
แผนภาพที่ 2.6	ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส.....	32
แผนภาพที่ 2.7	ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม.....	34
แผนภาพที่ 2.8	โครงสร้างการบริหารใหม่ในภาพรวม (เฉพาะส่วน).....	40
แผนภาพที่ 2.9	สายการบริหารงานมหาวิทยาลัย/สถาบัน.....	42

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ (Motivation and personality,1987 : 24-25)และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบแนวคิดความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow) และ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer).....	30
ตารางที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีสองปัจจัย, ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ และ ทฤษฎีฮิอาร์จี.....	31
ตารางที่ 2.4 การเปรียบเทียบทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัย ของเฮิร์ชเบิร์ก ทฤษฎี ฮิอาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์ และทฤษฎีการจูงใจในความสำเร็จของแมคเคิลเลนด์.....	36
ตารางที่ 3.1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกเป็นข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย.....	52
ตารางที่ 4.1. สถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	57
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวมทุกด้าน.....	59
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	60
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านผลสำเร็จในงาน.....	61
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านความรับผิดชอบ.....	62
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนด้านการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน.....	63
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	64
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านสภาพ/สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน.....	66
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน ด้านการบังคับบัญชา.....	67
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล.....	68
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน ด้านความมั่นคงในงาน.....	69
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน.....	70
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุน ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต.....	71
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ระหว่างข้าราชการพลเรือนและพนักงานของมหาวิทยาลัย จำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน.....	72

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย มี 4 ประการ ได้แก่ การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ แก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทุกมหาวิทยาลัยมีภารกิจหลักเหมือนกัน ต่างมีพระราชบัญญัติเป็นกรอบในการบริหารงานตามโครงสร้าง โดยแต่ละมหาวิทยาลัยได้กำหนดขอบข่ายของตนเอง

ภารกิจหลักของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับ พ.ศ. 2542 คือ การผลิตทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ และมีศักยภาพ เป็นทรัพยากรบุคคลที่เทียบพร้อมด้วยสติปัญญา ทั้งในด้านวิชาการ บริหารและมีคุณธรรม โดยมุ่งเน้นประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาศักยภาพของบุคคลในมหาวิทยาลัย ให้ก้าวหน้า (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 - 2549) โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจน ในการดำเนินการ มาตรการและติดตาม ดังนั้นอนาคตของมหาวิทยาลัย ขึ้นกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของมหาวิทยาลัย อย่างเป็นรูปธรรม

การที่รัฐบาลมีนโยบายปรับเปลี่ยนสถานภาพของมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มีความเป็นอิสระ มีการกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการของตนเองตามเงื่อนไขโครงการเงินกู้ธนาคารเพื่อพัฒนาเอเชีย (พันศักดิ์ พลสารัมย์ , 2544 : 20) ดังนั้น ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ถือเป็นตัวแทนในการกำหนดควิสัยทัศน์ พันธกิจ คุณค่า ความมุ่งมั่น และการดำเนินนโยบายของสถาบันนั้น ๆ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความก้าวหน้าของสถาบัน ในการสร้างความเป็นอิสระและเป็นเลิศทางวิชาการ (Academic excellence) ทำให้การบริหารงานในมหาวิทยาลัย มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน ประสิทธิภาพของงานที่ได้คู่จากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัด ซึ่งแต่ละหน่วยงานจึงมีการประเมินความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ว่าอยู่ในระดับใด ดังนั้น การทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารจะต้องใช้ทรัพยากรบุคคลให้ได้ผลงานสูง (high performance) ขณะเดียวกันต้องสร้างความพึงพอใจ (high satisfaction)

ให้กับคนที่ปฏิบัติงานในองค์กร ได้จากคุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of work life) เป็นการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับบุคคล และได้รับผลตอบแทนจากการให้คุณค่ากับบุคคลในแง่ของค่าจ้าง เงินเดือน ค่าไร ผลประโยชน์ ชื่อเสียง และสิทธิอื่นด้วย ดังนั้นทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรให้พัฒนาไปอย่างมีประสิทธิภาพ (เสนาะ ดิยาวี, 2544 :6) ในการคาดคะเน ความต้องการด้านกำลังคนในองค์กรล่วงหน้า เพื่อจัดเตรียมหา จัดหาพัฒนา และใช้กำลังคนให้เกิดประโยชน์ รวมถึงการวิจัยกำลังคน เพื่อกำหนดมาตรการอันจะช่วยจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (สุนันทา เลาหันทน์, 2546 :27)

นอกจากนี้จากการเปลี่ยนแปลงในภาวะปัจจุบันของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่ การขยายตัวของมหาวิทยาลัย มีการจัดตั้งคณะวิชาเพิ่มขึ้น มีหน่วยงานมากขึ้น มีการแบ่งส่วนราชการเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกัน จำนวนบุคลากรเท่าเดิมหรือน้อยลง อันเนื่องมาจากการเกษียณอายุราชการ ตำแหน่งถูกยุบไปหรือมีการลาออก ทำให้สูญเสียจำนวนบุคลากร

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตาม หากบุคคลในหน่วยงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน การลาออกจากงานหรืออาจก่อปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้วย (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544 :121)

ดังนั้น การศึกษาด้านบุคลากรในองค์กร ทำให้ทราบแนวคิด เจตนคติ ความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานว่า มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดในการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้ทั้งบุคลากรและองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ปัจจุบันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีระบบการรับบุคลากรเข้ามาทำงาน ไม่ได้เป็นตำแหน่งของข้าราชการของแผ่นดิน เป็นตำแหน่งของพนักงานมหาวิทยาลัย เข้ามาทำงานในหน้าที่ทั้งสาย ก สาย ข และสาย ค

เนื่องจากสถานภาพของมหาวิทยาลัย มีรูปแบบโครงสร้างที่ไม่ชัดเจน ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งที่เป็นข้าราชการพลเรือนและพนักงานในมหาวิทยาลัย

ภารกิจของคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย ถ้าปราศจากบุคลากรที่ช่วยสนับสนุนและให้บริการ ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าฝ่ายวิชาการ ดังคำกล่าว “ทุกท่านที่เป็นส่วนของจุฬาฯ ไม่ว่าท่านจะเป็นข้าราชการ หรือลูกจ้าง เป็นส่วนหนึ่งของจักรกล จุฬาฯ นี้ไม่ได้เป็นของผู้บริหาร มิได้เป็นของอาจารย์บางท่าน ทุกคนมีส่วนให้มหาวิทยาลัยก้าวไปข้างหน้า” (แพทย์หญิง วรรณีย์ บุษยัษฐิติ, 2534) ด้วยเหตุนี้ บุคลากรสายสนับสนุน ถูกกำหนดสถานภาพให้เป็นบุคลากร ระดับรองจากคณาจารย์ ตลอดจนถูกจำกัดในเรื่องอัตราเงินเดือน ระดับ ตำแหน่ง และโอกาสก้าวหน้าต่าง ๆ (อุคร ชื่นกลิ่นรูป, 2523 :52 ภาคผนวก) บุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย สาย ข และ สาย ค (กฎหมายฉบับที่ 2 , 2519) และพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานด้านสาย ข และ สาย ค จึงจำเป็นต้องบำรุงส่งเสริมกำลังใจ แก่บุคลากรดังกล่าว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และเต็มใจปฏิบัติงานด้านสนับสนุน เสริมงานวิชาการของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาให้สำเร็จลุล่วง และเกิดประสิทธิผลอย่างมากที่สุด ดังนั้นความพึงพอใจในงานนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ (ลัดดา ตันกัณตะ, 2540 : 37) ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานที่ผู้วิจัย สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้สะดวก รวดเร็วและยังสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในการประกอบการพิจารณา วางแผนการบริหารงาน การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

✓ 109
วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย

สมมติฐานการวิจัย

บุคลากร สายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เป็นข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่เป็นข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย ที่เป็นสาย ข และสาย ค จำนวน 2,912 คน (ส่วนแผนงานและโครงการสำนักบริหารแผนและการคลัง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย : 2548)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกเป็นข้าราชการพลเรือน และพนักงานมหาวิทยาลัย

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัยเป็นองค์ประกอบดังต่อไปนี้

2.2.1 ปัจจัยเชิงใจ

1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. ผลสำเร็จในงาน
3. ความรับผิดชอบ
4. การยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

2.2.2 ปัจจัยต่ำจุณ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
2. สภาพ/สิ่งแวดล้อมในการทำงาน
3. นโยบายและการบริหารงาน
4. การบังคับบัญชา
5. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
6. ความมั่นคงในงาน
7. โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และได้รับตอบสนอง ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ อย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยไม่คิดเปลี่ยนอาชีพ สถานที่ หรือคิดออกจากงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่บุคลากร สายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต้องรับผิดชอบหรือปฏิบัติ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และเป็นงานที่ทำท่าย ขวนให้ปฏิบัติ

ผลสำเร็จในงาน หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถด้านคุณภาพ ความถูกต้องของงาน ปริมาณงานและความรวดเร็ว ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย จนบรรลุผลสำเร็จของงานนั้น เป็นอย่างดี

ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสำนึกในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ด้วยความเต็มใจ ตามกำลัง ความรู้ความสามารถที่มีอยู่มีความกระตือรือร้น มีอิสระในการปฏิบัติงานในงานที่ได้รับมอบหมาย จนบรรลุผลสำเร็จได้เป็นอย่างดีทันตามกำหนดเวลา

การยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องยอมรับในวิธีการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหา การตัดสินใจ พัฒนา และปรับปรุงงาน ซึ่งเป็นผลสำเร็จของผลงานที่ได้ปฏิบัติ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทั้งโดยหน้าที่การงานที่ปฏิบัติร่วมกัน และโดยส่วนตัว ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างดี มีความสามัคคีร่วมมือกันด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน

สภาพ/สิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ดึงดูดให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสังคมของหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่รวมถึงความสะอาด แสงสว่างและการระบายในอาคาร

นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายในการบริหารงานการกระจายและมอบหมายงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย หรือการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ เข้าใจนโยบายและนำมาปฏิบัติได้

การบังคับบัญชา หมายถึง การมอบอำนาจและปกครองบังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม ความสามารถที่จะจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุถึงความสำเร็จของงานที่ดีและมีคุณภาพ

เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับประจำ และเงินตอบแทนประเภทอื่น ๆ ที่ได้มาจากการประกอบอาชีพ ความเหมาะสมของเงินเดือน และการขึ้นเงินเดือนความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น สวัสดิการต่าง ๆ การลาพัก วันหยุดต่าง ๆ การได้รับเงินสะสม และค่าชดเชยต่าง ๆ เมื่อเจ็บป่วยหรือพิการจากการปฏิบัติงาน

ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความยั่งยืนของตำแหน่งและอาชีพการงาน มีงานให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในงานวิชาชีพ และความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน

ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หมายถึง การมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น และได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติหน้าที่การงาน การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน และได้รับการฝึกอบรม สัมมนา และดูงาน เพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุ และแต่งตั้งให้ทำงานใน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนที่บรรจุตามงบประมาณแผ่นดิน และพนักงาน มหาวิทยาลัย ซึ่งบรรจุตามระเบียบจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ทำหน้าที่ สาย ข และสาย ค

ข้าราชการพลเรือน หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในมหาวิทยาลัย บรรจุแต่งตั้งตาม พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507

พนักงานมหาวิทยาลัย หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในมหาวิทยาลัยบรรจุ แต่งตั้ง ตามระเบียบจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2539

บุคลากร สาย ข หมายถึง ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนด้านบริการวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งในสายงานต่างๆ ดังนี้ คือ บรรณารักษ์ ไลศทัศน์ศึกษา พยาบาล แพทย์ วิจัย นักวิทยาศาสตร์และตำแหน่งในสายวิชาการอื่น ตามที่กฎหมาย กำหนด

บุคลากร สาย ค หมายถึง ตำแหน่งซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนด้านบริหาร ได้แก่ เลขานุการคณะ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ตลอดจนตำแหน่ง อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึง ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสาย สนับสนุนจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งจะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ได้ทราบ และนำไป ประกอบการพิจารณาวางแผนและปรับปรุงการบริหารงานบุคคล ของมหาวิทยาลัย ด้านการสร้าง แรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

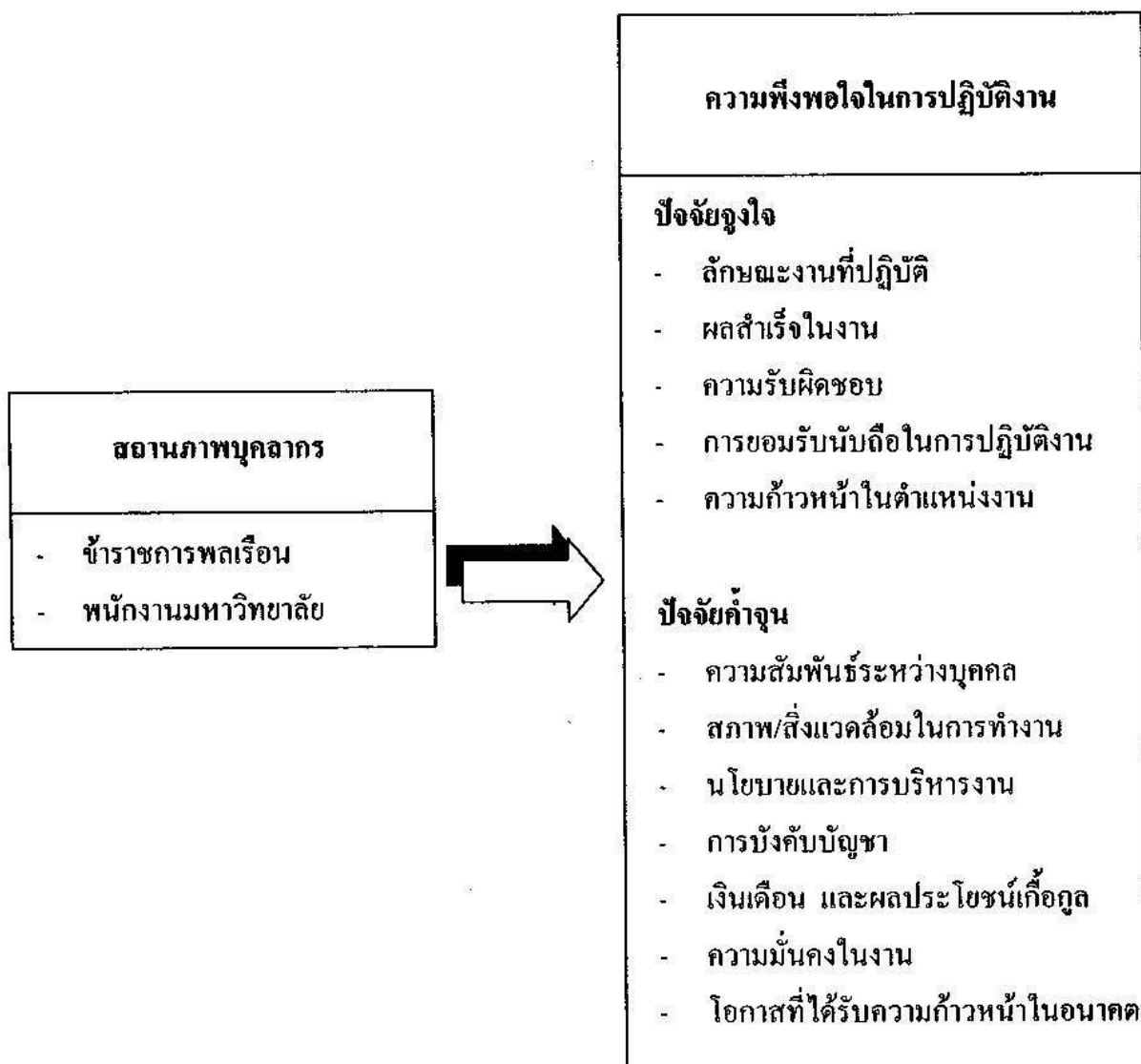
2. ผลการวิจัยทำให้ได้ข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้บริหารงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้ เป็นแนวทางในการพัฒนางาน และระบบงานของบุคลากรสายสนับสนุนในรูปแบบมหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

การทำวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยได้พิจารณาแนวคิดเชิงทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาตามแนวทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) แนวคิดทฤษฎีการจูงใจ 2 ปัจจัย ของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, Stoner and Freeman , 1993 : 447) แนวคิดทฤษฎีความต้องการของบุคคลในองค์การของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer E.R.G.) และแนวคิดทฤษฎีความสำเร็จของแมคเคิลแลนด์ (McClelland) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทั้งหมดมาประยุกต์ให้สอดคล้องกับกรอบการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ จากเอกสาร วารสาร บทความ หนังสือ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมารวบรวม สรุป เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ

1. ความหมายและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. พฤติกรรมของบุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. โครงสร้างการบริหารงาน และขอบข่ายของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- 2.1 โครงสร้างและการบริหารงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- 2.2 เป้าหมายของการปรับปรุงโครงสร้างส่วนงาน
- 2.3 โครงสร้างสำนักงานมหาวิทยาลัย
- 2.4 ขอบข่ายของงานและการบริหารบุคลากรสายสนับสนุน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 งานวิจัยในประเทศ
- 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสนใจ ชอบใจ (พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, 2542: 775) สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ มีนักวิชาการทั้งใน และต่างประเทศได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้หลายทัศนะ ซึ่งจะนำมากล่าวได้ดังนี้

สุทัศน์ ตุงศ์เรือง (2540:13) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเจตนคติที่ ชอบของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งจะช่วยเสริมการปฏิบัติงานของแต่ละคนให้ปฏิบัติงานบรรลุ จุดประสงค์ขององค์การ

สุรพล พยอมแย้ม (2541: 49) กล่าวถึง ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรหนึ่งที่เกิดขึ้น ในกระบวนการจูงใจ หากบุคคลเกิดความพึงพอใจจะมีผลย้อนกลับ ทำให้เกิดแรงจูงใจในการ ทำงานด้วย

ศิริรัตน์ นิตยสุทธิ์ (2542) กล่าวถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจต่อชีวิตการ ทำงานของตน ย่อมแสดงว่าชีวิตการทำงานนั้นมีคุณภาพ

ไกรธร เศรษฐจิตร (2543:10) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเจตนคติที่ดี ที่ชอบของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งจะช่วยเสริมการปฏิบัติงานของแต่ละคนให้ปฏิบัติงานบรรลุ จุดประสงค์ของทั้งส่วนตนและองค์การ

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 122) กล่าวถึง ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกร่วมของ บุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

แวกชิโอ (Vecchio, 1991:118) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความคิดและความรู้สึกที่มีต่องาน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน

ดูเบริน (DuBrin , 1992 : 105) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ผลรวมของ ความพึงพอใจหรือความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับงาน

ลูทาน (Luthans, 2002 : 230) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือเจตนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดี

ก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายของนักวิชาการทั้งหมด ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกยินดี พอใจในงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่ตนคาดหวัง เมื่อกระทำแล้วประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดความมั่นใจและภาคภูมิใจ

2. ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งจูงใจหรือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความตั้งใจในการทำงาน เต็มใจอุทิศเวลา ร่างกายและความคิดของคน เพื่อสนองความต้องการขององค์กร

วรรณดี ชูกาล (2540 : 35) กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หัวหน้างานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสาย และขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 135) กล่าวว่า ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงาน ขึ้นกับหน่วยงานต้องสร้างปัจจัยต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้เกิดการรับรู้และเป็นประโยชน์ในการทำงาน ทำให้บุคคลตั้งใจทำงาน เป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

กฤษณา นรนาพันธ์ (2544 :35) กล่าวว่า การศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญและเกี่ยวข้องโดยตรงกับความพึงพอใจในงานที่ทำ จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหาร

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เน้นหนักในการศึกษาเรื่ององค์ประกอบของความพึงพอใจและปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป

3. พฤติกรรมของบุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร จะเห็นว่าบางคนทำงานด้วยความเต็มใจกว่าคนอื่น บางคนแสดงให้เห็นว่ามีสิ่งจูงใจ ที่ทำให้เขาใช้ความพยายามมาก เพื่อทำงานให้สำเร็จใน

ขณะที่บางคนไม่ใช้ความพยายามเลย และเมื่อทราบแล้วว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นไปโดยมีสมมติฐานที่สัมพันธ์กันอยู่ 3 ประการ คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และปัจจัยด้านการจัดการ ที่จะช่วยให้พฤติกรรมของบุคคล บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ ซึ่งผู้บริหารต้องใช้กระบวนการจูงใจ ในการบริหารงาน (วิโรจน์ สารรัตนะ, 2545 : 92-93)

การปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยบุคคลที่ปฏิบัติงานได้ดีจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ขณะเดียวกันความพึงพอใจในงาน จะย้อนกลับไปมีผลกับการปฏิบัติงานด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544 : 122)

हरषा सुखगल (2538 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกที่ดีต่องานของบุคคลและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งก็มีสนองความต้องการพื้นฐานแล้ว ทำให้เต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

สรุปได้ว่า การที่บุคคลในองค์การ จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจ ถ้าองค์กรใดมีปัจจัยที่มีเครื่องจูงใจมาก บุคลากรในองค์กรนั้นย่อมเกิดความพึงพอใจในปัจจัยการทำงานมาก และเกิดความพึงพอใจต่องาน

4. การสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การสร้าง ความพึงพอใจในงาน มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยสำคัญต่อการเกิดผลผลิตจากงาน ดังนั้น การสร้างแรงกระตุ้น และแรงจูงใจในการทำงานมีผลให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และพึงพอใจในงาน (สายสมร เฉลยกิตติ, 2544) ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญต่อการสร้าง ความพึงพอใจในงาน โดยพยายามตอบสนองความต้องการของบุคลากรตามขอบเขต

การสร้างหรือการกระตุ้นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานและส่งผลให้เกิดพฤติกรรมปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (ตุลา มหาพสุชานนท์, 2545 : 211)

สรุปได้ว่า การสร้างแรงจูงใจมีผลต่อการสร้าง ความพึงพอใจในงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานเต็มศักยภาพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานด้วย

5. การวัด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงานสามารถวัดได้ โดยใช้แบบวัดความพึงพอใจ (เนาวรัตน์ สารทลาลัย, 2547: 25) มีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อให้เข้าใจปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคล ด้านงาน ด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. เพื่อเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานว่าจะอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี

3. เพื่อให้เข้าใจการทำงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ รวมทั้งที่เกี่ยวกับการจัดการ และการบริหารหน่วยงานนั้น

4. เพื่อให้เข้าใจถึงผลการไม่พึงพอใจในงาน เช่น การขาดงาน ลางาน และการออกจากงาน สรุปได้ว่า การจัดการที่ดี การเข้าใจลักษณะงาน ได้ดีจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ดี

6. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

นิติภูมิ นวรัตน์ (2534 : 23) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความรู้สึกหรือเจตคติในทางที่ดีโดยส่วนรวมของบุคลากรที่มีต่องานที่ทำ และองค์ประกอบอื่น ๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ

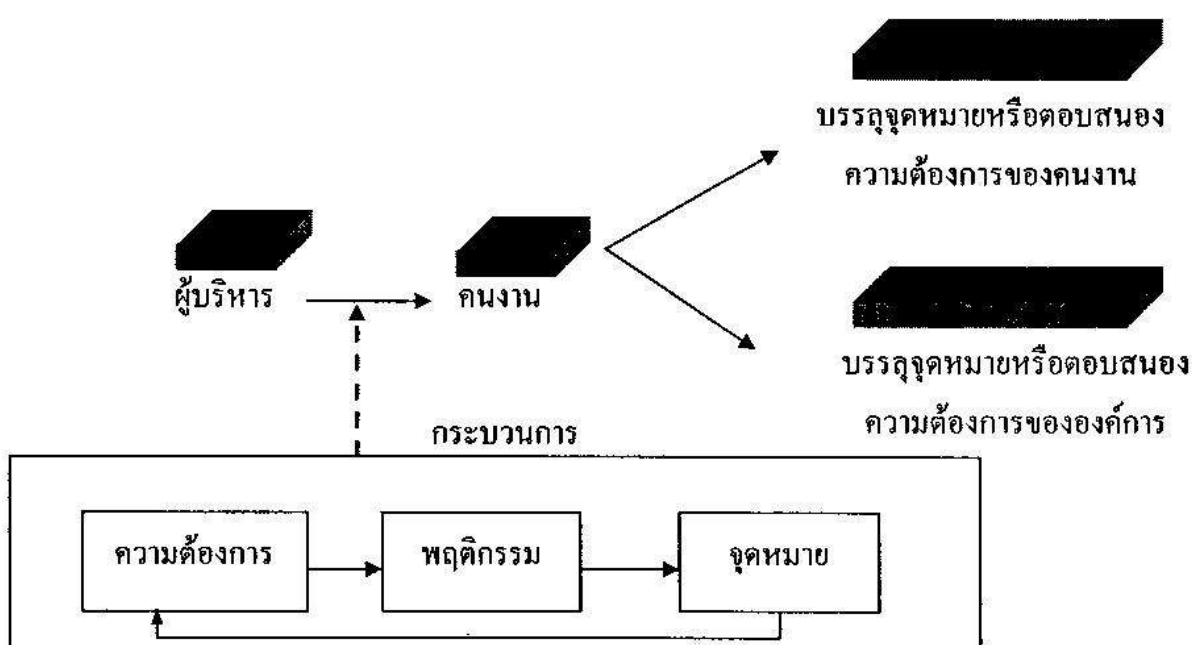
หทัยรัตน์ เจษฎานนท์ (2542 : 30) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกและการมีเจตคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่กำลังปฏิบัติอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัย หรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานผลประโยชน์ตอบแทน ฯลฯ ถ้าองค์ประกอบเหล่านี้ สามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจได้อย่างเหมาะสม ก็จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมยศ นาวิการ (2543 : 335) กล่าวว่า ความพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนต่องาน เมื่อมีการพูดว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปจะหมายความว่าเขาชอบ และให้คุณค่ากับงานของเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขา

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานของบุคคล หากหน่วยงานสามารถจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ดีแล้ว จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงาน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ผลงานย่อมตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่าย ทำให้

องค์การนั้น ๆ ขาดประสิทธิภาพได้ หากบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็จะคิดปรับปรุง การปฏิบัติงานของตนอยู่เสมอ การปฏิบัติงานด้วยความเสียสละทั้งร่างกาย และสติปัญญา งานจะมี ประสิทธิภาพสูง ในขณะที่เดียวกันบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีคุณลักษณะตรง ข้าม การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับความต้องการของ บุคคล และองค์ประกอบที่เป็นสิ่งจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้นด้วย

ผู้บริหาร ต้องใช้กระบวนการจูงใจ เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของบุคคล และขององค์กร ดังแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1 แสดงการจูงใจเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายตัวบุคคลและองค์กร

ที่มา : วิโรจน์ สารรัตน์ 2545:92 , การบริหาร .

จากแผนภาพ อธิบายได้ว่า บุคคลจะประกอบด้วยความต้องการ ซึ่งความต้องการนี้จะก่อให้เกิด ความเครียดขึ้นในตัวบุคคล อันจะนำไปสู่พฤติกรรมที่มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น กระบวนการดังกล่าวนี้ดูเหมือนเป็นเรื่องง่าย ๆ แต่ในทางปฏิบัติกลับมีความซับซ้อน และยุ่งยาก เนื่องจาก 1) บุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกัน 2) พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมีหลากหลายวิธี แม้จะมีความต้องการอันเดียวกันก็ตาม 3) การกระทำของบุคคลไม่คงเส้นคงวา เปลี่ยนแปลงง่าย 4) บุคคลมีปฏิกิริยาต่อความล้มเหลวในการตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานของตนเอง หากบุคคลมีความพึงพอใจสูงก็หมายความว่า เขามีความรู้สึกรักงานในทางบวก หรือมีความชอบ และค่านิยมต่องานค่อนข้างสูง ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ โดยหลักการแล้วหน่วยงานใดก็ตามที่มีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจได้มาก ผู้ปฏิบัติงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก มีความรู้สึกรัก และผูกพันอยู่กับงาน และปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถอันจะส่งผลให้งานประสบผลสำเร็จด้วยดี จากความสำคัญของสิ่งจูงใจจึงเป็นพื้นฐานในการกำหนดองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีหลายทฤษฎีที่สามารถนำมาอธิบายได้ ซึ่งจำแนกออกได้เป็น 3 ทฤษฎีใหญ่ ๆ ดังนี้ (Singer, 1990, 455-473)

1. ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content theories of motivation) เป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ เป็นเครื่องกระตุ้น และนำทางพฤติกรรมมนุษย์ในอันที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ทฤษฎีดังกล่าวประกอบด้วยทฤษฎีย่อย ๆ ดังต่อไปนี้

- 1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of need theory)
- 1.2 ทฤษฎีการจูงใจ-คำจูนของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation hygiene theory)
- 1.3 ทฤษฎี อี.อาร์.จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence relatedness growth theory)
- 1.4 ทฤษฎีการจูงใจในความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement motivation theory)

2. ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการจูงใจ (Process theories of motivation) เป็นทฤษฎีที่พยายามชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากรู้สึก หรือกระบวนการรับรู้ต่อสิ่งต่าง ๆ และนำไปสู่การตัดสินใจของพวกเขาเหล่านั้นว่าจะกระทำหรือไม่กระทำอย่างไร ทฤษฎีดังกล่าวประกอบด้วยทฤษฎีย่อย ๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์ (Adams's Equity theory)
- 2.2 ทฤษฎีความความหวัง หรือทฤษฎี วีของวรูม (Vroom's Expectancy (VIE) theory)
- 2.3 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของล็อก (Locke's Goal setting theory)

3. ทฤษฎีการเสริมแรงของการจูงใจ (Reinforcement theory) เป็นทฤษฎีที่แตกต่างจากสองทฤษฎีแรก ตรงที่ว่าสองทฤษฎีแรกเน้นถึงความต้องการ และกระบวนการรับรู้ แต่ทฤษฎีนี้จะเน้นถึงพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งเป็นผลผลิตที่เกิดจากการเรียนรู้ถึงผลที่จะเกิดจากการเรียนรู้ถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า จะมีผลทางบวกหรือทางลบ ถ้าหากมีผลดีเกิดขึ้นก็จะลงมือกระทำ แต่ถ้าหากเกิดผลในทางลบก็จะหลีกเลี่ยงไม่กระทำตาม

ในการศึกษาครั้งนี้จะกล่าวถึงทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content theories motivation)

1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of needs theory)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่มีชื่อเสียง และเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมานาน มาสโลว์ (Maslow, 1970:122-124) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ เมื่อความต้องการระดับต่ำที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป

มาสโลว์ได้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำ ถึงระดับสูงไว้ 5 ขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีพ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคง และปลอดภัย (Security and safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่นคงในชีวิต และทรัพย์สิน รวมถึงความก้าวหน้า และความอบอุ่นทางใจ

3. ความต้องการทางสังคม (Social or belonging needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ ซึ่งหมายถึงการได้มิตรภาพจากบุคคล หรือกลุ่มที่ติดต่อสัมพันธ์ด้วย

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem of status needs) คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญ หรือยกย่องนับถือ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or self realization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง อยากจะให้เกิดความสำเร็จสมประสงค์ในสิ่งที่ตนใฝ่ฝันเอาไว้ทุกสิ่งทุกอย่าง

ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ดังกล่าวนี สามารถแสดงดังในแผนภาพที่ 2.2



แผนภาพที่ 2.2 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์

ที่มา : A.H.Maslow 1970: 122-124, **Motivation and personality**

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับชั้นของมาสโลว์ (Maslow) สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจของบุคคลนั้นมากน้อยเพียงใด และความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในแต่ละลำดับชั้น

ในการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนอกจากจะพิจารณาถึงความต้องการของมนุษย์แล้ว ยังต้องคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจอื่นๆ อีกด้วย ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงลำดับความต้องการ 5 ขั้นของมาสโลว์ (Motivation and personality, 1987 : 24-25)
และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการ	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในองค์การ
ความสำเร็จ (self-actualization)	1. งานที่ท้าทาย 2. ความริเริ่มสร้างสรรค์ 3. ความก้าวหน้า 4. ความสำเร็จของงาน
การยอมรับนับถือ (self-esteem/self-respect)	1. ชื่องาน 2. เนื้องาน 3. การเพิ่มค่าจ้างที่เป็นธรรม 4. การยอมรับจากกลุ่มเพื่อนหรือผู้บริหาร 5. ความรับผิดชอบ
สังคมหรือความรัก (social or love)	1. คุณภาพของการนิเทศ 2. กลุ่มทำงานที่เข้ากันได้ 3. ความเป็นเพื่อนในอาชีพ
ความปลอดภัยและมั่นคง (safety & security)	1. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย 2. ผลประโยชน์พิเศษที่ได้รับ 3. การเพิ่มเงินเดือน 4. ความมั่นคงในการทำงาน
ทางด้านร่างกายและความอยู่รอด (physiological & survival)	1. สภาพอุณหภูมิ 2. เงินเดือนที่เป็นธรรม 3. อาหารและเครื่องคั้น 4. สภาพการทำงาน

ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ ยังต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และมีผลต่อความพึงพอใจอื่น ๆ อีกด้วย ซึ่งได้มีผู้ศึกษาค้นคว้า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.2 ทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอรัชเบอร์ก (The Motivation – Hygiene theory, maintenance theory, Dual factor theory, Herzberg's two-factor theory)

เฮอรัชเบอร์ก และคณะ (Herzberg and other, 1993 :32-34) ทำการศึกษาโดยวิธีการสัมภาษณ์ นักบัญชี และวิศวกร 200 คน จากวงการธุรกิจ และอุตสาหกรรม ที่เมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลเวเนีย สหรัฐอเมริกา ผลการวิเคราะห์คำตอบที่ได้รับ เฮอรัชเบอร์ก ได้ข้อสรุปว่า มีความต้องการที่แยกออกจากกันโดยอิสระอยู่ 2 ประเภท ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนในการทำงาน โดยค้นพบว่า เมื่อคนมีความรู้สึกไม่พอใจต่องาน จะพุดถึงสภาพแวดล้อมการทำงาน แต่ถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่องาน พวกเขาจะพุดถึงตัวงาน เฮอรัชเบอร์ก เรียกความต้องการประเภทแรกว่า **ปัจจัยค้ำจุน** (Hygiene factors) เพราะว่าปัจจัยเหล่านี้ ชี้ให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมการทำงานของคน และทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้ความไม่พอใจในงานเกิดขึ้น เขาเรียกความต้องการประเภทที่สองว่า **ปัจจัยจูงใจ** (Motivation factors) เนื่องจากว่า ปัจจัยเหล่านี้สามารถจูงใจคนให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2546 : 310)

ผลการศึกษาของเฮอรัชเบอร์ก และคณะ (Herzberg and other c1993 : 44-49) ผลสรุปได้ว่า มีปัจจัย 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบ หรือไม่ชอบงานแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) โดยมีรายละเอียดของ 2 ปัจจัยดังนี้

1. **ปัจจัยจูงใจ** (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคคลชอบ และรักงาน นำไปสู่เจตนาคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งเสริมสร้างให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีดังนี้ คือ

1.1 ผลสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่ทำงานได้สำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

1.2 การยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน การยอมรับนี้จะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ ความสามารถ

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำท่ายหรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินการหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยต่ำจุณ (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน ซึ่งถ้าไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลในองค์การ อาจทำให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้น ดังนั้น ปัจจัยต่ำจุณจึงเป็นสิ่งที่ต่ำจุณให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีดังนี้คือ

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนรายได้ประจำหรือรายได้พิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลในองค์การ

2.2 โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ ได้รับการฝึกอบรม สัมมนา และดูงาน

2.3 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.4 ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การที่จะทำให้บุคคลมีความรู้สึกรับประกันในงาน

2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันเข้าใจซึ่งกัน และกัน สามารถที่จะทำงานร่วมกันได้

2.6 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relations subordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดี และความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relation superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันความสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

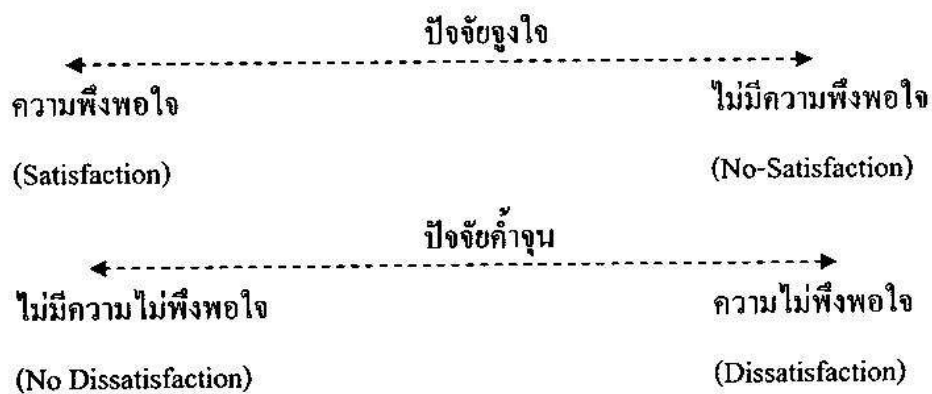
2.8 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

2.9 นโยบาย และการบริหารงาน (Policy and administration) หมายถึง การจัดการหรือการบริหารงานขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2.10 สภาพ/สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.11 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานของแต่ละบุคคล

กล่าวได้ว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานให้มีประสิทธิภาพสูง ก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูนอย่างพอเพียง หน่วยงานจึงต้องมีระบบการบริหารงานบุคคลที่ดี ผู้บริหารจะต้องมีศักยภาพในการบริหารงานบุคคล เพื่อให้ทุกคนร่วมมือกันปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถ ปัจจัยจิตใจ และปัจจัยคำจูนตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว ดังที่ โรบบิน (Robbins, 2001 : 60) เสนอไว้ คือ ปัจจัยจิตใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่าง “ไม่มีความพึงพอใจ” กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาใช้จูงใจผู้ปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยคำจูนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่าง “ความไม่พึงพอใจ” กับ “ไม่มีความไม่พึงพอใจ” ซึ่งหมายความว่า ถ้าหน่วยงานไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้ เช่น ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับเงินเดือนไม่เพียงพอ และไม่มีความมั่นคงในงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าผู้บริหารจัดปัจจัยเหล่านี้ไว้อย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่มีความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติ (แผนภาพที่ 2.3)



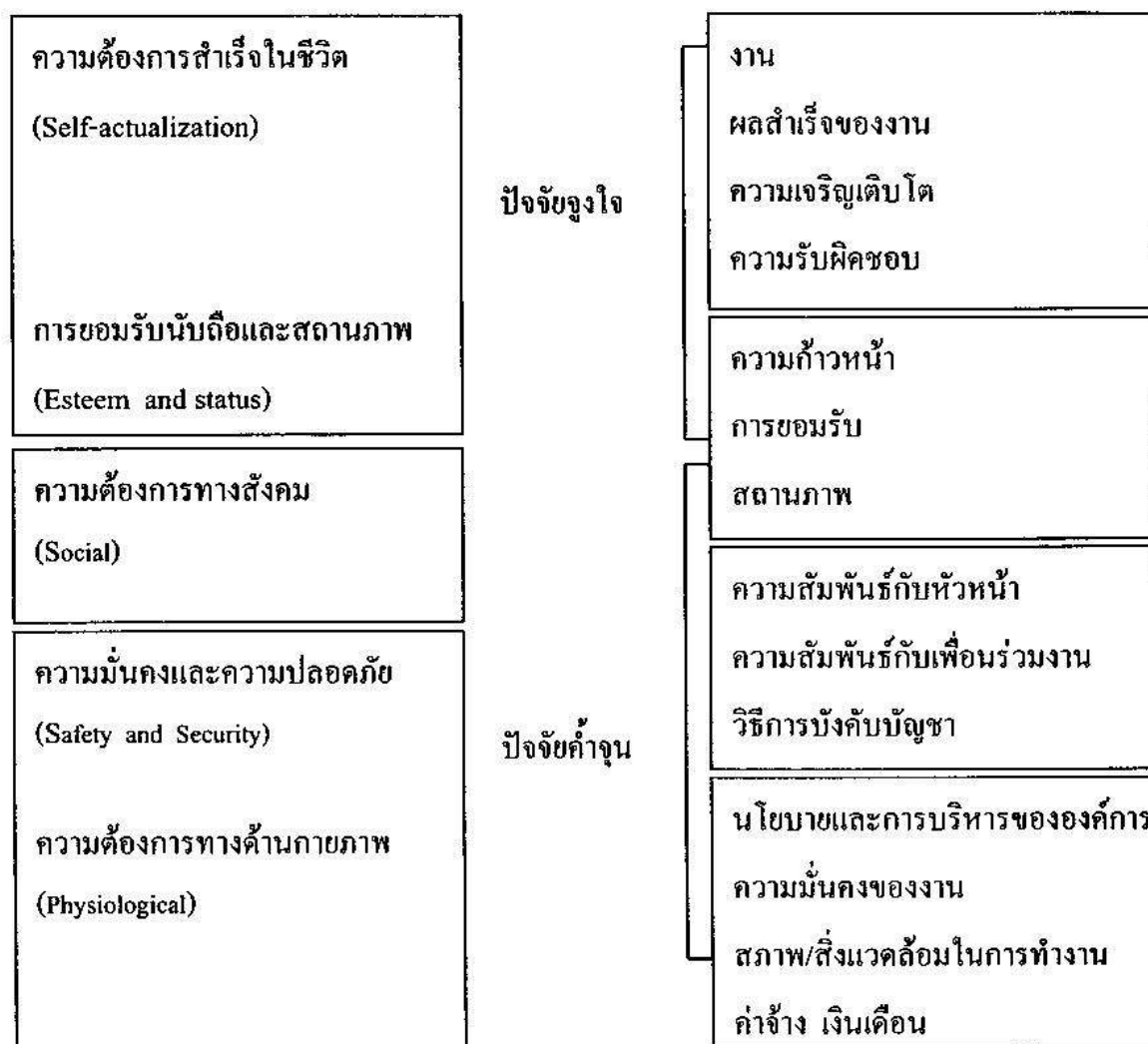
แผนภาพที่ 2.3 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์กกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ที่มา : Robbins, Stephen P. 2003 :160 **Organizational behavior**. 10th ed.

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กับตัวงานและสภาพแวดล้อมของงาน เป็นเรื่องชี้ให้เห็นว่าถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีผลทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่หากว่าผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ไม่พึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดปัญหา และอุปสรรคที่สำคัญต่อผลงานในหน่วยงานหรือองค์การเหล่านั้นเป็นอย่างยิ่ง

ตัวกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) และ มาสโลว์ (Maslow)

เดวิด และนิวสตรอม (Davis and Newstrom, 2002:107) กล่าวว่าเมื่อย้อนกลับไปพิจารณา กับการจัดลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์จะเห็นได้ชัดเจนว่าปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ซเบิร์ก สอดคล้องความต้องการในลำดับขั้นของมาสโลว์ เป็นความต้องการของร่างกาย ส่วนปัจจัยจูงใจ สอดคล้องความต้องการลำดับสูงขึ้นไป เป็นความต้องการด้านจิตใจดังแสดงไว้ในแผนภาพที่ 2.4



แผนภาพที่ 2.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) และ มาสโลว์ (Maslow)
ที่มา : Davis and Newstrom,(c 2002:107) Human behavior at work: **Organization behavior**, 11th ed.

ทั้งนี้ เมื่อนำเอาทฤษฎีจูงใจ และค้ำจุนของเฮอร์ซเบิร์กไปเปรียบเทียบกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ จะพบว่าปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ของเฮอร์ซเบิร์กอยู่ในระดับเดียวกับความต้องการทางกายภาพ ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคมของมาสโลว์ และปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) ของเฮอร์ซเบิร์กนั้นอยู่ในระดับเดียวกับความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิตซึ่งเป็นความต้องการในระดับสูงจนถึงขั้นสูงสุดของมาสโลว์

1.3 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จ (Achievement theory) ของเดวิด แมคเคิลแลนด์ (McClelland, อ้างใน Robbins, 2003:162) ได้สร้างทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ ซึ่งความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกับความคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ (McClelland's Achievement motivation theory) เขามีความเชื่อว่าความต้องการมีที่มาจากวัฒนธรรมในสังคมนั้น ๆ โดยบุคคลจะเรียนรู้และถ่ายทอด ต่อ ๆ กันไป ความต้องการตามแนวคิดของแมคเคิลแลนด์ (McClelland) ประกอบด้วย

1. ความต้องการด้านความสำเร็จ (Need for achievement – nAch) เป็นความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จในการทำงานให้ได้ผลดีหรือให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นบุคคลที่มีความต้องการทางด้านนี้มักจะมีพฤติกรรมค่อนข้างรอบคอบตั้งเป้าหมายในการทำงานอย่างค่อยเป็นค่อยไป ส่วนบุคคลที่มีความต้องการทางด้านนี้ต่ำมาก ค่อนข้างจะเป็นคนกล้าได้กล้าเสีย

2. ความต้องการด้านอำนาจ (Need for power – nPow) เป็นความต้องการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และมุ่งที่จะแสดงออกในการใช้อำนาจเพื่อเข้าไปมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นแบ่งออกเป็น 2 ชนิด

1. อำนาจส่วนบุคคล (Personalize power) เป็นอำนาจที่บุคคลต้องการเพราะอยากจะมีเพื่อควบคุมผู้อื่น

2. อำนาจทางสังคม (Socialize power) เป็นอำนาจที่บุคคลต้องการมีเพื่อทำประโยชน์ให้แก่สังคม

3. ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Need for affiliation – nAff) เป็นความต้องการสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น และแสดงออกโดยหวังว่าจะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นให้มากที่สุด

คนที่มีความต้องการมีสายสัมพันธ์ (nAff) เป็นความต้องการที่ได้รับความสนใจจากนักวิจัยน้อยที่สุด บุคคลที่มีความต้องการด้านสัมพันธ์จะได้รับความรักและการยอมรับจากผู้อื่น เป็นผู้แสวงหาเพื่อน ชอบบรรยากาศการทำงานแบบประสานงานกันมากกว่าที่จะแข่งขันกัน อาจกล่าวได้ว่าบุคคลประเภทนี้นิยมความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจซึ่งกันและกันในระดับสูงสุด (Robbins, 2003:163-164)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการด้านความสำเร็จ ความต้องการด้านอำนาจ และความต้องการมีสายสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานพบว่า บุคคลซึ่งต้องการด้านความสำเร็จสูงจะชอบงานที่มีการแข่งขัน ทำลายต้องการทำงานคนเดียวโดยลำพัง (Personal

responsibility) และงานที่ทำให้มีผลสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงาน (Feedback) ประสบความสำเร็จสูง มีมาตรฐานสูง สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้ (McClelland and Winter อ้างใน Robbins, 2003:164) ส่วนบุคคลซึ่งต้องการด้านอำนาจสูง มักจะต้องการมีอำนาจส่วนตัว เช่น การใช้ประโยชน์ในการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงวิธีการหรือการกระทำบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของตนและต้องการมีอำนาจทางสังคม เพื่อให้เกิดความสำเร็จของผู้บริหารและผู้นำ มีความพอใจในการอำนาจที่มีอิทธิพลเหนือคนอื่น แต่การกระทำเช่นนี้ต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมก่อน รองลงมาคือ วัตถุประสงค์ขององค์การ และสุดท้ายคือวัตถุประสงค์ส่วนตัว ดังนั้น บุคคลที่มีความต้องการมีสายสัมพันธ์สูงอย่างเดียวไม่สามารถเป็นผู้บริหารที่ดีได้ เพราะจะเกิดความยุ่งยากในการตัดสินใจเรื่องที่ไม่เห็นด้วย จึงส่งผลให้ผู้บริหารไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารที่ดีจะต้องมีความต้องการด้านอำนาจสูง จะมีความต้องการด้านสายสัมพันธ์ต่ำ (McClelland Burnham และ Boyatzis อ้างใน Robbins, 2003:164)

ทฤษฎีนี้สรุปได้ว่า ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จคือ ผู้บริหารที่มีความต้องการอำนาจทางสังคมสูง มีความต้องการมีสายสัมพันธ์ต่ำจึงจะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

1.4 ทฤษฎีแรงจูงใจ อี อาร์จี (E.R.G) ของ อัลเดอร์เฟอร์ (alderfer's existence relatedness-growth theory) จากมหาวิทยาลัยเยล (Yale University) ได้นำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) มาดำเนินการปรับปรุงใหม่ด้วยวิธีการวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical research) และใช้ชื่อใหม่ว่าทฤษฎีแรงจูงใจ อีอาร์จี (E.R.G) ซึ่งได้จำแนกความต้องการหลัก (Core needs) ของบุคคลในองค์การออกเป็น 3 กลุ่ม (Robbins , 2003 : 161)คือ

1. ความต้องการดำรงชีพ (Existence needs – E) คือความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นทางด้านกายภาพเพื่อการดำรงชีพ ซึ่งได้แก่ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) และความปลอดภัย (Safety needs) ของมาสโลว์

2. ความต้องการสัมพันธภาพ (Relatedness needs – R) คือความต้องการในการที่จะมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน บุคคลอื่นที่ตนเองเกี่ยวข้องกับ เป็นความต้องการที่จะรักษาหรือคงไว้ให้สัมพันธภาพนั้นยังเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งได้แก่ ความต้องการทางสังคม (Social needs) และความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem needs) ของมาสโลว์

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs-G) คือความต้องการเจริญก้าวหน้าเพื่อตนเองสู่ตำแหน่งในระดับสูงขององค์กรหรือได้มีโอกาสในการใช้ความรู้ที่มีอยู่อย่างเต็มที่ หรือได้พัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป ได้แก่ ความต้องการในการยอมรับนับถือ (Esteem needs) และความต้องการประสบความสำเร็จ (Self-actualization needs) ของมาสโลว์

ความต้องการตามทฤษฎี อีอาร์จี (E.R.G) ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

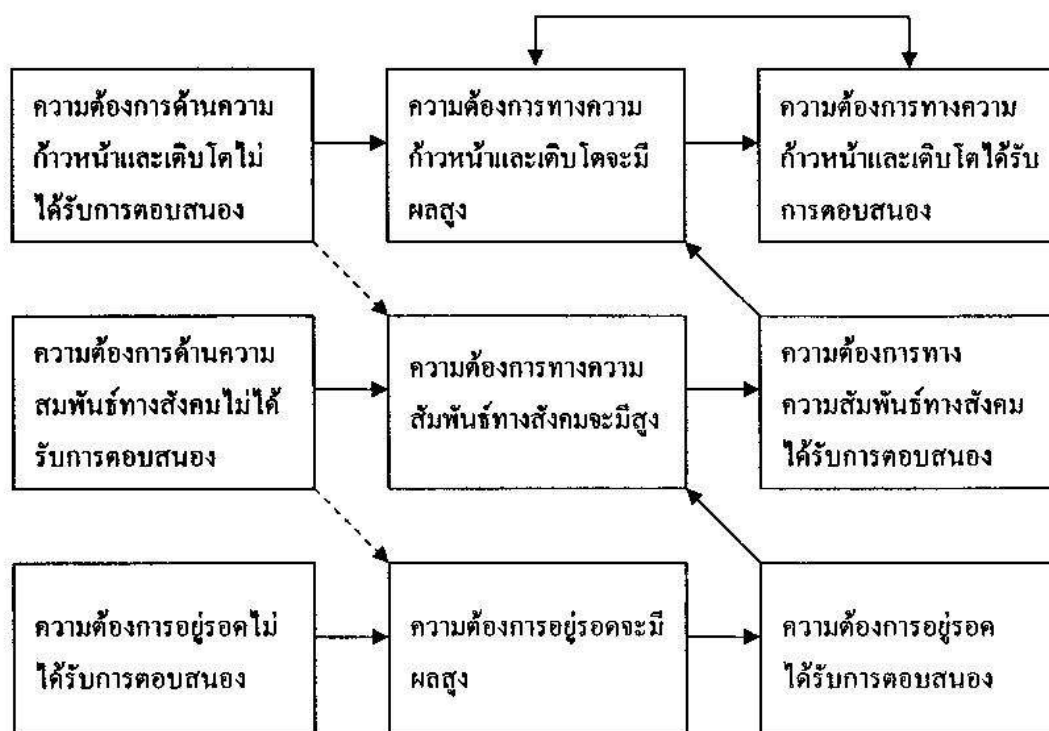
1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Needs satisfaction) หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desire strength) หากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะยิ่งทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need frustration) หากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น

ลักษณะตามข้อสมมติฐานและความสัมพันธ์ของทฤษฎี อีอาร์จี (E.R.G) จะเหมือนกับทฤษฎีของ Maslow ที่กล่าวว่า ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้น ๆ และก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ คือเมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการที่อยู่ในลำดับที่สูงขึ้นก็จะมีผลในการจูงใจ แต่ทฤษฎี อีอาร์จี (E.R.G) จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังด้วย ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนอง ประเภทความต้องการที่มีผลสูงก็จะถอยกลับไปสู่ประเภทความต้องการต่ำกว่า หากความต้องการด้านความสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองเมื่อใด เมื่อนั้นความต้องการอยู่รอดจะเพิ่มความสำคัญขึ้นอย่างรวดเร็ว (แผนภาพที่ 2.5) นอกจากนี้ตามทัศนะของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ยังเชื่อว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะต่อเนื่อง และไม่จำเป็นจะต้องมีลักษณะการตอบสนองความต้องการให้เป็นไปตามลำดับขั้นอย่างเช่นทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow)

ความต้องการที่มีได้รับการตอบสนอง ขอบเขตของความต้องการ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง



—> หมายถึง เส้นทางของการได้รับการตอบสนองความพอใจ และก้าวไปสู่ความต้องการระดับสูง

--> หมายถึง เส้นทางของการไม่ได้รับการตอบสนอง และการถดถอยลงมาสู่ความต้องการที่ต่ำลง

แผนภาพที่ 2.5 ทฤษฎี อี.อาร์.จี ของอัลเดอร์เฟอร์

ที่มา : ชงชัย สันติวงษ์, 2543:391. องค์การและการบริหาร.

ข้อแตกต่างระหว่างทฤษฎีแรงจูงใจ อีอาร์จี (E.R.G) กับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ คือ ประการแรกทฤษฎี อีอาร์จี (E.R.G) กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ที่สามารถมีได้มากกว่าหนึ่งในเวลาเดียวกัน และไม่ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นเหมือนทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น เช่น มนุษย์อาจทำงานโดยมุ่งหวังความก้าวหน้าในขณะที่ยังไม่ได้ได้รับการตอบสนองด้านการค่าจ้างชีพและสัมพันธ์ภาพอย่างเพียงพอ หรือมนุษย์อาจทำงานโดยคาดหวังความก้าวหน้าไปพร้อม ๆ กับความ

ต้องการดำรงชีพ และความต้องการสัมพันธภาพ เป็นต้น ประการที่สองทฤษฎี อีอาร์จี (E.R.G) นี้ จะถูกนำเข้าไปเกี่ยวกับมิติ “ความผิดหวัง-ความถดถอย” (Frustration - regression) โดยหากความต้องการในระดับสูง (High-level need) ไม่ได้ตอบสนอง มนุษย์อาจหันมาให้ความสนใจหรือเพิ่มความต้องการในระดับต่ำแทน (Low-level need) กล่าวอีกนัยหนึ่งหากบุคคลผิดหวังจากการไม่ได้รับการตอบสนองในความต้องการระดับหนึ่ง อาจถดถอยกลับไปหาความต้องการในอีกระดับหนึ่งที่ต่ำกว่าได้ เช่น เมื่อไม่พอใจในสัมพันธภาพของบุคคลในองค์กร บุคคลเหล่านั้นอาจหันไปเพิ่มความสนใจในการทำรายได้เข้ากระเป๋าตัวเองมากขึ้นโดยไม่สนใจสภาวะแวดล้อมภายนอกอีกต่อไป (Robbins, 2003: 161-162)

จะเห็นว่าทฤษฎี อีอาร์จี (E.R.G) เหมือนกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ คือหากบุคคลมีความพึงพอใจในความต้องการระดับต่ำจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระดับสูงด้วย ข้อควรระวังคือความต้องการหลากหลายอาจเกิดขึ้นพร้อมกันในเวลาเดียวกัน และความผิดหวังอันเกิดจากการไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับสูงอาจส่งผลให้เกิดความถดถอยกลับไปหาความต้องการในระดับต่ำได้ (Robbins, 2003:162)

ผลการวิจัยส่วนใหญ่สนับสนุนแนวคิดในทฤษฎี อีอาร์จี (E.R.G) ของอัลเดอร์เฟอร์ ว่าทฤษฎีอีอาร์จี (E.R.G) เป็นตัวแทนของความเที่ยงตรงในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ เหตุผลเพราะความเข้ากันได้ระหว่างแนวคิดในทฤษฎีกับการรับรู้และให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพของบุคคลมากกว่าความต้องการด้านกายภาพ (Robbins, 2003:161)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความต้องการทั้ง 2 ทฤษฎี จะเกี่ยวข้องกันโดยนำมาเปรียบเทียบกันพบว่าความต้องการทางกายภาพเป็นพื้นฐานก่อน แล้วจึงจะมีความต้องการสิ่งอื่น ๆ ตามมา ดังแผนภาพที่ 8 และเมื่อนำทั้ง 3 ทฤษฎี ได้แก่ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีอีอาร์จี มาแสดงให้เห็นความสัมพันธ์กันดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบแนวคิดความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow) และ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

ความต้องการแบบต่าง ๆ ของมาสโลว์(Maslow) (Maslow categories)	ความต้องการแบบต่าง ๆ ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) (E. R.G categories)
ความต้องการทางด้านร่างกาย	ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ
ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม	ความต้องการทางด้านสัมพันธภาพ
ความต้องการความมั่นคงความปลอดภัย ระหว่างบุคคล	
ความต้องการทางด้านสังคม (ความรัก ความเป็น พวกพ้อง)	
ความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียงระหว่างบุคคล	
ความต้องการที่ได้รับการยกย่องนับถือ	ความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า
ความต้องการสำเร็จในชีวิต	

ที่มา : เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540 : 29. พฤติกรรมองค์การ.

ตารางที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีสองปัจจัย, ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ และ ทฤษฎีฮีอาร์จี

Herzberg's Two-factors	Maslow's Hierarchy of needs	Alderfer's E.R.G.needs
ปัจจัยจูงใจ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน		ความต้องการความเจริญก้าวหน้า
ปัจจัยค้ำจุน การสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพ/สิ่งแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความมั่นคงในงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	ความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตน ความต้องการยอมรับนับถือ ความต้องการสังคมและความรัก ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านกายภาพ	ความต้องการความสัมพันธ์ภาพ
		ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต

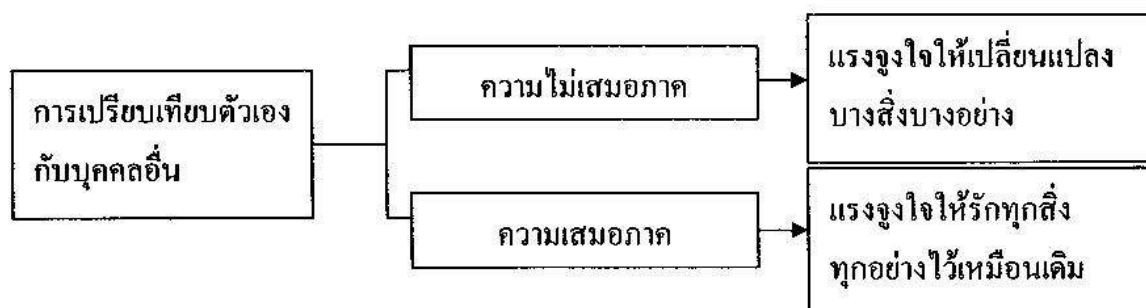
ที่มา : Davis and Newstrom, 2002:107 Human behavior at work. **Organization behavior**, 11th ed.

สรุปได้ว่าทฤษฎี ฮีอาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์ และทฤษฎีความต้องการลำดับขั้นของมาสโลว์ต่างมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากร ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การเป็นหลัก การตอบสนองของการปฏิบัติงานของบุคคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ

2. ทฤษฎีที่เน้นกระบวนการจูงใจ (Process theories of motivation)

2.1 ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส (Adams' equity theory)

อดัมส (Adams, อ้างใน Robbin 2003:173) ได้อธิบายถึงทฤษฎีนี้ว่า โดยปกติแล้วคนเราปรารถนาที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคในการทำงาน โดยการที่บุคคลจะทำการเปรียบเทียบความพยายามและค่าตอบแทนของตนกับของเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นหากผู้ปฏิบัติงานมองว่า อัตราส่วนระหว่างความพยายามและค่าตอบแทนที่ตนได้รับเท่ากับหรือใกล้เคียงกับอัตราส่วนของเพื่อนร่วมงานที่ทำงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และถ้าหากอัตราส่วนนี้ไม่เท่าเทียมกันหรือเหลื่อมล้ำกันความไม่เสมอภาคก็เกิดขึ้นและนำไปสู่ความตึงเครียดในองค์กร (ดังแผนภาพที่ 2.6) ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรคำนึงอยู่ตลอดเวลาว่าตนเองได้ให้ความยุติธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือไม่ หากความยุติธรรมเกิดขึ้นในองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะตามมาด้วย



แผนภาพที่ 2.6 ทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส

ที่มา : สมยศ นาวิการ. 2540:329. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร.

2.2 ทฤษฎีความคาดหวังหรือทฤษฎีวี ของ วรูม(Vroom's expectancy, VIE theory)

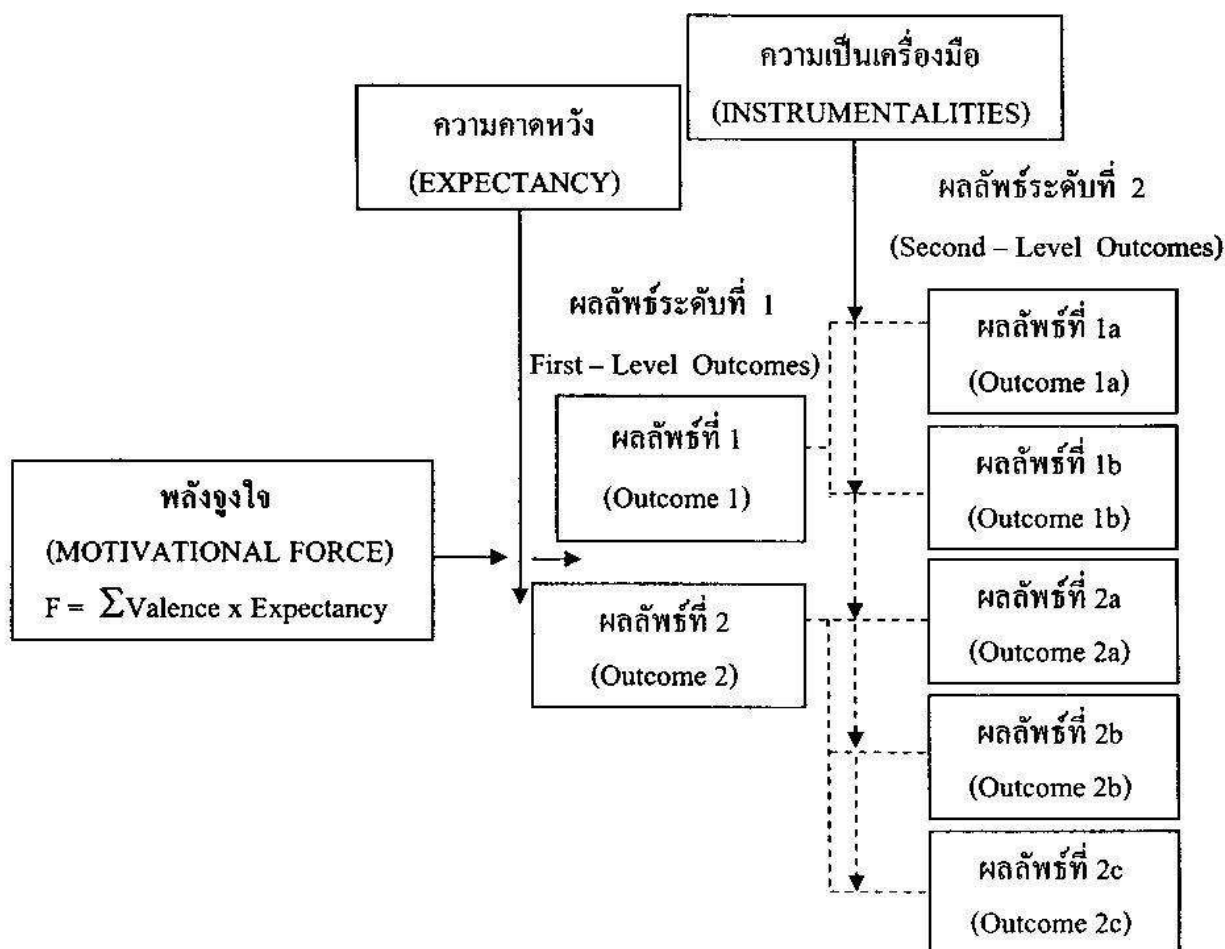
วรูม (Vroom, 1984:64-66) ได้พัฒนาทฤษฎีนี้จากผลงานของนักจิตวิทยาที่ชื่อ Watson, Tolman และ Hall ตามทฤษฎีของ Vroom แรงจูงใจของคนถูกกำหนดโดยความหวังในผลลัพธ์(outcomes) ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งแรงจูงใจของคนจะเกิดขึ้นจากปัจจัย 3 ประการ ได้แก่

1. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสของความเป็นไปได้ที่ความพยายามในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อระดับความสำเร็จของงาน (ผลลัพธ์ระดับที่ 1 : Outcome1)

2. ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ความเชื่อหรือความเข้าใจของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสความเป็นไปได้ที่ผลลัพธ์ระดับที่ 1 (Outcome 1) หรือผลสำเร็จของงานจะทำให้ได้รับผลลัพธ์อันดับต่อไป (Outcome2) หรือรางวัล

3. การรับรู้คุณค่า (Valence) หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้เกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์นั้น ๆ การรับรู้คุณค่าเป็นสิ่งที่เกิดจากการพิจารณาผลลัพธ์ของบุคคลผลลัพธ์นั้นจะมีคุณค่าในทางบวกสำหรับบุคคลที่ต้องการ เช่น การสนับสนุนจะมีค่าในทางบวกสำหรับพนักงานที่ต้องการได้รับการสนับสนุนมากกว่าไม่ได้รับการสนับสนุนประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ Valence นี้คือ ค่านิยม สิ่งจูงใจ เจตนาคติ และอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง Valence จะมีค่าเป็นศูนย์เมื่อบุคคลไม่รู้สึกสนใจต่อผลลัพธ์ที่จะได้ และจะมีค่าติดลบเมื่อบุคคลนั้นไม่ยอมรับผลลัพธ์นั้นเลย

ในทัศนะของ วรูม (Vroom) ระดับการจูงใจของบุคคลจึงขึ้นอยู่กับ ผลคูณของ Valence กับความเป็นเครื่องมือและความคาดหวัง(แผนภาพที่ 11) วรูม (Vroom) เห็นว่าการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานมากขึ้นจำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน คือผู้ปฏิบัติงานทำงานคาดหวังอะไรจากการปฏิบัติงานของเขา



แผนภาพที่ 2.7 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม

ที่มา: Luthans, Fred 2002:267. *Organizational Behavior*. 9th ed.

2.3 ทฤษฎีการตั้งเป้าหมายของล็อก (Locke' goal setting theory)

ล็อก (Locke, 2000:117) ได้คิดทฤษฎีนี้ขึ้นมา ซึ่งมีความเชื่อว่าแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์เกิดขึ้นจากการที่บุคคลได้กำหนดเป้าหมายที่แน่ชัดของตนเองเอาไว้และมีความพยายามหรือตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุถึงซึ่งวัตถุประสงค์ตามที่ตนเองต้องการ และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาในท้ายที่สุด

3. ทฤษฎีการเสริมแรงของการจูงใจ (Reinforcement theory)

ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content theories of motivation) และทฤษฎีที่เน้นกระบวนการจูงใจ (Process theories of motivation) ได้อธิบายถึงเรื่องแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของมนุษย์ในองค์กร โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานแนวคิดทางจิตวิทยา (Psychological concept) และกระบวนการรับรู้ (Perceptual process)

สำหรับทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement) โดย สกินเนอร์ (Skinner) มีจุดเน้นอยู่ตรงที่ว่า พฤติกรรมหรือแรงจูงใจเป็นผลที่เกิดจากการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม การเสริมแรง (Reinforcement) จะเป็นเครื่องมือที่คืออย่างหนึ่งในการชักจูงให้บุคคลในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม โดยการใช้สิ่งเสริมแรงเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเห็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

การเสริมแรง คือ การทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมบางอย่างเพิ่มขึ้นหรือลดลงโดยใช้ผลที่ได้ (Consequences) จากการแสดงพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งจูงใจ หลักการมีอยู่ว่าบุคคลจะแสดงพฤติกรรมบางอย่างเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับความพึงพอใจหรือรางวัลจากการแสดงพฤติกรรมนั้น และจะแสดงพฤติกรรมบางอย่างหรือไม่แสดงเลยเมื่อผลจากการแสดงพฤติกรรมนั้นก่อให้เกิดความไม่สบายใจ ความเจ็บปวดหรือความทุกข์ ซึ่งเท่ากับเป็นการหลีกเลี่ยงจากความไม่พื่อนั้นเอง ตัวเสริมแรงที่เป็นตัวจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมบางอย่างเพิ่มขึ้นเรียกว่า ตัวเสริมแรงในทางบวก (Positive reinforcer) ส่วนตัวเสริมที่ลดหรือหลีกเลี่ยงการแสดงพฤติกรรมเรียกว่า ตัวเสริมในทางลบ (Negative reinforcer) ดังนั้น ถ้าหากต้องการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ใดแล้วเราจะต้องกำหนด (Manipulate) ผลของพฤติกรรมของบุคคลผู้นั้นได้ด้วย โดยการใช้ตัวเสริมแรงที่เหมาะสมเป็นเครื่องมือ

**ตารางที่ 2.4 การเปรียบเทียบทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของ
เฮอร์ซเบิร์ก ทฤษฎี อีอาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์ และทฤษฎีการจูงใจในความสำเร็จ
ของแมคคิลเลนด**

ทฤษฎีลำดับขั้นความ ต้องการของมาสโลว์	ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก	ทฤษฎี อีอาร์จี ของ อัลเดอร์เฟอร์	ทฤษฎีการจูงใจในความสำเร็จ ของแมคคิลเลนด
1. ความต้องการประจักษ์ ตนเอง (Self-actualization)	ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factor)		
2. ความต้องการการยอมรับ (Esteem needs)		ความต้องการก้าวหน้าและ เติบโต (Growth needs)	ความต้องการด้านความสำเร็จ (Need for achievement)
3. ความต้องการทางสังคม (Social needs)	ปัจจัยบำรุง (Maintenance Factor)	ความต้องการมี ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness needs)	ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Need for affiliation)
4. ความต้องการความ ปลอดภัย (Safety needs)			ความต้องการด้านอำนาจ (Need for power)
5. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs)		ความต้องการการอยู่รอด (Existence needs)	

ที่มา : Hersey, Blanchard and Johnson, 1996:85. **Management of organizational behavior.**

จากการเปรียบเทียบ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิดของ มาสโลว์ (Maslow) จะใกล้เคียงคล้ายกันกับความต้องการด้านความสำเร็จของ แมคคิลเลนด (McClelland) ทำนองเดียวกับการต้องการที่ได้รับการยกย่องนับถือของมาสโลว์ (Maslow) นั้นจะตรงกับความต้องการด้านอำนาจและหรือด้านความสำเร็จของ แมคคิลเลนด ทำนองเดียวกัน ความต้องการความเจริญก้าวหน้าของอัลเดอร์เฟอร์ ก็จะตรงกับความต้องการที่จะได้รับการยกย่องนับถือ และความต้องการประสบความสำเร็จตามในชีวิตของมาสโลว์ (Maslow) และที่ชัดเจนก็คือ ความต้องการด้านสังคมและความรักของมาสโลว์ จะคล้ายคลึงกับความต้องการมีสายสัมพันธ์ของ แมคคิลเลนด ในขณะที่เดียวกันก็จะตรงกับความต้องการมีฐานะที่นับถือของคนอื่น ความต้องการทางสังคมและความต้องการมีความปลอดภัยจากเพื่อนด้วย ท้ายสุดความต้องการที่จะมีความมั่นคง

ปลอดภัยทางกาย และความต้องการทางด้านกายภาพ ก็จะตรงกับความต้องการดำรงชีพของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) และความต้องการของ เฮิร์ชเบอร์ก ดังตารางที่ 2.4

จากทฤษฎีที่เน้นเนื้อหาของการจูงใจ (Content Theories of motivation) ทั้ง 4 ทฤษฎี

สรุปได้ว่าเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงโครงสร้างทางจิตภาพของบุคคล ที่เป็นพลังกระตุ้น พฤติกรรมและทำให้มีพฤติกรรมอยู่ต่อไป หรือมุ่งที่จะทราบปัจจัยภายในของบุคคลที่จูงใจให้ บุคคลนั้น ๆ เกิดความต้องการเป็นพื้นฐานที่จะทำให้เกิดแรงขับ หรือแรงจูงใจที่จะส่งผลให้เกิด พฤติกรรมไปในทิศทางที่มุ่งเป้าหมาย โดยที่บุคคลแต่ละคนมีความต้องการต่างกัน ปัจจัยต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับงานย่อมก่อให้เกิดการตอบสนองความพอใจที่ต่างกัน ซึ่งแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคคลกรมีความพึง พพอใจองค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในทฤษฎีดังกล่าว

7. การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานที่มุ่งหวังความสำเร็จนั้นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในองค์การ ช่วยกันทำงานอย่างทุ่มเทเต็มความสามารถทั้งพลังกายและพลังใจในการทำงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ของ ผู้บริหารองค์การจะต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น เราสามารถนำความรู้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้ ให้เหมาะสมและเกิดผลดีกับองค์การ ซึ่งจะต้องศึกษาองค์ประกอบที่สำคัญในหลาย ๆ ด้าน ดังต่อไปนี้

1. บุคคลหรือพนักงานที่จะจูงใจเป็นพนักงานระดับใด มีความสามารถเพียงใด ความต้องการของพวกเขาคืออะไร พวกเขามีเจตคติ และค่านิยมเป็นอย่างไร
2. งาน (Task) ที่พวกเขาทำมีปริมาณ คุณภาพ ความยากง่ายเพียงใด รายละเอียด เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติ และผลที่จะกระทบต่อองค์การเป็นอย่างไร
3. บรรยากาศในการทำงาน อันเกี่ยวเนื่องด้วยการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การ ฯลฯ เป็นอย่างไร

ศึกษาข้อมูลองค์ประกอบเหล่านี้ให้ละเอียดนำมาวิเคราะห์เลือกใช้สิ่งจูงใจที่ เหมาะสมกับบุคคลแต่ละคน ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้ความสามารถในการพิจารณาด้วยความรอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งหรือเจตคติเชิงลบของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อองค์การอันจะนำไปสู่ ความล้มเหลวของระบบจูงใจต่อไป

โครงสร้างการบริหารงานและขอบเขตของบุคลากรสายสนับสนุน

1. โครงสร้างและการบริหารงานจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้วิวัฒนาการมาจากโรงเรียนข้าราชการพลเรือนในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งโรงเรียนนี้มีกำเนิดมาจากโรงเรียนมหาดเล็ก โดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงสถาปนาขึ้นเป็นจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2459 เพื่อเป็นอนุสรณ์แด่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยขึ้นอยู่กับกระทรวงธรรมการ ให้เสนาบดีกระทรวงธรรมการเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบการศึกษาทั่วไป จุฬามุ่งหมายเมื่อแรกตั้งนั้นเพื่อฝึกหัดเข้ารับราชการทุกระบวนทบวงกรม จึงจัดการเรียนการสอน คณะต่าง ๆ หลายคณะ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์ และอักษรศาสตร์

ต่อมาภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 รัฐบาลได้ตั้งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และการเมือง มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศิลปากรขึ้น ซึ่งมหาวิทยาลัยเหล่านี้สังกัดกระทรวงต่าง ๆ กัน เป็นการไม่สะดวกแก่การประสานงาน ในปี พ.ศ. 2501 รัฐบาลซึ่งมี ฯพณฯ จอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรีจึงได้แก้ไขเรื่องนี้ โดยตราพระราชบัญญัติสภาการศึกษาแห่งชาติ พ. ศ.2502 ขึ้น ใช้บังคับในส่วนที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัย และให้โอนมหาวิทยาลัยทุกแห่งไปสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปัจจุบันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งแต่วันที่ 7 กรกฎาคม 2546 ในความดูแลของสภามหาวิทยาลัย ประกอบด้วยคณะต่าง ๆ 18 แห่ง สถาบัน/สำนักวิชา 6 แห่ง สถาบันสมทบ 3 แห่ง ศูนย์ 3 แห่ง มีภาควิชารวมทั้งสิ้น 139 ภาควิชา

การบริหารงานของมหาวิทยาลัย พันธุ์ศักดิ์ พลสารัมย์ (2544:22) กล่าวว่า การแบ่งหน่วยงานในมหาวิทยาลัย แบ่งแบบสากลได้เป็น 3 ส่วนคือ

1. คณะวิชา (Faculty or college or School) เป็นหน่วยงานพื้นฐานที่มีความสำคัญทางวิชาการ คณะจะเป็นหน่วยที่ปฏิบัติการกิจต่าง ๆ ของสถาบันตามขอบเขต ตามศาสตร์ สาขาวิชา นโยบาย และความถนัด

2. ภาควิชา (Department) เป็นหน่วยงานย่อยของคณะ ที่มีความสำคัญเป็นอย่างสูง เนื่องจากเป็นกลไกหลักในการดำเนินการกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ความก้าวหน้า ความเข้มแข็ง นั้นมักจะเริ่มจากภาควิชาขึ้นมาประกอบเป็นภาพรวมของสถาบัน

3. สถาบัน ศูนย์ สำนัก (Institute or Center) เห็นหน่วยงานส่งเสริมวิชาการ และมีภารกิจเฉพาะด้าน เพื่อเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถาบัน ได้แก่ สถาบันภาษา สำนักทะเบียน ศูนย์ เครื่องมือวิทยาศาสตร์

สำหรับการบริหารมหาวิทยาลัยในประเทศไทย (วิจิตร ศรีสอาน 2541:21) อดีตปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ได้กล่าวไว้ว่า “มหาวิทยาลัยในประเทศไทยในอดีตถึงปัจจุบันเกือบ 100 ปี ยังถูกพันนาการกับกฎระเบียบ ข้อบังคับของระบบราชการ ซึ่งไม่เอื้ออำนวยในการบริหารงานหลาย ๆ อย่าง ขวามหาวิทยาลัยจึงพยายามปลดปล่อยพันนาการเหล่านี้ โดยการหาระบบใหม่เพื่อที่จะทำให้คุณภาพการศึกษาดีขึ้น รัฐบาลลงทุนเท่าเดิมแต่ได้งานมากขึ้น ทำให้ประชาชนได้บริการดีขึ้น และเพื่อให้มหาวิทยาลัยทำภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมได้เต็มที่ และมีความคล่องตัวและมีอิสระในการดำเนินงาน” นับได้ว่าการที่มหาวิทยาลัยจะมีการปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐครั้งนี้ ถือเป็นการปฏิรูปการบริหารงานที่จะส่งผลดีต่อการบริหารงาน ที่มีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินการตามที่ต้องการได้

2. เป้าหมายของการปรับปรุงโครงสร้างส่วนงาน

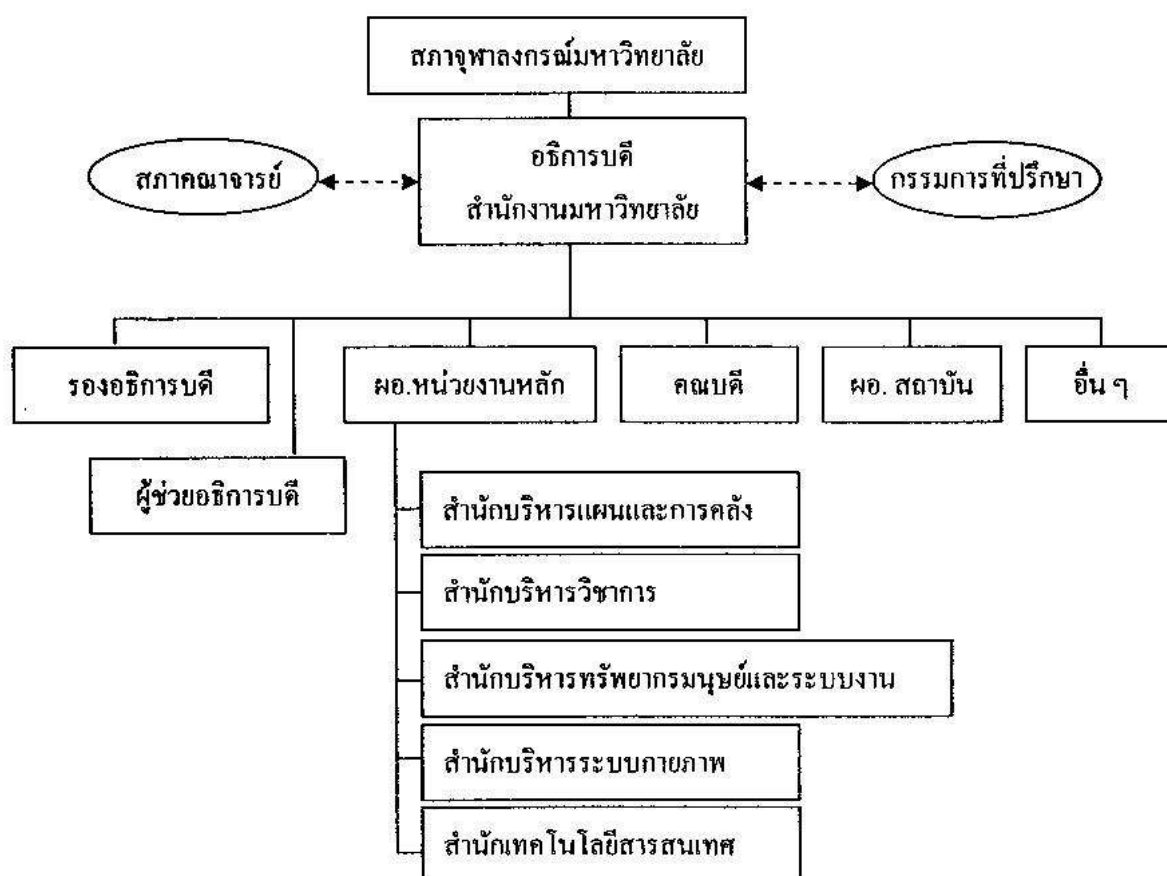
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต้องมีแนวทางบทบาทและหน้าที่ในองค์การที่มีลักษณะเป็นพลวัต ปรับเปลี่ยนตนเองได้รวดเร็ว คล่องตัว ตามการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการและเทคโนโลยีและที่สำคัญที่สุด คือ การมีคณาจารย์และบุคลากรที่มีคุณภาพ (จรวบ บุญยุบล, รูปแบบการบริหารจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในอนาคต, 2538:25) เพื่อเป้าหมาย

1. ต้องการให้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพัฒนาตัวเองไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการในระดับนานาชาติ

2. ให้ระบบการบริหารงานมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และความซับซ้อนของสังคมที่เกิดขึ้น การปฏิรูปโครงสร้างใหม่นี้จะก่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงานและบริหารการเงิน รวมการลดความซับซ้อนในแต่ละหน่วยงาน และทำให้แต่ละหน่วยงานมีความชัดเจนในตัวเอง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดตั้งขึ้น “ คณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างส่วนงานตามพระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” โดยคณะกรรมการชุดนี้ได้เสนอการปรับปรุงโครงสร้างเป็น 3 ส่วนคือ

1. งานบริหารส่วนบน ได้แก่ สภามหาวิทยาลัย สภาคณาจารย์ อธิการบดี และคณะผู้บริหาร โดยสภามหาวิทยาลัยมีหน้าที่กำหนดนโยบาย อธิการบดีทำหน้าที่บริหาร และจัดการตามนโยบายที่กำหนดโดยสภามหาวิทยาลัย และสภาคณาจารย์เป็นที่ปรึกษาด้านวิชาการ และจรรยาบรรณเป็นหลัก (โปรดสังเกตว่า สภาคณาจารย์ไม่มีหน้าที่ให้คำปรึกษาในด้านงานบริหารต่อไป)
2. งานบริหารส่วนกลาง ได้แก่ สำนักงานมหาวิทยาลัย (ทำหน้าที่แทนสำนักงานอธิการบดีที่ขยับเลิกไป)
3. งานบริหารวิชาการ ประกอบด้วย คณะสำนักวิชา สถาบัน และวิทยาลัย ถือเป็นหน่วยงานหลักทางด้านวิชาการ



(เริ่มใช้ ตุลาคม 2542)

แผนภาพที่ 2.8 โครงสร้างการบริหารใหม่ในภาพรวม (เฉพาะส่วน)

ที่มา : พันธุ์ศักดิ์ พลสารัมย์, 2544:24 การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา.

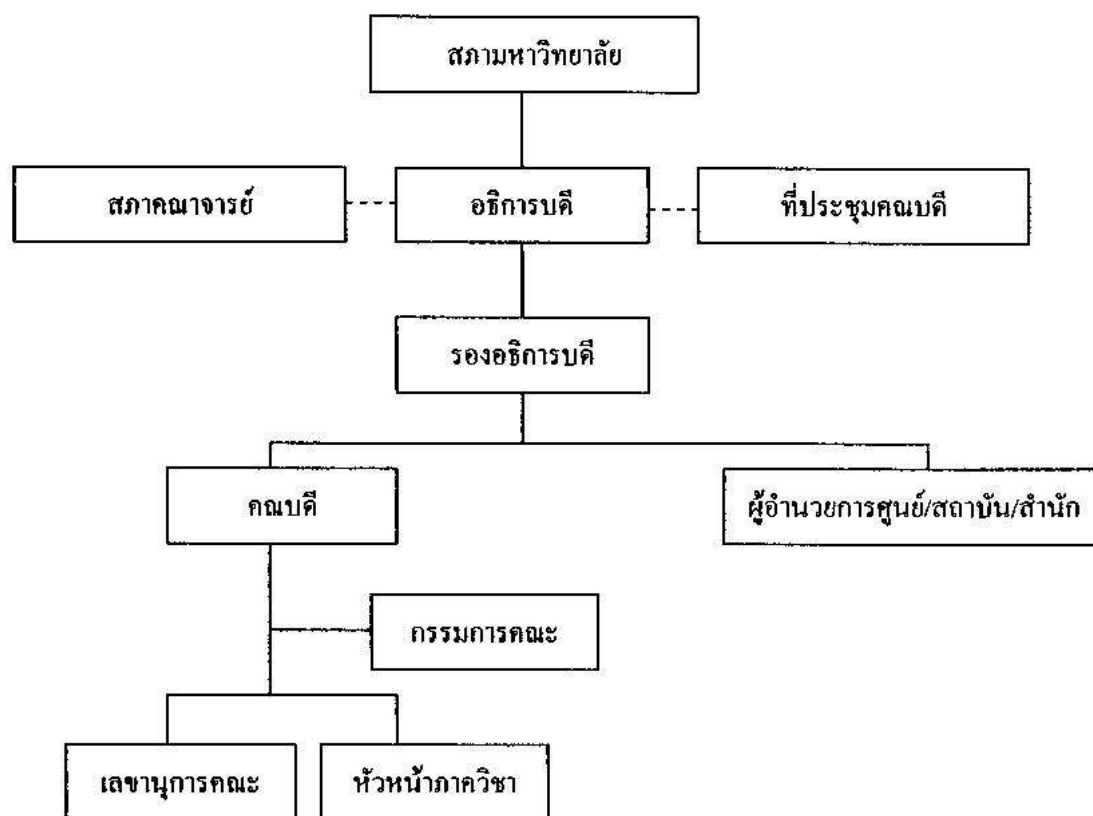
โครงสร้างการบริหารงานในส่วนกลาง ได้แก่ การเปลี่ยนจากสำนักงานอธิการบดีมาเป็นโครงสร้างสำนักงานมหาวิทยาลัย โดยแบ่งงานใหม่ทั้งหมดเป็น 4 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานหลัก กลุ่มงานเฉพาะภารกิจ กลุ่มงานวิสาหกิจ และกลุ่มงานอื่น ๆ ทุกกลุ่มงานอยู่ภายใต้สำนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งล้วนขึ้นตรงต่ออธิการบดีทั้งหมด รองอธิการบดีไม่ได้ดูแลกลุ่มงานหลักอีกต่อไป

โครงสร้างการบริหารในรูปจะเห็นว่า อธิการบดีทำหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชาสำนักงานมหาวิทยาลัยโดยตรง ตามโครงสร้างเดิม อธิการบดีสำนักงานอธิการบดี โดยผ่านรองอธิการบดีฝ่ายต่าง ๆ ฐานะของรองอธิการบดีตามโครงสร้างนี้ ไม่ได้มีฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาหน่วยงานหลักอีกต่อไป เช่น งานวางแผน เคยอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา งานบริหารวิชาการ เคยเป็นความรับผิดชอบของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ หรืองานบริหารงานบุคคล อยู่กับรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร เป็นต้น ในโครงสร้างใหม่ที่เป็นสำนักงานมหาวิทยาลัย ฐานะของรองอธิการบดีที่มักจะเป็นอาจารย์ ลดลงมาเท่ากับผู้อำนวยการหน่วยงานหลัก ในทางกฎหมายถือว่าผู้อำนวยการหน่วยงานหลักไม่ต้องขึ้นต่อรองอธิการบดี แต่รับคำสั่งโดยตรงจากอธิการบดี

ส่วนงานบริหารวิชาการหลักซึ่งเป็นหัวใจขององค์การที่เป็นมหาวิทยาลัย อันได้แก่ คณะ สำนัก วิชา สถาบันวิจัย และวิทยาลัย จะประสานงานกับงานส่วนกลาง จึงจะสอดคล้องกันได้เหมือนโครงสร้างเดิม เช่น ในโครงสร้างเดิม สำนักอธิการบดีมีตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งคณะก็จะมีตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายต่าง ๆ รองรับงานซึ่งกันและกัน รองอธิการบดีทำหน้าที่รับคำสั่งจากอธิการบดีเป็นครั้งคราวไป หรือแม้เป็นการมอบหมายเป็นการถาวร แต่ไม่เป็นที่รู้กันระดับล่าง การประสานงานระดับบนและระดับล่างจะมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

โครงสร้างที่มหาวิทยาลัยดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาการประสานงานระหว่างส่วนบนและส่วนล่างไม่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยจะมีแผนให้คณะแบ่งสายความรับผิดชอบในตนเอง เดียวกันกับสำนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งปัจจุบันคณะส่วนใหญ่หรือทั้งหมดยังคงใช้โครงสร้างการบังคับบัญชาแบบเดิม คือ ให้มีรองอธิการบดีฝ่ายต่าง ๆ เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการสายสนับสนุน

สรุปการบริหารงานภายในของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อธิการบดี เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบสูงสุดของมหาวิทยาลัย โดยมีรองอธิการบดี ทำหน้าที่รับผิดชอบ และช่วยเหลืออธิการบดีในกิจการต่าง ๆ ที่อธิการบดีมอบหมาย และเลขาธิการเป็นผู้ประสานงานและควบคุมตรวจตรากิจการต่าง ๆ สำหรับในคณะต่าง ๆ คณบดีเป็นผู้บังคับบัญชาและมอบหมายให้หัวหน้าภาควิชารับผิดชอบลดหลั่นตามลำดับ



แผนภาพที่ 2.9 สายการบริหารงานมหาวิทยาลัย/สถาบัน

ที่มา: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ,2545:118 อำนาจอิสระของการบริหารมหาวิทยาลัยไทย

3. โครงสร้างสำนักงานมหาวิทยาลัย

โครงสร้างสำนักงานมหาวิทยาลัย ได้เปลี่ยนแปลงกลุ่มงานที่เคยอยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดีใหม่หมด ที่สำคัญคือ การเปลี่ยนแปลงชื่อหน่วยงานใหม่ในหลายกรณีไม่สื่อความหมายให้เป็นที่เข้าใจได้ในประชาคมจุฬาฯ เช่น งานวิเทศสัมพันธ์เปลี่ยนเป็น “วิรัชกิจ ” กลายเป็นสำนักงานวิรัชกิจเป็นต้น

สำนักงานมหาวิทยาลัยได้จัดกลุ่มงานออกเป็น 4 กลุ่ม มีเหตุผลประกอบตามรายงานของคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุง โครงสร้างส่วนบน ตามร่างพระราชบัญญัติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังนี้

1. กลุ่มงานหลัก เป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานประจำทั่วไปของมหาวิทยาลัย มีโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาภายในแยกเป็น “ส่วน” และ “สาขางาน”

2. **กลุ่มงานเฉพาะภารกิจ** เป็นหน่วยงานที่โดยทั่วไปมีภารกิจรับผิดชอบเฉพาะเรื่องเป็นหน่วยงานขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาเป็นการเฉพาะ ไม่มีการจัดแบ่งเป็นหน่วยงานระดับรอง ๆ ลงไป

3. **กลุ่มงานวิสาหกิจ** เป็นหน่วยงานที่อิสระและความคล่องตัวในการดำเนินงานตามเป้าหมายมหาวิทยาลัยว่าด้วยวิสาหกิจนั้น ๆ เป็นการเฉพาะ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารฯ เป็นกลไกพิเศษของมหาวิทยาลัย เพื่อจัดหารายได้และให้บริการสวัสดิการ

4. **กลุ่มงานอื่น ๆ** เป็นหน่วยงานหลักที่มีลักษณะเป็นองค์กรชั่วคราว หรือเป็นองค์การนำร่องที่การประเมินสถานการณ์ เพื่อปรับหรือยุบรวมเป็นหน่วยงานถาวรต่อไปหรือให้ยุติการดำเนินการ

4. ขอบข่ายของงานและการบริหารบุคลากรสายสนับสนุนจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยของรัฐเป็นหน่วยงานราชการมีฐานะเทียบเท่ากรม สังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กระทรวงศึกษาธิการ การบริหารงานมหาวิทยาลัยและการดำเนินการของแต่ละมหาวิทยาลัยได้แก่ การใช้กฎระเบียบข้อบังคับ การกำหนดนโยบาย การสรรหาบุคคลเข้ารับราชการ ระดับ การโอน การออกจากราชการ การรับบำเหน็จบำนาญ ตลอดจนการจัดสวัสดิการของมหาวิทยาลัย ต้องอาศัยอ้างอิงระเบียบปฏิบัติทางราชการ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนยังคงพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2507 และกฎทบทวนฉบับต่าง ๆ ที่ออกตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2516) ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2520) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2521) ฉบับที่ 5 (พ.ศ.2522) ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2528) ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2538) เป็นกฎหมายกำหนดแนวทางการบริหารงานด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้มหาวิทยาลัยของรัฐแต่ละมหาวิทยาลัยจะมีพระราชบัญญัติและข้อบังคับ ซึ่งออกตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยของแต่ละมหาวิทยาลัยใช้เป็นกฎหมาย ในการจัดส่วนราชการและบริหารงานภายในของแต่ละมหาวิทยาลัยซึ่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย กฎทบทวน และข้อบังคับแต่ละฉบับที่ใช้บังคับในแต่ละมหาวิทยาลัย จึงยึดถือพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507 เป็นหลักในการแบ่งส่วนราชการ กรบริหารและการจัดการเรื่องต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยในด้านการบริหารงานและการบริหารงานบุคคลภายในมหาวิทยาลัย

บุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยนั้นตามกฎหมายฉบับที่ 2 พ.ศ. 2519 ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507 กำหนดให้ข้าราชการพลเรือนสายสนับสนุน ได้แก่ ข้าราชการสาย ข ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ และข้าราชการสาย ค ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการซึ่งระเบียบการสรรหาบุคคลเข้ารับราชการในตำแหน่ง ต่าง ๆ ได้กำหนดให้บุคคลนั้นมีคุณสมบัติตามมาตรา 24 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2518 และมีคุณสมบัติอื่น ๆ ตามที่ ก.ม. (กรรมการมหาวิทยาลัย) กำหนด

กระบวนการสรรหาบุคลากรสายสนับสนุน อ.ก.ม. ของมหาวิทยาลัย โดยอาศัยอำนาจเจ้าหน้าที่ตามข้อ 20 แห่งกฎหมายฉบับที่ 2 พ.ศ. 2519 เป็นผู้ดำเนินการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุบุคคลเข้ารับราชการ โดย อ.ก.ม. จะแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสอบแข่งขันเข้ารับราชการ และจะมีเจ้าหน้าที่กำหนดบุคลากรสายสนับสนุน คือ พนักงานฝ่ายบริหารทั้งหมด ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานสอนในมหาวิทยาลัยโดยแต่ละงานได้ระบุกลุ่มตำแหน่งที่ต่าง ๆ ไว้ดังนี้

สาย ก. ตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีหน้าที่ สอน วิจัย และให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์และอาจารย์

สาย ข. ตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งในสายงานต่าง ๆ ได้แก่ บรรณารักษ์ โสตทัศนศึกษา พยาบาล วิจัย และตำแหน่งในสายงานวิชาการอื่นที่ ก.ม. กำหนดได้แก่ นักวิทยาศาสตร์

สาย ค. ตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน หรือสำนักงาน หัวหน้าแผนกอิสระ รองคณบดี รองผู้อำนวยการศูนย์ สถาบัน หรือสำนักงาน หัวหน้าภาควิชา หรือหัวหน้าแผนกวิชา ผู้อำนวยการกอง เลขานุการกอง หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนก และ ตำแหน่งอื่นที่ ก.ม. กำหนด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์การใดจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้กล่าวไว้ในงานวิจัยต่อไปนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีมากในราชการ ธุรกิจ อุตสาหกรรม และ การศึกษา แต่งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยโดยตรง ยังไม่เคยมีผู้ใดได้ศึกษาหรือวิจัยโดยเฉพาะ ในวงการศึกษาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในงานของอาจารย์หรือผู้บริการในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก ในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรเดียวกัน

1.งานวิจัยในประเทศ

เฉลย แก้วเกษ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจและสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานชุมสายโทรศัพท์ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4” พบว่า พนักงานชุมสายโทรศัพท์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงานที่ชุมสาย ส่วน อายุ สถานภาพสมรส ระดับเงินเดือน และระดับตำแหน่งไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ธนิต บุญยงค์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ ศึกษาเปรียบเทียบฝ่ายอำนวยการกับฝ่ายปฏิบัติการ ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานที่สังกัดไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ

วิวัฒน์ รัตนชานอง (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงงานสุรา จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาใน 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน ความพึงพอใจในค่าตอบแทน ความพึงพอใจในด้านนโยบายและการบริหารงาน ความพึงพอใจในสัมฤทธิ์ผลในงาน ซึ่งการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

โสภภาพรณ นิ่มมณี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ ประสิทธิภาพการทำงานและระดับการศึกษาทั้งได้พบว่าลูกจ้างมีความพึงพอใจในระดับสูง คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และ

ถูกจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ สภาพการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สุทัศน์ ตรงศรีเรือง (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเขตการศึกษา 5 ” โดยทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติและการได้รับการยอมรับนับถือ

นรวิรุ ศรีเพ็ญ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า ด้านค่าจ้างและสวัสดิการตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะตำแหน่งสายงาน ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะการเดินทางจากบ้านถึงที่ทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนสภาพสมรส และระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีผลต่อความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา มุ่งประเด็นสำคัญไปที่ ผู้บริหารขาดวิสัยทัศน์ ทักษะ และความยุติธรรม รองลงมาได้แก่ด้านลักษณะงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ และสุดท้ายคือ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้า

สุวรรณ ภูติวนิชย์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ” โดยทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ เฮอร์ซเบิร์กผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการในสำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามลำดับได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าและสภาพการทำงาน

อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โตโยต้า ลิสซิง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานระดับสูงในด้านการยอมรับนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลางในด้านความก้าวหน้าในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำ ด้านสภาพการทำงานและด้านค่าตอบแทน ตัวแปรภูมิหลังของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คือ เพศ สถานภาพ สมรส ความสุขในชีวิตครอบครัว ส่วนตัวแปรภูมิหลังของพนักงานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานคือ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนปีในการทำงานและตำแหน่งระดับชั้นของงาน

คนัย จินะธำรงวัฒน์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” พบว่า พนักงานกองคลังสินค้ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุญมัน วงศ์สุนพรัตน์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” พบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก 6 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานะของอาชีพ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง 8 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ สภาพการปฏิบัติงาน เทคนิคของผู้มีเทศก์ ความก้าวหน้าในตำแหน่งของงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และนโยบายและการบริหารงาน

2. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวม 9 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ

ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงานและเทคนิคของผู้มีเทศก์ ส่วนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทั้ง 14 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ไครธรร เศรษฐวิธร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา เขต 6” โดยใช้ทฤษฎีจุดจูงใจของพรคเคอร์ ริกเฮอร์ชเบิร์กผลวิจัยพบว่า ครูโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา เขตการศึกษา 6 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใจมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้คือ ด้านการนิเทศงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านสภาพการทำงาน ส่วนปัจจัยที่เหลือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลางได้แก่ ความสำเร็จในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เมื่อพิจารณาทุกด้านโดยรวม พบว่าครูโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษาเขตการศึกษา 6 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจมาก

2. งานวิจัยต่างประเทศ

ฮาร์กู (Haque, 1992:45-55 : Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของแรงงาน 200 คน ในอุตสาหกรรมทอเสื้อผ้ากระเจ้า 3 โรงงาน ในทางตอนเหนือของบังกลาเทศ เพื่อหาว่าความแตกต่างเรื่องอายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน มีผลต่อคุณภาพของชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานในอุตสาหกรรมทอเสื้อผ้ากระเจ้าหรือไม่ ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอายุของแรงงานในอุตสาหกรรมทอเสื้อผ้ากระเจ้าไม่มีผลต่อคุณภาพของชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการทำงาน

สตีลเลส (Stiles, 1993: Abstract) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและตัวแปรด้านอายุ เพศ ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษาของครูในโรงเรียนในรัฐจอร์เจีย สหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านอายุ เพศ ระยะเวลาการทำงาน ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

อัลเฮเลลาร์ (Al-Helelah, 1993: Abstract) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในบริษัทเอกชนในซาอุดีอาระเบียกับลักษณะส่วนบุคคลของลูกจ้าง ซึ่งได้แก่ ระดับการศึกษา อายุ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาและอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในบริษัทเอกชนในซาอุดีอาระเบีย

คาร์พาน (Kapan, 1994: Abstract) ได้ศึกษาเพื่อหาสถานภาพทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยศึกษานักจิตวิทยาฝึกหัดในโรงเรียน 205 โรงเรียนในเมืองนิวยอร์ก โดยมีสมมติฐานว่า สถานภาพทางสังคม ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า การทดสอบไม่สนับสนุนสมมติฐาน

จัง (Jang, 1994: Abstract) ได้ศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับลักษณะส่วนบุคคลของอาจารย์ในเมืองชุงนา ประเทศเกาหลีใต้ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน โดยผลการศึกษาพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยพบว่าอาจารย์หญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าอาจารย์ผู้ชาย และพบว่าอายุงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยอาจารย์ที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าอาจารย์ที่มีอายุงานมาก

ยัง (Young, 1994 : Abstract) ได้ศึกษาปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลใน 5 โรงพยาบาลในสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า อายุ เพศ สถานภาพสมรส อายุงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

โพโกเน (Pokomey, 1997:191 Abstract) ได้ศึกษาลูกจ้างในสถาบันการเงิน ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาของลูกจ้างมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน นั่นคือ พนักงานที่มีการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาน้อย

วิลเลียมส์ (Williams, 1998 : 71 Abstract) ได้ศึกษาวิจัยทำเพื่อพิจารณาว่าเพศของผู้บริหารในศูนย์ดูแลสุขภาพในวอชิงตัน ดีซี มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารหรือไม่ โดยใช้แนวทางการศึกษาตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก และทฤษฎีความต้องการตามลำดับของมาสโลว์ ผลการศึกษาพบว่า เพศ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารในศูนย์ดูแลสุขภาพในวอชิงตัน ดีซี

สตาร์ล (Stahl : 2001:209 Abstract) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอาชีพของนักศึกษาในวิทยาลัยตามแนวคิดของจอห์น แอล ฮอลแลนด์ (John L Holland) พบว่า บุคลิกภาพ

สภาพแวดล้อม ความแตกต่างทางเพศ และเชื้อชาติเป็นตามสมมุติฐานโดยบุคลิกภาพและสภาพแวดล้อม มีผลทางบวกต่อความพึงพอใจในอาชีพ โดยที่เพศหญิงจะน้อยกว่าเพศชาย ส่วนเผ่าพันธุ์และเชื้อชาติไม่มีผลต่อความพึงพอใจในอาชีพโดยรวม

โรว์ (Rowe, 2003:172 Abstract) ศึกษาระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานของผู้ตรวจสอบภาษี และเจ้าหน้าที่ติดตามภาษีในหน่วยงานภาษีที่ อลามา (Alabama) จุดประสงค์ของการศึกษานี้คือการจำแนกระดับความพอใจของผู้ตรวจสอบภาษีและเจ้าหน้าที่ติดตามภาษีในหน่วยงานภาษีที่อลามา (Alabama) โดยเปรียบเทียบในด้านชนิดของงาน เพศ เชื้อชาติ สถานที่ทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน กับค่ามาตรฐานพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ตรวจสอบภาษีและเจ้าหน้าที่ที่ติดตามภาษีในหน่วยงานที่อลามามีความพึงพอใจกับงานที่ทำมากกว่าค่ามาตรฐานที่กำหนด และพบว่าลูกจ้างไม่พอใจการเลื่อนขั้นมากที่สุด

เมก้า (Mpeka, 2003: 265 Abstract) เรื่องการสังเกตและศึกษาความพอใจเกี่ยวกับงานของนักบัญชีชาวแทนซาเนีย แรงจูงใจ ค่านิยม และปัจจัยทางสถิติอื่น ๆ การศึกษานี้ได้พิจารณาความพึงพอใจเกี่ยวกับงานของนักบัญชีชาวแทนซาเนีย ที่สอบได้ใบประกาศนียบัตรอนุญาตทางการบัญชีผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีชาวแทนซาเนียที่สอบได้ใบประกาศนียบัตรอนุญาตทางการบัญชีไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ในด้านธรรมชาติของงาน ค่าตอบแทน การถูกออกคำสั่งและความก้าวหน้าในอาชีพ นักบัญชีชาวแทนซาเนียเพศหญิงไม่ พึงพอใจค่าตอบแทน การเลื่อนขั้น และการถูกออกคำสั่งมากกว่านักบัญชีเพศชาย แต่พึงพอใจในงานและเพื่อนร่วมงานมากกว่าในทางตรงกันข้าม นักบัญชีเพศหญิงได้รับอิทธิพลจากการครอบงำของผู้มีอาวุโส ความมีชื่อเสียงของวงศ์ตระกูลและระบบครอบครัวแบบขยายน้อยกว่าที่นักบัญชีเพศชายได้รับ เรื่องความพึงพอใจการทำงานของนักบัญชีชาวแทนซาเนียควรจะพิจารณาตัวแปรของสภาพการทำงาน หรือความแตกต่างของวัฒนธรรมแอฟริกาด้วยจึงจะสมบูรณ์ขึ้น

จากผลการวิจัยในประเทศและต่างประเทศพบว่า การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เน้นหนักในการศึกษา เรื่ององค์ประกอบของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นส่วนส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยก็เช่นเดียวกัน เป็นการศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนในแต่ละหน่วยงานที่มีขนาดและระบบบริหารแตกต่างกัน ประกอบกับตำแหน่งบุคลากร

วิทยานิพนธ์

สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยถือเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับรองจากอาจารย์ ถูกผูกพันด้วยเกณฑ์หรือระเบียบต่าง ๆ ตลอดจนความจำกัดในความก้าวหน้าตามระเบียบของมหาวิทยาลัยนั้น ๆ การวิจัยครั้งนี้จึงมีจุดมุ่งหมายจะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรระหว่างข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย ในการปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจในการนำกรอบแนวคิดทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (Motivation-hygiene theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's two-factor theory 1993: 44-50) ของ เฟรดริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด ซึ่งได้สังเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีความต้องการของบุคคลในองค์การของอัลเดอเฟอร์ อีอาร์ จี (Alderfer, E. R. G.) และแนวทางจิตทฤษฎีความสำเร็จของ แมคเคลแลนด์ (McClelland) ประกอบไปด้วยปัจจัยที่จะศึกษาได้ 12 ประการ โดยปรับให้สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational factors) ได้แก่

- 1.1 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- 1.2 ผลสำเร็จในงาน
- 1.3 ความรับผิดชอบ
- 1.4 การยอมรับนับถือในปฏิบัติงาน
- 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or Maintenance factors) ได้แก่

- 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 2.2 สภาพ/สิ่งแวดล้อมในการทำงาน
- 2.3 นโยบายและการบริหารงาน
- 2.4 การบังคับบัญชา
- 2.5 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
- 2.6 ความมั่นคงในงาน
- 2.7 โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัย ดำเนินการตามลำดับนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีอายุการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัยจำนวน 2,912 คน (ส่วนแผนงานและโครงการ, 2548 สำนักบริหารแผนและการคลัง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนในแต่ละกลุ่ม ได้กลุ่มตัวอย่าง 340 คน ทั้งนี้ กำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากตาราง เคลซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, พวงรัตน์ ทวีรัตน์ : 2543: 303)

ตารางที่ 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนจำนวนเป็นข้าราชการพลเรือน และพนักงานมหาวิทยาลัย

ประเภท	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ข้าราชการพลเรือน	1,773	207
พนักงานมหาวิทยาลัย	1,139	133
รวม	2,912	340

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

๖๕
๓๑.๒๐๐
๓๑๖.๐
๖๕๕

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ซึ่งถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ วุฒิสูงสุดทางการศึกษา อาชีพการ สถานภาพปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานในหน่วยสังกัด และเงินเดือนที่ได้รับปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เป็นข้าราชการเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย มีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยจำแนก ข้อคำถามตามตัวแปรย่อย ประกอบด้วย 12 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. ผลสำเร็จในงาน
3. ความรับผิดชอบ
4. การยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน
5. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
6. สภาพ/สิ่งแวดล้อมในการทำงาน
7. นโยบายและการบริหารงาน
8. การบังคับบัญชา
9. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
10. ความมั่นคงในงาน
11. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
12. โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

กำหนดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ ผู้วิจัยกำหนดค่า ดังนี้

1. หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
2. หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
3. หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
4. หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
5. หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาองค์ประกอบและปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากหนังสือ เอกสาร ผลงานการวิจัย ความพึงพอใจ และผู้วิจัยได้ยึดเอาองค์ประกอบของความพึงพอใจตามแนวทฤษฎีของเฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก(Frederick Herzberg)เป็นหลักในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างเครื่องฉบับร่างโดยรวบรวมเอาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 12 องค์ประกอบ ลักษณะคำถามตามตัวแปรย่อย และเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

3. นำเครื่องมือฉบับร่างการวิจัยเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบให้คำแนะนำ และแก้ไข

4. ปรับปรุงและแก้ไขเครื่องมือตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

5. นำเครื่องมือที่แก้ไขแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ตรวจสอบหาความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และสำนวนภาษาที่ใช้ให้เหมาะสม

6. นำเครื่องมือที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว นำไปทดลองใช้กับบุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เป็นข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย ทั้งสาย ข. และสาย ค. จำนวน 50 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตร Cronbach (อ้างถึงในพวงรัตน์ มณีรัตน์, 2543: 125) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 0.95 มีค่าสายสัมพันธ์แอลฟา (α -Coefficient) = 0.96 จึงกล่าวได้ว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้ในเครื่องมือในการวิจัย

7. จัดทำเครื่องมือการวิจัยฉบับสมบูรณ์ นำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป (ดูจากภาคผนวก)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาถึงคณบดีและผู้อำนวยการของหน่วยงานทั้ง 40 หน่วยงาน ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือจากข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือ ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากบัณฑิตวิทยาลัยของผู้วิจัย ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทั้ง 40 หน่วยงาน โดยวิธีดังต่อไปนี้

2.1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งและเก็บรวบรวมด้วยตนเอง

2.2 กรณีแบบสอบถามไม่ได้รับคืนตามกำหนดเวลา ผู้วิจัยตามไปเก็บด้วยตนเอง หรือให้ทางหน่วยงานไปเก็บข้อมูล ส่งคืนกลับมาที่หน่วยงานที่ผู้วิจัยทำงานอยู่ โดยส่งคืนที่ภาควิชาโดย ไปรษณีย์มหาวิทยาลัย

3. หลังส่งแบบสอบถามไปแล้ว 10 วัน ผู้วิจัยได้ติดตามขอรับแบบสอบถามคืนจากหน่วยงานต่าง ๆ ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ยังไม่ได้ส่งแบบสอบถามคืนมาทั้งทางโทรศัพท์และติดตามรับคืนด้วยตนเองบางส่วน

4. แบบสอบถามที่ผู้วิจัยส่งไปทั้งหมด 340 ชุด ผู้วิจัยได้รับคืน จำนวน 340 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยนำผลคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดไปวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ สถานภาพปัจจุบัน อายุราชการ ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานสังกัดปัจจุบัน และเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน วิเคราะห์โดยหาความถี่และหาค่าร้อยละ

2. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิเคราะห์โดย หาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต, 2542:108)

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3. การแปลผลค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัยโดยการทดสอบค่าที (t-test independent) 2 กลุ่มอิสระ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t – distribution
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

ตอนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานภาพปัจจุบัน อายุราชการที่ทำงานในตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน และเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ และนำเสนอข้อมูลในตารางประกอบ การบรรยาย ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	77	22.65
หญิง	263	77.35
รวม	340	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	63	18.53
30 – 40 ปี	134	39.41
41 – 50 ปี	100	29.41
50 ปีขึ้นไป	43	12.65
รวม	340	100.00
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	73	21.47
ปริญญาตรี	215	63.24
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	2	0.59
ปริญญาโท	46	13.53
ปริญญาเอก	4	1.18
รวม	340	100.00
4. สถานภาพปัจจุบัน		
ข้าราชการพลเรือนที่เป็นสาย ข และ ค	207	60.88
พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นสาย ข และ ค	133	39.12
รวม	340	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. อายุราชการที่ทำงานในตำแหน่ง		
1 – 5 ปี	85	25.00
6 – 10 ปี	76	22.35
11 – 15 ปี	63	18.53
16 – 20 ปี	38	11.18
21 ปีขึ้นไป	78	22.94
รวม	340	100.00
6. ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	11	3.24
1 – 4 ปี	85	25.00
5 – 8 ปี	51	15.00
9 – 12 ปี	71	20.88
มากกว่า 12 ปีขึ้นไป	122	35.88
รวม	340	100.00
7. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	70	20.59
10,001 – 15,000 บาท	102	30.00
15,001 – 20,000 บาท	88	25.88
20,001 – 25,000 บาท	38	11.18
25,001 – 30,000 บาท	25	7.35
30,001 – 35,000 บาท	8	2.35
มากกว่า 35,000 บาท	9	2.65
รวม	340	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 77.35 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.41 มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.24 มีสถานภาพปัจจุบันเป็นข้าราชการพลเรือนที่เป็นสาย ข และ ค คิดเป็นร้อยละ 60.88 มีอายุราชการที่ทำงานในตำแหน่ง 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานมากกว่า 12 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.88 และมีเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน

การแสดงผลจากแบบสอบถาม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน นำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ทางสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์โดยรวมทุกด้าน และจำแนกแต่ละด้านของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ดังตารางที่ 4.2 – 4.15

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.73	0.84	มาก
2. ด้านผลสำเร็จในงาน	3.87	0.76	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบ	3.76	0.83	มาก
4. ด้านการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน	3.77	0.69	มาก
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.55	0.95	มาก
6. ด้านสภาพ/สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.34	0.91	ปานกลาง
7. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.22	0.90	ปานกลาง
8. ด้านการบังคับบัญชา	3.26	0.94	ปานกลาง
9. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	2.60	0.96	ปานกลาง
10. ด้านความมั่นคงในงาน	2.85	1.11	ปานกลาง
11. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.89	1.09	ปานกลาง
12. ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.21	0.98	ปานกลาง
รวม	3.20	0.99	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.87$) รองลงมา คือ ด้านการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.77$) และด้านความรับผิดชอบ ($\bar{x} = 3.76$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ	3.82	0.85	มาก
2. งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ไหวพริบในการ ตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.77	0.77	มาก
3. ปริมาณงานที่ทำได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.56	0.85	มาก
4. ลักษณะงานที่รับผิดชอบน่าสนใจและท้าทายความสามารถ	3.60	0.89	มาก
5. งานที่ทำเป็นงานที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	3.78	0.86	มาก
6. สามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่สะสมมา ประยุกต์ใช้กับงานปัจจุบัน	3.84	0.80	มาก
รวม	3.73	0.84	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่สะสมมาประยุกต์ใช้กับงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.84$) รองลงมา คือ งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{x} = 3.82$) และงานที่ทำเป็นงานที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ($\bar{x} = 3.78$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สายสนับสนุน ด้านผลสำเร็จในงาน

ด้านผลสำเร็จในงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเวลาที่กำหนด	4.03	0.72	มาก
2. ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน	3.66	0.72	มาก
3. พอใจกับการปฏิบัติงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	3.91	0.78	มาก
รวม	3.87	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลสำเร็จในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.03$) รองลงมา คือ พอใจกับการปฏิบัติงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ($\bar{x} = 3.91$) และผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.66$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ	3.96	0.77	มาก
2. สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ	3.88	0.66	มาก
3. รู้สึกพอใจหน้าที่ที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมาย	3.70	0.79	มาก
4. งานที่ทำอยู่มีขอบเขตความรับผิดชอบชัดเจน	3.63	0.92	มาก
5. ปรับปรุงพัฒนางานที่รับผิดชอบให้ดีขึ้นเสมอ เมื่อเห็นว่าบกพร่อง	3.94	0.69	มาก
6. การแบ่งงานและมอบหมายงานมีความชัดเจนและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง	3.42	0.96	ปานกลาง
รวม	3.76	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.96$) รองลงมา คือ ปรับปรุงพัฒนางานที่รับผิดชอบให้ดีขึ้นเสมอ เมื่อเห็นว่าบกพร่อง ($\bar{x} = 3.94$) และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้สำเร็จ ($\bar{x} = 3.88$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน ด้านการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน

ด้านการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	3.73	0.71	มาก
2. ผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	3.80	0.67	มาก
3. ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.77	0.72	มาก
4. ได้รับมอบความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการ	3.79	0.65	มาก
รวม	3.77	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความ พึงพอใจในผลการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.80$) รองลงมา คือ ได้รับมอบความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.79$) และได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.77$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นกันเองทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัว	3.57	0.96	มาก
2. ผู้บังคับบัญชรับฟังปัญหา ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้วยความเต็มใจ	3.55	0.94	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อประสบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	3.52	0.96	มาก
4. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน้าที่การงาน	3.58	0.94	มาก
5. บรรยากาศความเป็นมิตรภาพเอื้ออาทร ความสามัคคีในหน่วยงาน ทำให้พึงพอใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	3.54	0.95	มาก
รวม	3.55	0.95	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน้าที่ การงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.58$) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นกันเองทั้งในด้านการงานและด้านส่วนตัว ($\bar{x} = 3.57$) และผู้บังคับบัญชรับฟังปัญหา ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้วยความเต็มใจ ($\bar{x} = 3.55$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน ด้านสภาพ/สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพ/สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. หน่วยงานสนใจจะปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้สะดวกสบายมากขึ้น	3.36	0.88	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้ปฏิบัติงานได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมอยู่เสมอ	3.21	0.91	ปานกลาง
3. หน่วยงานจัดวัสดุอุปกรณ์เพียงพอเพื่อการปฏิบัติงานมีมาตรฐานและมีคุณภาพมากขึ้น	3.38	0.92	ปานกลาง
4. สถานที่หน่วยงานมีความสะอาดสะดวกสบายเป็นสัดส่วนปลอดภัยในการปฏิบัติงานในชีวิตและทรัพย์สิน	3.43	0.90	ปานกลาง
รวม	3.34	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพ/สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสถานที่หน่วยงานมีความสะอาดสะดวกสบายเป็นสัดส่วน ปลอดภัยในการปฏิบัติงานในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.43$) รองลงมาคือ หน่วยงานจัดวัสดุอุปกรณ์เพียงพอเพื่อการปฏิบัติงานมีมาตรฐานและมีคุณภาพมากขึ้น ($\bar{x} = 3.38$) หน่วยงานสนใจจะปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้สะดวกสบายมากขึ้น ($\bar{x} = 3.36$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ด้านนโยบายและการบริหารงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. แผนนโยบายของหน่วยงานที่มีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ดี	3.34	0.82	ปานกลาง
2. การจัดการหน่วยงานมีการวางแผนระบบระเบียบแนวปฏิบัติชัดเจนและมีความคล่องตัวดี	3.20	0.90	ปานกลาง
3. บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบนโยบายการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.32	0.85	ปานกลาง
4. การปฏิบัติงานในหน่วยงานมีกำกับดูแลติดตามและประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ	3.30	0.88	ปานกลาง
5. มีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมายนโยบายของหน่วยงาน	2.95	0.98	ปานกลาง
รวม	3.22	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับแผนนโยบายของหน่วยงานที่มีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.34$) รองลงมา คือ บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบนโยบายการดำเนินงานของหน่วยงาน ($\bar{x} = 3.32$) และการปฏิบัติงานในหน่วยงานมีกำกับดูแลติดตามและประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.30$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน ด้านการบังคับบัญชา

ด้านการบังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการสื่อสารและประสานงานที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติ	3.37	0.93	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาสั่งการอย่างรอบคอบและมอบหมายงานชัดเจน ปราศจากความลำเอียง	3.16	0.96	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำ	3.49	1.01	ปานกลาง
4. หน่วยงานมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบที่เป็นระบบชัดเจนและเป็นธรรม	3.09	1.03	ปานกลาง
5. กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้ในหน่วยงานมักจำกัดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.10	0.82	ปานกลาง
6. ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างดี	3.36	0.83	ปานกลาง
รวม	3.26	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด($\bar{X} = 3.49$) รองลงมา คือ มีการสื่อสารและประสานงานที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.37$) และผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างดี ($\bar{X} = 3.36$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานลักษณะงานและความรู้ความสามารถ	2.84	0.89	ปานกลาง
2. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับการใช้จ่ายในครอบครัว	2.53	0.90	ปานกลาง
3. หน่วยงานส่งเสริมให้มีรายได้พิเศษอื่นๆ เสริมนอกจากรายได้ประจำ	2.32	1.03	น้อย
4. พอใจสวัสดิการและประโยชน์ที่หน่วยงานจัดให้	2.72	0.95	ปานกลาง
รวม	2.60	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานลักษณะงานและความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 2.84$) รองลงมา คือ พอใจสวัสดิการและประโยชน์ที่หน่วยงานจัดให้ ($\bar{x} = 2.72$) และเงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับการใช้จ่ายในครอบครัว ($\bar{x} = 2.53$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน ด้านความมั่นคงในงาน

ด้านความมั่นคงในงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. รู้สึกอบอุ่นและมั่นคงกับการปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3.44	0.99	ปานกลาง
2. หากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยออกนอกระบบ (สมบูรณ์) มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด	3.20	1.21	ปานกลาง
3. หากสถานภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเปลี่ยนไป มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานเพียงใด	3.15	1.15	ปานกลาง
4. พพอใจในสถานภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแบบเดิมเป็นส่วนราชการบุคลากรมีสถานภาพเป็นข้าราชการ	3.75	1.14	มาก
5. พพอใจในสถานภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่ไม่เป็นราชการ บุคลากรมีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย	2.58	1.12	ปานกลาง
6. พพอใจในสถานภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแบบปัจจุบันที่มีบุคลากรทั้ง 2 สถานภาพ คือ ข้าราชการ พลเรือนและ พนักงานมหาวิทยาลัย	2.91	1.15	ปานกลาง
รวม	2.85	1.11	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีความพึงพอใจในสถานภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแบบเดิมเป็นส่วนราชการบุคลากรมีสถานภาพเป็นข้าราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.75$) รองลงมา คือ รู้สึกอบอุ่นและมั่นคงกับการปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ($\bar{x} = 3.44$) และหากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยออกนอกระบบ (สมบูรณ์) มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.20$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. งานที่ปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ	2.87	1.04	ปานกลาง
2. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	2.80	1.14	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ศึกษาต่อหรือแสวงหาความรู้เพิ่มเติม	3.00	1.08	ปานกลาง
รวม	2.89	1.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ศึกษาต่อหรือแสวงหาความรู้เพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.00$) รองลงมา คือ งานที่ปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{x} = 2.87$) และหน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ($\bar{x} = 2.80$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุน ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีโอกาสได้เข้าฝึกอบรม สัมมนา หรือดูงานเกี่ยวกับงาน ที่ปฏิบัติ เพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ	3.24	0.91	ปานกลาง
2. ได้รับการพิจารณาความดีความชอบ เลื่อนขั้นเลื่อน เงินเดือนเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ	3.19	1.04	ปานกลาง
รวม	3.21	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรม สัมมนา หรือดูงานเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.24$) รองลงมา คือ ได้รับการพิจารณาความดีความชอบ เลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ ($\bar{x} = 3.19$)

**ตอนที่ 3 การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนของ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ระหว่างข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย
จำแนก เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน**

การวิเคราะห์ในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์รวมทุกด้าน และจำแนกแต่ละด้านของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน และได้นำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบหาค่าสถิติ (t -test independent) 2 กลุ่มอิสระ โดยมีผลดังตารางที่ 4.15

**ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระหว่าง
ข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน**

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน	สถานภาพปัจจุบัน	N	$\bar{x}$	S.D.	t
1. ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ข้าราชการพลเรือน	207	22.82	3.63	2.84*
	พนักงานมหาวิทยาลัย	133	21.68	3.51	
2. ด้านผลสำเร็จในงาน	ข้าราชการพลเรือน	207	11.71	1.76	1.31
	พนักงานมหาวิทยาลัย	133	11.44	1.97	
3. ด้านความรับผิดชอบ	ข้าราชการพลเรือน	207	22.88	3.43	2.22*
	พนักงานมหาวิทยาลัย	133	22.02	3.59	
4. ด้านการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน	ข้าราชการพลเรือน	207	15.30	2.27	2.08*
	พนักงานมหาวิทยาลัย	133	14.76	2.43	
5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ข้าราชการพลเรือน	207	17.66	3.63	0.62
	พนักงานมหาวิทยาลัย	133	17.92	3.93	
6. ด้านสภาพ/สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ข้าราชการพลเรือน	207	13.57	2.70	1.60
	พนักงานมหาวิทยาลัย	133	13.07	2.96	
7. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ข้าราชการพลเรือน	207	16.26	3.84	0.84
	พนักงานมหาวิทยาลัย	133	15.91	3.56	

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน	สถานภาพปัจจุบัน	N	$\bar{x}$	S.D.	t
8. ด้านการบังคับบัญชา	ข้าราชการพลเรือน	207	19.68	4.23	0.64
	พนักงานมหาวิทยาลัย	133	19.38	4.19	
9. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล	ข้าราชการพลเรือน	207	10.96	2.84	4.47**
	พนักงานมหาวิทยาลัย	133	9.53	2.92	
10. ด้านความมั่นคงในงาน	ข้าราชการพลเรือน	206	20.11	3.19	7.43**
	พนักงานมหาวิทยาลัย	133	17.29	3.71	
11. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	ข้าราชการพลเรือน	207	9.29	2.69	5.29**
	พนักงานมหาวิทยาลัย	133	7.69	2.77	
12. ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าใน อนาคต	ข้าราชการพลเรือน	207	6.42	1.44	0.13
	พนักงานมหาวิทยาลัย	133	6.44	1.73	
รวม	ข้าราชการพลเรือน	206	186.58	24.24	3.57**
	พนักงานมหาวิทยาลัย	133	177.14	23.32	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระหว่างข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน โดยข้าราชการพลเรือนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยทุกด้าน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานการวิจัย

ข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ได้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. นำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนางาน ปรับปรุงการบริหารงานบุคคล เป็นข้อมูลให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยสร้างเสริมแรงจูงใจและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย

ประชากร

บุคลากรสายสนับสนุนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จาก 40 หน่วยงาน ได้ประชากรที่ศึกษา 340 คน จากประชากรทั้งหมด 2,912 คน คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม มีรายละเอียดประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย 12 องค์ประกอบ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ถึงคณบดีและผู้อำนวยการของหน่วยงานทั้ง 40 หน่วยงาน ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เป็นการนำเสนอข้อมูลในภาพรวม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของงานวิจัยและข้อมูลจะเป็นความลับไม่ถูกเปิดเผย โดยผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 เดือน ได้รับแบบสอบถามกลับมาในสภาพสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/FW ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ทางสถิติ ที่ระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นเกณฑ์ยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. วิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. วิเคราะห์ค่าที (t - test Independent) 2 กลุ่มอิสระ ในการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย

จากผลดังกล่าวนำมาทดสอบตามสมมติฐานในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.1 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ ด้านสภาพ/สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

1.3 ด้านผลสำเร็จในงานพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

1.4 ด้านความรับผิดชอบพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การแบ่งงาน การมอบหมายงานที่มีความชัดเจน และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับมาก

1.5 ด้านการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงานพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

1.6 ด้านความสัมพันธ์ระดับบุคคลพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ

1.7 ด้านสภาพ/สิ่งแวดล้อมในการทำงานพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ

1.8 ด้านนโยบายและการบริหารงานพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ

1.9 ด้านการบังคับบัญชาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ

1.10 ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับน้อยได้แก่ หน่วยงานส่งเสริมให้มีรายได้พิเศษอื่นๆเสริมนอกจากรายได้ประจำ นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.11 ด้านความมั่นคงในงานพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พื่อใจในสถานภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแบบเดิมเป็นส่วนราชการ บุคลากรมีสถานภาพเป็นข้าราชการ นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1.12 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ

1.13 ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคตพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ

2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติระหว่างข้าราชการพลเรือนกับพนักงานมหาวิทยาลัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดยภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการพลเรือนกับพนักงานมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน โดยข้าราชการพลเรือนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานมหาวิทยาลัยทุกด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นแนวทางของการสร้างเครื่องมือวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลย แก้วเกษ (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานชุมสายโทรศัพท์ ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับมากในด้านความรับผิดชอบ ด้านผลสำเร็จในงาน ด้านสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สอดคล้องกับงานวิจัยของโสภณพรหม นิ่มมณี (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี มีความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านการยอมรับนับถือเช่นกัน ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในด้านนโยบายและบริหารงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพ/สิ่งแวดล้อมในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวิวัฒน์ รัตนชำนาญ (2540 : บทคัดย่อ) ซึ่งการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานสุรา จังหวัดเชียงใหม่ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพการทำงานด้านค่าตอบแทน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความสัมพันธ์ผลในงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพียง 3 ด้านเท่านั้น ยกเว้นด้านสัมฤทธิ์ผลในงานที่ไม่สอดคล้องกัน ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในด้านอื่น ๆ นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคตอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญมัน วงศ์สุนทรรัตน์ (2542 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งของงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ส่วนด้านความมั่นคงในงาน มีระดับความพึงพอใจไม่สอดคล้องกับงานวิจัยนี้

ดังนั้น จะเห็นว่าหน่วยงานในสถานศึกษาที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนให้ความสำคัญลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความรับผิดชอบในหน้าที่ต้องใช้ความรู้และความสามารถของบุคลากร เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ และในการแก้ปัญหา เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี และทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเวลาที่กำหนด ส่งผลต่อความก้าวหน้าทางการเรียนการสอนในสถานศึกษา ซึ่งผลจากการปฏิบัติงานมาเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และเป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งในที่นี่หมายถึงนิสิตในมหาวิทยาลัย ดังนั้น ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านเหล่านี้จึงอยู่ในระดับมาก ย่อมแสดงให้เห็นผลสัมฤทธิ์ในงานที่ปฏิบัติ แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจ หรือความรับผิดชอบ เอาใจใส่ในงานทำให้ผู้บังคับบัญชายอมรับ ส่งผลต่อความก้าวหน้าของหน่วยงาน

ส่วนในด้านอื่นได้แก่ การจัดสภาพแวดล้อมในหน่วยงาน ช่วยกระตุ้นเกิดการกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานมีอุปกรณ์จำนวนเพียงพอในการใช้งานมีความสะอาด สะดวก เป็นสัดส่วน มีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานมีคุณภาพรวมถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นปัจจัยที่ความสำคัญเช่นกัน การที่หน่วยงานมีแผนนโยบายที่ชัดเจน มีการสื่อสารที่ดี บุคลากรสามารถนำไปปฏิบัติได้สำเร็จ ผลได้จากการประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม ชัดเจน และมีความพอใจในสวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้ ส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้รับความก้าวหน้าในอาชีพต่อไป การที่บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ถือว่า หน่วยงานนั้นควรปรับปรุงงานด้านเหล่านี้

ดังนั้นทุกปัจจัยย่อมสนับสนุนให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการพลเรือนกับพนักงานมหาวิทยาลัย ในปัจจัยทั้ง 12 ด้านพบว่า ข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของบุญมั่น วงศ์สุนพรัตน์ (2542 :บทคัดย่อ) ที่พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและ

การบริหาร ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและความมั่นคงในงาน จากผลโดยภาพรวม พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานนั้น และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันเช่นกัน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติระดับ .01 ในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แสดงว่า การเป็นข้าราชการพลเรือน มีความมั่นคงทางงานและการเงินมากกว่า และได้รับสวัสดิการดีกว่า มีความก้าวหน้ามากกว่า ทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้ผลเช่นเดียวกับงานวิจัยของนรวิร์ ศรีเพ็ญ (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความพึงพอใจและสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานชุมชนสายโทรศัพท์ ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาทำงาน ลักษณะตำแหน่งสายงาน ระดับตำแหน่ง ระยะการเดินทางแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าจ้างสวัสดิการ ความมั่นคงและความก้าวหน้า มีความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน แสดงว่าปัจจัยต่าง ๆ มีผลหรือมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น ถ้าต้องการให้มีความพึงพอใจต้องปรับปรุงในด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ให้มีความสะดวกสบายสะอาดขึ้น มีค่าจ้างและสวัสดิการที่ดีต่อคุณภาพชีวิต และงานมีความมั่นคงก้าวหน้า ผู้ปฏิบัติงานจึงเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเดิม ส่งผลให้ข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นกันไม่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างข้าราชการพลเรือนและพนักงาน มหาวิทยาลัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .01, .05 มีทั้งโดยรวมและที่เป็นปัจจัยสูงใจและรายด้านที่เป็นปัจจัยจำจน ตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ปัจจัยทั้งสองมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งผู้บริหารควรจะศึกษาและหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข เพื่อพัฒนาให้มหาวิทยาลัยมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ผู้บริหารระดับสูงของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ควรศึกษาและหาวิธีปรับปรุงแก้ไขปัญหาสำคัญ 7 ด้าน คือ ด้านสภาพ/สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 ซึ่งควรแก้ไขปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยเสนอแนะดังนี้

1. ด้านสภาพ/สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดสถานที่ในการปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัย มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากการปฏิบัติอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีการปรับปรุงการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ให้เป็นระเบียบ และความสะดวก เพื่อคุณภาพชีวิตดีขึ้น

2. ด้านการบังคับบัญชา ควรสนับสนุนให้มีการปฏิบัติงานด้วยความสามัคคีในหมู่คณะ มีการสื่อสารที่ดีในองค์กร และการจัดกิจกรรมสร้างสรรค์ โดยผู้บังคับบัญชาให้โอกาสสนับสนุนอย่างเต็มที่ ซึ่งทำให้เกิดความผูกพันในองค์กร นำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างดี

3. ด้านนโยบายและ การบริหารงาน ควรจัดแผนประชาสัมพันธ์ให้ทราบนโยบายของหน่วยงาน ให้บุคลากรเข้าใจ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สร้างความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน

4. ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ควรจัดทำโครงการหรืองบประมาณต่าง ๆ เพื่อการจัดอบรมสัมมนา หรือดูงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทั้งข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย ให้มีโอกาสพัฒนาในงานที่ปฏิบัติอันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าทางวิชาการ และพัฒนาไปสู่การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาอย่างจริงจังต่อไป

5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เปิดโอกาสให้บุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิของการศึกษา ตลอดจนพิจารณาเลื่อนขั้นด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม ไม่ลำเอียง เป็นการเพิ่มศักยภาพทางวิชาการในหน่วยงาน

6. ด้านความมั่นคงในงาน ควรมีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ต่อเนื่อง มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และพึ่งพาอาศัยกัน ระหว่างข้าราชการพลเรือนและพนักงานมหาวิทยาลัย เพื่อให้แต่ละฝ่ายปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และขยันหมั่นเพียรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

7. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์กึ่งฤดู ควรที่จะปรับปรุงโครงสร้างของเงินเดือนให้มีความสอดคล้องกับค่าครองชีพในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ เพิ่มค่าตอบแทน หรือให้สวัสดิการต่าง ๆ มากขึ้น เพื่อจูงใจในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพื้นฐานในการบ่งชี้ปัญหาและเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงสาเหตุและปัจจัยที่แท้จริงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรูปแบบของการวิจัยเชิงคุณภาพ เลือกกรณีศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการพลเรือน ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก เปรียบเทียบกับข้าราชการพลเรือนที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย หรือเปรียบเทียบระหว่างพนักงานมหาวิทยาลัย ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับมาก กับพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับน้อย

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยแบ่งกลุ่มศึกษาจาก เพศ อายุ วุฒิการศึกษาที่ได้รับ สถานภาพ ปัจจุบันอายุราชการ ประสบการณ์ทำงาน และเงินเดือน

3. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ นิสิตหรือลูกค้าย่อมมีความพึงพอใจในด้านใดบ้าง และไม่พึงพอใจในด้านใดบ้าง ที่ได้รับบริการจากมหาวิทยาลัย นำมาเปรียบเทียบกับเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือพัฒนาความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัยต่อไป

4. ควรศึกษาเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาภายในสังกัดเดียวกัน เช่น บุคลากรสายสนับสนุนเฉพาะสังกัดรัฐบาล บุคลากรสายสนับสนุนเฉพาะสังกัดเอกชน เพื่อจะได้ทราบความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสังกัดเดียวกัน

5. ควรศึกษาความต้องการ ความจำเป็น เจือจาง และข้อจำกัดในการจัดการและการบริหาร เพื่อการพัฒนาการจัดการระบบการปฏิบัติงานและการบริหาร อันจะทำให้ไปสู่ขวัญและกำลังใจของบุคลากรสายสนับสนุนให้มากยิ่งขึ้น

๓๖

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณา นรนาพันธ์. ผลการใช้รูปแบบการมอบหมายงานและแบบการจัดการรายผู้ป่วยต่อความ
เป็นอิสระ ในการปฏิบัติการพยาบาลความพึงพอใจของพยาบาลและผู้ป่วย. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, สภาคณาจารย์ รายงานสัมมนาทางวิชาการ. “บทบาทของจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัยกับความเข้มแข็งของสังคมไทยในสถานการณ์ปัจจุบัน” (ปีที่ 30 พ.ศ. 2543 –
2545) ณ โรงแรมและรีสอร์ท สักกเถื่อน จังหวัดนครราชสีมา, 2545
- _____, สำนักบริหารแผนและการคลัง. ส่วนแผนงานและโครงการ, (สถิติบุคลากร
ปีการศึกษา 2548), 2548.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา, กรุงเทพฯ ฯ: บั๊ค พอยท์, 2545.
- จรรยา บุญยกุล. รูปแบบการบริหารจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในอนาคต, กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- เจलय แก้วเกษ. ความพึงพอใจและสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานชุมสายโทรศัพท์ :
ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานชุมสายโทรศัพท์ ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4 , ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.
- ชาชีวัฒน์ ศรีแก้ว. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 : สำนักพิมพ์
พ.ศ. พัฒนา จำกัด, 2545.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย, พิมพ์ครั้งที่ 8 . กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์, 2544.
- ชนานุช คิชฌนุตร. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ทาง
การแพทย์ (ฝ่ายกาย) สังกัดกระทรวงสาธารณสุข , วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต
คณะพัฒนาสังคม สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2538.
- คนัย จินะธารวัฒน์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองคลังสินค้าบริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน), ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม),
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- ตุลา มหาพสุธารนธ์. หลักการจัดการหลักการบริหาร, กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์ พ.ศ. วัฒนา จำกัด, 2545.
- ติน ปรัชญาพทุทธิ. ทฤษฎีองค์การ , โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช , 2540.
- ไครธร เศรษฐฐิธร. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของโรงเรียนเอกชนระดับประถมศึกษา
เขต 6 , วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต , จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2543.

- ทบวงมหาวิทยาลัย. สรุปรการสัมมนาเรื่อง มหาวิทยาลัยในกำกับ : บทบาทที่เปลี่ยนแปลง ,เอกสาร
โรเนียวเย็บเล่ม, 2541.
- เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ. พหุติกรรมองค์การ, พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช ,2540.
- ทรรศนีย์ บุญชัยจิต, รายงานสรุปผลการปฐมนิเทศ บุคลากรใหม่ รุ่นที่ 1/2534 (อัดสำเนา),
กองการเจ้าหน้าที่, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- ธนิต บุญยงค์. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ:ศึกษา
เปรียบเทียบฝ่ายอำนวยการกับฝ่ายปฏิบัติการ,วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , 2540.
- ธงชัย ล้นดิวษ์. องค์การและบริหาร, กรุงเทพฯ , สำนักพิมพ์ไทยวัฒนา พานิช, 2543.
- นิติภูมิ นวรัตน์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของสารวัตรสืบสวน สถานีตำรวจใน
จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดราชบุรี และจังหวัดสุพรรณบุรี การศึกษาโดย
อาศัยตัวแปรภูมิหลังทางสังคมเศรษฐกิจ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.
- นิราศ นิรันดร์. วิทยาจารย์ ปีที่ 102 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – กันยายน 2546) พระนคร: ครูสภา, 2546.
- นรวิทย์ ศรีเพ็ญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าภูมิภาค , ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) , สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.
- เนาวรัตน์ สารทลาลัย. ผลของการพัฒนาการทำงานเป็นทีมต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร
การพยาบาล หน่วยงานห้องคลอด, วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- บุญม้น วงศ์สุนทรรัตน์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน),วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต(บริหารการศึกษา),
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- บุษบา ปานกรด. พนักงานมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.
- ประคอง กรรณสูต. สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่3, ฉบับแก้ไขปรับปรุง กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล , กรุงเทพฯ ฯ : พิมพ์ดีพิมพ์ , 2544.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์, กรุงเทพฯ ฯ: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร: 2543.
- พันศักดิ์ พลสารัมย์. การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา, ศูนย์ตำราและเอกสารวิชาการ คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

พระราชบัญญัติ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย, กฎทบทวมหาวิทยาลัยของรัฐ, ฉบับที่ 2.
พ.ศ. 2519.

พระราชบัญญัติ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย, กฎทบทวมหาวิทยาลัยของรัฐ, ฉบับที่ 9
พ.ศ. 2539.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารหน่วย 6
พิมพ์ครั้งที่ 1 นนทบุรี : โรงพิมพ์ มสธ, 2536.

มนัส บุญวงศ์. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง, วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2537.

ราชบัณฑิตสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต พ.ศ. 2542, พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชันส์, 2546.

ลัดดา คัมภักตะ. ความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานกับ
ผู้ป่วยจิตเวช, วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.

วสันต์ ชีรานุรักษ์. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507, กรุงเทพฯ :
ธีรานุสรณ์การพิมพ์, 2528.

วิวัฒน์ รัตนชาทอง. ความพึงพอใจของพนักงานโรงงานสุรา จังหวัดเชียงใหม่, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2540.

วิโรจน์ สารรัตน์. การบริหาร, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ : 2545.

วิสิทธิ์ โรจน์พจนารัตน์. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542, สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2542.

วรรณดี ชูกาล. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ความพึงพอใจในงาน
ปัจจัยส่วนบุคคลกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข, วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
พยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

ศิริรัตน์ นิคยสุทธิ. ลักษณะระบบบริการจัดการกับความพึงพอใจในการทำงานของโรงพยาบาลสมิติเวช
สุขุมวิท. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

สุนันทา เลานันทน์. การบริหารทรัพยากรมนุษย์, กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์, 2546.

สุทัศน์ ศุรงค์เรือง. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน
สามัญ ในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษาที่ 5, วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

- สุรพล พยอมรัมย์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม , กรุงเทพฯ ฯ : โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสาร
การสอนคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2541.
- สุวรรณ ภูติวิชย์. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. อำนาจอิสระของการบริหารมหาวิทยาลัยไทย , กรุงเทพฯ ฯ :
ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์, 2545.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ , พิมพ์ครั้งที่ 3 , กรุงเทพฯ ฯ : , บรรณกิจ , 2546.
- เสนาะ ดิยาว. หลักการบริหาร, กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2544.
- สายสมร เฉลยภักดี. การเสริมสร้างพลังอำนาจ พยาบาลประจำการความพอใจในการทำงาน
การจูงใจในการทำงาน. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ . พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์ , กรุงเทพฯ ฯ :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ , 2545.
- โสภารณ นิมมณี . ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม
อาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี, วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ , 2540.
- หรรษา สุขกาล. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานกับความพึงพอใจในงานของ
พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพฯ ฯ , วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- หทัยรัตน์ เจษฎานนท์. ความพึงพอใจต่อการใช้กระบวนการทางสังคมและการปฏิบัติงานของ
นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์, วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต
คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- อุดร ชื่นกลิ่นรูป. การบริหารงานบุคคล หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ , กรุงเทพฯ ฯ : โครงการพัฒนา
บุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
- อัญมณี สังจาลย์. ความพึงพอใจในการสื่อสารแสดงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคม
สงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์, วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ. ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้า อีซูซุ (ประเทศไทย) จำกัด,
ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม ,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์, 2541.

- Alderfer, C.P. Existence. **Relatedness and growth**, New York : Free Press 19.
- Al-Helelah, A.M. **Correlates of job satisfaction among private sector employees in Saudi. Arabia**, MA, dissertation, Western Michigan University, 1993.
- American Standard Sanitaryware (Thailand) Public Company Limited, 2002, Annual Report
- Cherrington, D.T. **The Management of human resource**, Boston : Richard D. Irwin. Inc, 1991
- Cronbach. L.J. **Essentials of psychological testing**, New York : Harper Collins, 1990.
- Davis, K, and Newstrom W.J. **Organizational behavior: Human behavior at work**, 11th ed.
New York : McGraw – Hill Book, 2002.
- DuBrin, A.J. **Human relation : A job oriented approach**. 5th ed Englewood Cliffs, N.J.
Prentice-Hall, c1992.
- Haque, A.B.M. Zahiral. **Perceived quality of working life and job satisfaction of industrial workers in relation to certain demographic variable**, Bangladesh Journal of Psychology, 1992 Vol.13:45-55.
- Hersey , P., Kenneth H. Blanchard. **Management of organization behavior : Leading human resources**, 7th ed, New Jersey : Prentice Hall, 1996.
- Herzberg , F., Bernard M. , Barbara B.S., **The Motivation to work**, imprint new Brunswick;
New Jersey Transaction , c 1993.
- Jang, Nae-Chan. **Self perceived effect of motivation and hygiene factors and job satisfaction and dissatisfy faction of elementary techers in Chuurg-Nam Province of South Korea**, Ph.D. dissertation, University of Southern California, 1994.
- Kapan, Laura Joy. **Job satisfaction indicators of practioner school psychologists in the urban public Schools**, Ph.D. dissertation, Fordham University, 1994.
- Krejcie , R.V. and Morgten, D.W. **Educational and psychological measaument : Determining Sample Size for Research Activities** . 1970 : 608.
- Locke ,E. A. **Principle of organizational behavior**, USA : Black Well Publishing Ld, 2000.
- _____ **Job satisfaction in social psychology and organizational behavior**, edited by
M Gruenberg and T. Wall , New York : John Willey and Sons Ltd. 1984 : 93.
- Luthans, F. **Organizational behavior**. 9th ed. New York : McGraw-Hill, 2000.
- Maslow, A. H. **Motivation and personality**, 3rd Cambridge: Harper and Row Publishers,C1987.
- _____ **Motivation and personality**, 1th Cambridge: Harper and Row Publishers,c1970.
- McClelland, D.C. **The Achieving society**, New York. D.Van. Nosstrond Company 1961.

- Martin , J. **Organizational behavior** ,Thomson Publishing Inc, First publishing, 1998.
- Mpeka,R.L. **An empirical study of job satisfaction of Tanzanian certified public accountants and the motivational needs , cultural values and selected demographic factors**, Ph.D. dissertation, New York University,2003 <http://wwwlib.uni.com/dissertations/fullcit/3071165>.
- Pokorney, John James. **Education : Relationship with job satisfaction and organization committee**, Ph.D. dissertation. Illinois State. University, 1997.
- Robbins, S.P. **Organizational behavior**, 10th ed New Jersey : Prentice Hall, 2003.
- Rowe, A.L. **A Study of job satisfaction levels of revenue examiners and revenue compliance officers at the Alabama department of revenue**, Ph.D. dissertation , Capella University, 2003 <http://wwwlib.uni.com/dissertations/fullcit/3100232>.
- Singer , Mare G. **Human resource management** . Boston : PWS – Kent Publishing Co,1990.
- Smith , Patricia C , Kendall, Lornead of and Hulin , Charles L. **The Measurement of satisfaction in work and retirement**, Chicago : Rand Mc. Nally , 1969.
- Stahl, N.S. **Factors affecting career satisfaction of college attenders : Holland personality Occupation congruence and other predictors of job satisfaction, Differences by Gender , Face and ethnicity**. Ph.D. dissertation , University of California, Los Angeles, 2001 <http://wwwlib.uni.com/dissertations/fullcit/3026260>.
- Stilles , D.C. **The relationship between organizational climate and teacher job satisfaction in Gwinnett Country Public School. (Georgia)** EDD. Dissertation, University of Georgia 1993.
- Stoner J.A.F. and Freeman R.E. **Management** 5th ed Prentice Hall Englewood cliffs, New Jersey,1992.
- Vecchio, R.P. **Organization behavior** , Chicago : 2nd ed : The Dryden Press, 1991.
- Vroom, V.H. **Psychology and work today**, 7th New Jersey : Prentice Hall, 1998.
- _____. **Work and motivation** , New York : John Wiley and Sons , 1984.
- Willam S.A, **Factor in flouncing job satisfaction and motivation : a comparative study of male and female health care manager** ,MS dissertation, D' Youville College , 1998.
- Yamane, Taro . **Statistics an introductory analysis** . 3rd ed New York : Harper & Row Publishers , 1973
- Young . Cannie Marie. **Job satisfaction among home health nurses and its relationship to work characteristic and anticipated turnover**, MS dissertation, California State University, 1994

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

รายงานการผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้มีความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษา

1. รองศาสตราจารย์ ดร. สุนันทา เลहनันท์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
2. รองศาสตราจารย์ สุภรณ์ ลิ้มบริบูรณ์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทวีศักดิ์ จงประดับเกียรติ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
4. ดร. เปรมสุริย์ เชื้อมทอง คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้มีความเชี่ยวชาญในการสร้างแบบสอบถามและมาตรประมาณค่า

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรทิพย์ อันทิวาโรทัย ภาควิชานโยบายการจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. รองศาสตราจารย์ อินทิรา หาญพงษ์พันธ์ ภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นัยนา ชวนเกริกกุล ภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วัลภา เอื้องไมตรีภิรมย์ ภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงกมล นันทศรี ภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข.

- **หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย**



ที่ ศธ. 0564.11/1076

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
1061 ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600

8 กุมภาพันธ์ 2550

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์

เรียน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์

เนื่องด้วย นางโสภณัฐ ผลคำสุข นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร. สุันทา เลहनันท์ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ สุภรณ์ ลิ้มบริบูรณ์ กรรมการ

การทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาที่ทำการวิจัยจำเป็นต้องใช้เครื่องมือในหน่วยงานของท่าน ดังนั้น จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สราวุธ เศรษฐจร)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ฝ่ายประสานงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2473-2000 ต่อ 1810

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยระหว่างข้าราชการพลเรือนและพนักงานของมหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ จะไม่นำเสนอหรือเปิดเผยในระดับภาควิชา หรือเป็นรายบุคคล แต่จะนำเสนอผลในภาพรวม การตอบแบบสอบถามจะไม่ส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของท่าน แต่ประการใด ดังนั้น จึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของงานวิจัย

3. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ตอนที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับข้อมูลเฉพาะตัวของท่าน (โปรดตอบคำถามทุกข้อ)

ลำดับที่	ข้อมูลเกี่ยวกับ	สำหรับผู้วิจัย
1	เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง	☐
2	อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 30-40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป	☐
3	วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ท่านได้รับ ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ประกาศนียบัตรบัณฑิต ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก	☐
4	สถานภาพปัจจุบันของท่าน ☐ ข้าราชการพลเรือนที่เป็นสาย ข และสาย ค ☐ พนักงานมหาวิทยาลัยที่เป็นสาย ข และ สาย ค	☐
5	อายุราชการตั้งแต่เริ่มทำงาน ☐ 1-5 ปี ☐ 6-10 ปี ☐ 11-15 ปี ☐ 16-20 ปี ☐ 21 ปีขึ้นไป	☐
6	ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานที่ท่านสังกัดในปัจจุบัน ☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1-4 ปี ☐ 5-8 ปี ☐ 9-12 ปี ☐ มากกว่า 12 ปีขึ้นไป	☐
7	เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,001 - 15,000 บาท ☐ 15,001 - 20,000 บาท ☐ 20,001 - 25,000 บาท ☐ 25,001 - 30,000 บาท ☐ 30,001 - 35,000 บาท ☐ มากกว่า 35,000 บาท	☐

ตอนที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับ การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โปรดอ่านแบบสอบถามอย่างละเอียด แบบสอบถามตอนที่ 2 นี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ท่านปฏิบัติในปัจจุบัน โดยในแต่ละข้อ คำถามมีตัวเลือกให้ตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 1 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการการปฏิบัติงาน น้อยที่สุด
- 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการการปฏิบัติงาน น้อย
- 3 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการการปฏิบัติงาน ปานกลาง
- 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการการปฏิบัติงาน มาก
- 5 หมายความว่า มีความพึงพอใจในการการปฏิบัติงาน มากที่สุด

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของท่านมากที่สุด
(โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว)

ลำดับที่	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
1	งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ						☐
2	งานที่ทำปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ไหวพริบในการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้า						☐
3	ปริมาณงานที่ทำได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน						☐
4	ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบน่าสนใจและท้าทายความสามารถ						☐
5	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์แก่ท่าน						☐
6	ท่านสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ท่านสะสมมาประยุกต์ใช้กับงานปัจจุบัน						☐
	ผลสำเร็จในงาน						
7	ท่านได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเวลาที่กำหนด						☐
8	ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของท่าน						☐
9	ท่านพอใจกับการปฏิบัติงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด						☐

ลำดับที่	ความรับผิดชอบ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
10	ท่านได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่อย่างเต็ม ความสามารถ						☐
11	ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ สำเร็จ						☐
12	ท่านรู้สึกพอใจหน้าที่ที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับ มอบหมาย						☐
13	งานที่ท่านทำอยู่มีขอบเขตความรับผิดชอบชัดเจน						☐
14	ท่านปรับปรุงพัฒนางานที่รับผิดชอบให้ดีขึ้นเสมอ เมื่อเห็นว่ามิใช่ข้อบกพร่อง						☐
15	การแบ่งงานและมอบหมายงานมีความชัดเจนและ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง						☐
	การยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน						
16	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน						☐
17	ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของ ผู้ให้บริการ						☐
18	ท่านได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา						
19	ท่านได้รับมอบความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้ให้บริการ						☐
	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล						
20	ผู้บังคับบัญชาแสดงความเป็นกันเองทั้งในด้านการ งานและด้านส่วนตัว						☐
21	ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหา ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของท่านด้วยความเต็มใจ						☐
22	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อประสบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน						☐
23	เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีการ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน้าที่การงาน						☐
24	บรรยากาศความเป็นมิตรภาพเอื้ออาทร ความ สามัคคีในหน่วยงาน ทำให้ท่านพึงพอใจ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ						☐

ลำดับที่	สภาพ / สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
25	หน่วยงานที่ท่านสนใจจะปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานและสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้สะดวกสบายมากขึ้น						☐
26	ผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้ปฏิบัติงานได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมอยู่เสมอ						☐
27	หน่วยงานจัดวัสดุอุปกรณ์เพียงพอเพื่อการปฏิบัติงานมีมาตรฐานและมีคุณภาพมากขึ้น						☐
28	สถานที่ในหน่วยงานมีความสะอาดสะดวกสบายเป็นสัดส่วน ปลอดภัยในการปฏิบัติงานในชีวิตและทรัพย์สิน						☐
	นโยบายและการบริหารงาน						
29	แนวนโยบายของหน่วยงานที่มีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ดี						☐
30	การจัดการในหน่วยงานมีการวางแผนระบบระเบียบแนวปฏิบัติชัดเจน และมีความคล่องตัวดี						☐
31	บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบนโยบายการดำเนินงานของหน่วยงาน						☐
32	การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีกำกับดูแลติดตามและประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ						☐
33	ท่านได้มีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมายและนโยบายของหน่วยงาน						☐
	การบังคับบัญชา						
34	มีการสื่อสารและประสานงานที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติ						☐
35	ผู้บังคับบัญชาสั่งการอย่างรอบคอบและมอบหมายงานชัดเจน ปราศจากความลำเอียง						☐
36	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นผู้นำ						☐
37	หน่วยงานของท่านมีการหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบที่เป็นระบบชัดเจนและเป็นธรรม						☐

ลำดับที่	สภาพ / สิ่งแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
38	กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้ในหน่วยงานของท่าน มักจำกัดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน						☐
39	ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างดี						☐
	เงินเดือนและประโยชน์เกื้อกูล						
40	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน ลักษณะงานและความรู้ความสามารถของท่าน						☐
41	เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอกับการใช้จ่ายในครอบครัว						☐
42	หน่วยงานส่งเสริมให้ท่านมีรายได้พิเศษอื่น ๆ เสริม นอกจากรายได้ประจำ						☐
43	ท่านพอใจสวัสดิการและผลประโยชน์ที่หน่วยงานจัดให้						☐
	ความมั่นคงในงาน						
44	ท่านรู้สึกอบอุ่นและมั่นคงกับการปฏิบัติงานในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย						☐
45	หากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยออกนอกระบบ (สมบูรณ์) มีความพอใจมากน้อยเพียงใด						☐
46	หากสถานภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเปลี่ยนไป ท่านมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานเพียงใด						☐
47	ท่านพอใจในสถานภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแบบเดิมเป็นส่วนราชการ บุคลากรมีสถานภาพเป็นข้าราชการ						☐
48	ท่านพอใจในสถานภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการ บุคลากรมีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย						☐

ลำดับที่	นโยบายและการบริหารงาน	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
49	ท่านพอใจในสภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แบบปัจจุบันที่มีบุคลากรทั้ง 2 สถานภาพ คือ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย						☐
	ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน						
50	งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีส่วนส่งเสริมให้ได้รับ ความก้าวหน้าในอาชีพ						☐
51	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น						☐
52	ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านศึกษาต่อหรือ แสวงหาความรู้เพิ่มเติม						☐
	โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต						
53	ถ้าท่านมีโอกาสได้เข้าฝึกอบรม สัมมนา หรือดู งานในงานที่ปฏิบัติ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ						☐
54	ท่านที่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นและเลื่อนขั้น เงินเดือน เพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ						☐

ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง.

ตารางสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ตารางสถิติ Krejciei and Mergan

ตารางสถิติบุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2548

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้ในการหาความเที่ยง โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha or Cronbach's coefficient) มีสูตรในการคำนวณดังนี้ (ทวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

α แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

n แทน จำนวนข้อ

S_i^2 แทน คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน คะแนนความแปรปรวนทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 2.1 คำนวณหาค่าร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้สูตร

$$P = \frac{f}{N} (100 \%)$$

เมื่อ P = ค่าร้อยละ

F = ค่าความถี่

N = จำนวนรวมทั้งหมด

- 2.2 คำนวณหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของข้อมูล

N = จำนวนของข้อมูล

2.3 คำนวณหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวที่ยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว แล้วที่ยกกำลังสอง

N = จำนวนตัวอย่างของประชากรทั้งหมด

2.4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ค่า ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่ไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent Samples)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}} \quad df = n - 1$$

D = ความแตกต่างระหว่างคะแนนแต่ละคู่

n = จำนวนคู่

df = ค่าแห่งชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

2.5 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ค่า ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) มีสูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2537 : 177)

1. กรณีความแปรปรวนเท่ากัน

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยมี $df = n_1 + n_2 - 2$

2. กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยมี

$$df = \frac{\frac{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}{\frac{\frac{S_1^2}{n_1}}{n_1 - 1} + \frac{\frac{S_2^2}{n_2}}{n_2 - 1}}$$

การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และMorgan

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร
10	10	220	140	100	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

หน่วยงาน	บุคลากร				ข้าราชการและบุคลากร				พนักงาน				รวม	ข้าราชการ	
	ข้าราชการ		พนักงาน		รวม	อวช	อวค	รวม	เงินเดือน	สวัสดิการ	พนักงาน		รวม	เงินเดือน	สวัสดิการ
	เงินเดือน	เงินอุดหนุน	เงินเดือน	เงินอุดหนุน							เงินเดือน	เงินอุดหนุน			
บัณฑิตวิทยาลัย	0	0	0	0	0	4	14	18	9	0	0	0	9	11	0
คณะบริหารศาสตร์	258	21	332	30	46	105	36	141	59	2	66	8	240	638	0
คณะศึกษาศาสตร์	15	0	21	4	5	0	0	5	0	0	0	0	9	0	0
คณะศึกษาศาสตร์	131	0	149	33	174	73	149	223	76	57	0	59	203	598	0
คณะศึกษาศาสตร์	29	0	38	3	32	15	16	31	16	0	34	1	51	104	0
คณะศึกษาศาสตร์	49	3	55	7	36	17	17	34	17	0	19	3	40	148	0
คณะศึกษาศาสตร์	26	0	30	4	5	9	0	9	0	0	0	0	4	43	0
คณะศึกษาศาสตร์	108	1	109	4	21	23	41	64	6	1	53	4	105	258	0
คณะศึกษาศาสตร์	50	0	66	12	15	27	33	60	3	1	23	8	70	163	0
คณะศึกษาศาสตร์	326	0	326	44	38	102	116	218	19	1	46	58	240	763	0
คณะศึกษาศาสตร์	255	0	255	61	45	106	87	191	16	0	44	17	168	584	0
คณะศึกษาศาสตร์	42	0	42	4	10	16	6	22	0	0	5	1	12	71	0
คณะศึกษาศาสตร์	77	1	78	6	14	20	34	54	4	1	22	3	53	180	0
คณะศึกษาศาสตร์	36	0	36	4	8	10	18	28	0	0	16	6	26	77	0
คณะศึกษาศาสตร์	134	0	134	48	41	89	93	182	26	0	53	25	173	410	0
คณะศึกษาศาสตร์	145	0	145	5	22	27	31	58	0	19	28	1	79	293	0
คณะศึกษาศาสตร์	121	0	121	24	24	48	48	96	0	0	9	14	75	234	0
คณะศึกษาศาสตร์	54	0	54	10	14	24	38	62	0	0	35	3	65	154	0
คณะศึกษาศาสตร์	323	0	323	82	112	194	180	374	11	0	31	79	201	866	0
วิทยาลัยการอาชีพ	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2	0
วิทยาลัยการอาชีพ	8	0	8	11	8	23	6	29	0	0	0	3	9	38	0
วิทยาลัยการอาชีพ	15	0	15	13	12	33	5	38	1	0	4	4	14	56	0
วิทยาลัยการอาชีพ	0	0	0	18	15	33	6	39	0	0	3	1	10	43	0
วิทยาลัยการอาชีพ	0	0	0	4	4	8	0	12	0	0	5	0	5	13	0
วิทยาลัยการอาชีพ	0	0	0	15	15	30	8	38	0	0	0	0	8	34	0
วิทยาลัยการอาชีพ	35	0	35	9	21	30	10	40	4	16	23	5	58	173	0
วิทยาลัยการอาชีพ	0	0	0	9	9	18	13	31	1	0	6	3	21	33	0
วิทยาลัยการอาชีพ	0	0	0	4	4	8	0	12	0	0	5	4	9	17	0
วิทยาลัยการอาชีพ	0	0	0	26	11	37	15	52	0	0	0	6	21	58	0
วิทยาลัยการอาชีพ	3	0	3	14	8	22	8	30	0	0	11	2	21	46	0
วิทยาลัยการอาชีพ	0	0	0	12	5	17	6	23	1	0	1	3	11	28	0
วิทยาลัยการอาชีพ	0	0	0	12	12	24	3	27	0	0	0	5	8	32	0
วิทยาลัยการอาชีพ	0	0	0	54	50	104	15	119	11	0	11	8	45	149	0
วิทยาลัยการอาชีพ	1	0	1	7	7	14	3	17	0	0	0	11	14	29	0
วิทยาลัยการอาชีพ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
วิทยาลัยการอาชีพ	0	0	0	10	9	19	1	20	0	0	10	5	16	35	0
วิทยาลัยการอาชีพ	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	3	3	0
วิทยาลัยการอาชีพ	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	16	261	261	0
วิทยาลัยการอาชีพ	3	0	3	38	135	173	197	370	282	0	22	22	504	673	0
วิทยาลัยการอาชีพ	0	0	0	15	17	32	3	39	8	0	13	3	24	57	0
วิทยาลัยการอาชีพ	18	0	18	0	1	1	0	2	2	0	19	0	21	45	0
รวม	2,500	26	2,526	671	942	2,402	1,216	3,618	963	41	869	408	3,029	7,541	0

ที่มา : รายงานทะเบียนและบัญชี ส่วนบริหารงานบุคคล ณ วันที่ 30 กันยายน 2548

ภาคผนวก จ.

**ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ช่วงค่าความเชื่อมั่น 95%
ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้ง 12 ด้าน**

ตารางแสดง ค่าเฉลี่ย ด้านเบี่ยงเบนมาตรฐาน ช่วงความเชื่อมั่น 95% และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ลำดับ	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ช่วงความเชื่อมั่น 95%	ระดับความพึงพอใจ
1.	ผลสำเร็จในงาน	3.87	3.50 – 4.49	มาก
2.	การยอมรับนับถือในการปฏิบัติงาน	3.77		มาก
3.	ความรับผิดชอบ	3.76		มาก
4.	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.73		มาก
5.	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.55	↓	มาก
6.	สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	3.34	2.50 - 3.49	ปานกลาง
7.	การบังคับบัญชา	3.26		ปานกลาง
8.	นโยบายและการบริหารงาน	3.22		ปานกลาง
9.	โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต	3.21		ปานกลาง
10.	ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	2.89		ปานกลาง
11.	ความมั่นคงในงาน	2.85	↓	ปานกลาง
12.	เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	2.60	↓	ปานกลาง
	รวม	3.20	2.50 – 3.49	ปานกลาง

ภาคผนวก ง

ขั้นตอนการนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอผลงานวิจัย

ผู้วิจัยลำดับขั้นตอนในการนำเสนอโดยแบ่งเป็น 5 บท ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วยความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับ และกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยความหมายของความพึงพอใจ ความสำคัญ พฤติกรรม การสร้างและการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โครงสร้าง เป้าหมาย ขอบข่ายการบริหารงานบุคลากรสายสนับสนุนจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การปรับปรุงโครงสร้างงาน โครงสร้างสำนักงานมหาวิทยาลัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในและต่างประเทศ

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยวิธีการวิเคราะห์ และผลการวิเคราะห์

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ประวัติผู้วิจัย

วิทยานิพนธ์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	โสภณัฐ ผลคำสุข
วัน เดือน ปีเกิด	15 กุมภาพันธ์ 2498
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	21/25 หมู่บ้านอยู่เจริญ 4 ถ. ลาดพร้าว 71 แขวง/เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230 โทร. 02-539-4818
ประวัติการศึกษา	กศบ. (เอกเคมี) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน พ.ศ. 2521 ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขานิเวศลิษฐ์เทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2523
ประวัติการทำงาน	เข้ารับราชการวันที่ 2 สิงหาคม 2519 ตำแหน่งครูตรี
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	นักวิทยาศาสตร์ ระดับ 6 ภาควิชาเคมี คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทร. 02-218-7631