

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญญานิพนธ์

ของ

รสริน สกุลโรจนประวัติ

21 เม.ย. 2541

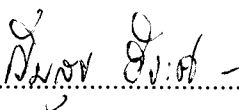
เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

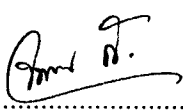
มีนาคม 2541

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

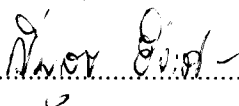
คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

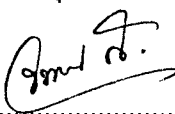
คณะกรรมการควบคุม

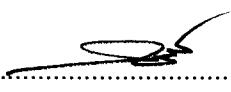
.....ประธาน
(ดร. สมสุข ชีระพิจิตร)

.....กรรมการ
(ดร. จารุวรรณ สกุลกู)

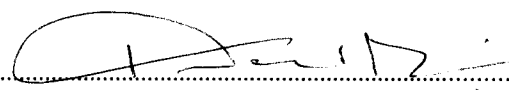
คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ดร. สมสุข ชีระพิจิตร)

.....กรรมการ
(ดร. จารุวรรณ สกุลกู)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ดร. สมโภชน์ อเนกสุข)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศ.ดร. เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่ 13 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2541

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์ และเมตตาจากอาจารย์ ดร.สมสุข ชีระพิจิตร อาจารย์ ดร. จารุวรรณ สกุลคู และอาจารย์ ดร. สมโภชน์ อเนกสุข ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้อีกครั้ง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการอุดมศึกษาทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อันเป็นการส่งเสริมความก้าวหน้าด้านการศึกษากับผู้วิจัย อาจารย์ ดร. อนุสรณ์ สกุลคู อาจารย์ ดร. สมโภชน์ อเนกสุข ที่กรุณานำเสนอสถิติเพื่อการวิจัย โดยเฉพาะอาจารย์ ดร. สมโภชน์ อเนกสุข ที่กรุณาดำเนินการวิเคราะห์สถิติและแนะนำความรู้ด้านการวิเคราะห์สถิติให้แก่ผู้วิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่าน รองศาสตราจารย์ ดร. ไพศาล หวังพานิช รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย และรองศาสตราจารย์ บุญผา บุญทิพย์ ที่กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามร่วมกับประธานกรรมการ และกรรมการ ขอขอบคุณแหล่งข้อมูลความรู้ทุก ๆ ท่าน ที่ผู้วิจัยนำมาอ้างอิง ขอบพระคุณและขอบคุณบุคคลรอบข้างที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ รองศาสตราจารย์ ดร. ธัญญรัตน์ ปาณะกุล อาจารย์ ดร. บุญชาติ ทองประยูร รองศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ -คุณอภิรัตน์ สีนลรัตน์ อาจารย์ ดร. สมโภชน์ - คุณทวี อเนกสุข คุณวิวัฒน์ สุวนันทวงศ์ คุณสุทิน โรจน์ประเสริฐ คุณวงจันทร์ ศรีเพ็ง กลุ่มเพื่อน กลุ่มพี่ กลุ่มน้อง ที่ผู้วิจัยไม่อาจจะนับามได้หมด บุคคลในครอบครัว “ธารชมพู” โดยเฉพาะ “คุณแม่สุณี เดชสังวรณ” ซึ่งเป็นทุกข์ใจ และห่วงใยในความสำเร็จของผู้วิจัยมาโดยตลอด แม้ในวาระสุดท้ายของท่าน

สำหรับคุณค่าที่ปรากฏในปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาแด่ “คุณแม่สุณี เดชสังวรณ” ซึ่งสถิตยอยู่ในสัมปรายภพ คุณพ่อ คณาจารย์ทุกท่าน และบุคคลสำคัญที่อยู่เบื้องหลังในความสำเร็จครั้งนี้ คุณวิชัย สกุลโรจน์ประวัติ ซึ่งคอยกระตุ้นเตือนให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยมาตลอด

รสริน สกุลโรจน์ประวัติ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	10
ความหมายและลักษณะสำคัญของทัศนคติ.....	11
ความหมายและปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร.....	12
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	14
ลักษณะงานบุคลากรสายสนับสนุนการสอน.....	23
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
กำหนดประชากร	32
การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	32
การสร้างเครื่องมือเพื่อการรวบรวมข้อมูล	33
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การจัดกระทำข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะบุคคล.....	40
การวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	42

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามปัจจัยลักษณะบุคคล	46
การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามปัจจัยลักษณะบุคคล.....	51
การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ปัจจัยลักษณะบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน.....	67
การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน.....	71
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	77
สมมติฐานในการวิจัย.....	77
กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	78
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	78
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
อภิปรายผลการวิจัย.....	85
ข้อเสนอแนะ.....	98
บรรณานุกรม.....	103
ภาคผนวก.....	109
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	110
ภาคผนวก ข. คำอธิบายจำแนกรายชื่อของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	118
ภาคผนวก ค. จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา.....	123
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	125

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มงาน และสถานภาพ.....	33
2 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา.....	40
3 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ คิดเป็นรายชื่อ.....	42
4 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ จำแนกเป็นรายด้าน.....	44
5 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน.....	45
6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน การสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ.....	46
7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน การสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามกลุ่มงาน.....	46
8 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน การสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพ.....	47
9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ.....	48
10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามกลุ่มงาน.....	49
11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพ.....	50
12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความผูกพันต่อองค์การของ บุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ...	51
13 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อ มหาวิทยาลัยของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามอายุ.....	52
14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา..	52
15 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์การด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	53
16 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้านของบุคลากร สายสนับสนุนการสอน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	54
17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร สายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง..	55

ตาราง	หน้า
18 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัยของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนจำแนกตามระดับตำแหน่ง..	56
19 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้านของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	56
20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน.....	57
21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ..	58
22 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามอายุ.....	59
23 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามอายุ.....	60
24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	60
25 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	62
26 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	63
27 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	63
28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง	64
29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน.....	65
30 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความสำเร็จในการปฏิบัติงานกับปัจจัยลักษณะบุคคล.....	67
31 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กับปัจจัยลักษณะบุคคล.....	67

ตาราง	หน้า
32 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างสภาพแวดล้อม กับปัจจัยลักษณะบุคคล.....	68
33 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กับปัจจัยลักษณะบุคคล.....	69
34 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างลักษณะงาน กับปัจจัยลักษณะบุคคล.....	69
35 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความก้าวหน้า กับปัจจัยลักษณะบุคคล.....	70
36 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน กับปัจจัยลักษณะบุคคล.....	70
37 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างลักษณะงาน กับความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้าน.....	71
38 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความสำเร็จในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้าน.....	72
39 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กับความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้าน.....	72
40 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความก้าวหน้า กับความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้าน.....	73
41 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กับความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้าน.....	74
42 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างสภาพแวดล้อม กับความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้าน.....	74
43 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างเงินเดือนและผลประโยชน์กับความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้าน.....	75
44 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน กับความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้าน.....	76

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 สรุปผลการศึกษเกี่ยวกับทฤษฎีปัจจัยจิตใจ-ปัจจัยคำจุนของเซอร์ชเบอร์ก.....	19
2 การแบ่งลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน.....	23

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การปฏิบัติงานทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน ปัจจัยที่สำคัญ คือ การบริหารงาน ซึ่งทรัพยากรพื้นฐานของการบริหารงาน คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และวิธีการ คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด เพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติงานและเป็นผู้ใช้ทรัพยากรที่เหลือการทำงานกับคนไม่เหมือนเศรษฐกิจอื่นๆ คนมีจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด คนมีความต้องการพื้นฐาน และความต้องการขั้นสูงต่อไปมากมาย (สมัย รื่นสุข. ม.ป.ป. : 43) ดังนั้น ในองค์การทุกประเภท หน่วยงานทุกระดับ ผู้บริหารทั้งปวงจึงต่างตระหนักว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การที่เกิดขึ้นนั้น คนเป็นปัจจัยหลัก ผู้ปฏิบัติงานทุกคนและทุกระดับต่างก็เป็นทรัพยากรที่สูงค่ายิ่งขององค์การ เพราะคนเป็นผู้ใช้ ดูแล ควบคุม รักษา สร้างเสริมสถานภาพทางกาย และทางเศรษฐกิจขององค์การ (ลักษณะ หมิ่นจักร. 2538 : 6) แต่เมื่อคนมารวมกลุ่มกันทำงาน ประสิทธิภาพในกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน คือ การยอมรับนับถือกันในศักดิ์ศรีของความ เป็นมนุษย์ เพื่อร่วมกันปฏิบัติงานอย่างมีหลักสามัคคีธรรม (Davis. 1972 : 5) ทั้งนี้เพราะ ความสำเร็จของหน่วยงานย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มบุคลากรในหน่วยงาน แต่ประสิทธิภาพในการทำงานดังกล่าว ขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารงานบุคคลซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน เพราะหากผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว เขาย่อมจะ อุทิศกำลังกาย กำลังใจด้วยความขยันขันแข็ง กระตือรือร้น การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ในงานที่ทำอยู่ย่อมจะทำให้เขาเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันจะนำไปสู่ความมีสัมพันธภาพ อันดีกับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาตลอดจนบุคคลภายนอก และหน่วยงานอื่นๆ ที่ต้องทำงาน ประสานกัน แต่หากผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเขาย่อมเกิดความไม่พึงพอใจ ในงานที่ทำ ขาดความกระตือรือร้น เกียจคร้าน หลบเลี่ยงหรือขาดงานเป็นประจำ (วิไล อัครศิขยา. 2531 : บทนำ)

แม้ว่าขวัญและกำลังใจจะเป็นมูลเหตุจูงใจให้คนทำงานเพื่อก่อให้เกิดผลงานสูงสุด แต่จะเกิดผลงานสูงสุดเพียงใดนั้นย่อมมีองค์ประกอบอีกหลายประการ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม ในการทำงาน ทั้งนี้รวมถึงสถานที่ แสงสว่าง การจัดระเบียบของสำนักงาน ฐานะทางเศรษฐกิจ ของแต่ละบุคคล ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลตอบแทนจากการทำงานและทางครอบครัว ฐานะทางสังคมซึ่งหากสังคมยอมรับนับถือ บุคคลนั้นย่อมเกิดความภาคภูมิใจในสังคมนั้นๆ

และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ อันเป็นหลักสำคัญในประเทศที่ปกครองในระบอบประชาธิปไตย (เสถียร เหลืองอร่าม. 2536 : 5) ซึ่งโยชิน คันสนยุทธ (2530 : 60) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานสามารถลดการขาดงาน การเปลี่ยนงาน และอุบัติเหตุระหว่างการทำงานได้ ความพึงพอใจในงานจึงเป็นสัญลักษณ์ของการจัดองค์การที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ (อนันต์ชัย คงจันทร์ 2532 : 34)

มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันการศึกษาและวิจัยแบบตลาดวิชาเป็นนิติบุคคล มีฐานะเป็นกรม สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย แบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานอธิการบดี คณะและบัณฑิตวิทยาลัยและอาจให้มีสถาบันหรือสำนักเพื่อการวิจัยหรือเพื่อส่งเสริมวิชาการเป็นส่วนราชการในมหาวิทยาลัยอีกเมื่อมีความจำเป็น (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2524 : 1-2) เปิดรับสมัครนักศึกษาระดับปริญญาตรีโดยไม่ต้องสอบคัดเลือกและไม่จำกัดจำนวนตั้งแต่ปีการศึกษา 2514 เริ่มเปิด 4 คณะแรกคือ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ ปีการศึกษา 2516 เปิดเพิ่มอีก 3 คณะคือ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ ปีการศึกษา 2527 เปิดวิทยาเขตปทุมธานี-สุวรรณภูมิ ที่ถนนบางนา-ตราด อีก 1 แห่ง เพื่อแก้ปัญหาสถานที่เรียนไม่เพียงพอที่มหาวิทยาลัยรามคำแหงหัวหมาก ปีการศึกษา 2531 เปิดสอนระดับปริญญาโทโดยการสอบคัดเลือกและจำกัดจำนวน ปีการศึกษา 2537 เปิดสอนระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต. โดยมีคณะที่รับผิดชอบการเรียนการสอนทั้ง 7 คณะ และหน่วยงานที่เทียบเท่าคณะ คือ บัณฑิตวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2538 ข : 1-3) เมื่อแรกเปิดมหาวิทยาลัยในปีการศึกษา 2514 มีนักศึกษาจำนวนถึง 35,205 คน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2538 ก : 10) จึงมีปัญหาในการจัดการเรียนการสอนเนื่องจากจำนวนข้าราชการสายสนับสนุนการสอน มีจำนวนไม่เพียงพอกับการบริการบุคลากรสาย ก. และการให้บริการนักศึกษาซึ่งมีจำนวนมาก มหาวิทยาลัยจึงมีนโยบายบรรจุลูกจ้างบรายได้จำนวนหนึ่งซึ่งมีสถานภาพเกือบเทียบเท่าข้าราชการมาเสริมบทบาทด้านบริการ ซึ่งลูกจ้างบรายได้ไม่มีสิทธิสอบเลื่อนระดับ ไม่มีสิทธิลาศึกษาต่อ และไม่สามารถดำรงตำแหน่งระดับผู้บริหารเช่นข้าราชการ อย่างไรก็ตามเนื่องจากสภาพทางการเมืองในมหาวิทยาลัยก่อให้เกิดปัญหาการบรรจุลูกจ้างบรายได้ที่เกินความจำเป็นและเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ในทางปฏิบัติ ปีพ.ศ. 2526 มหาวิทยาลัยจึงมีนโยบายไม่เพิ่มอัตราลูกจ้างบรายได้ แต่กรณีจำเป็นอาจเพิ่มได้ 1-2 อัตรา ต่อมาในปี พ.ศ. 2536 มหาวิทยาลัยได้กำหนดระเบียบมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้ยุบตำแหน่งลูกจ้างบรายได้ กรณีผู้ครองตำแหน่งนั้นลาออก หรือเสียชีวิตหรือเกษียณ และในปี พ.ศ. 2537 มติคณะรัฐมนตรีกำหนดนโยบาย

ควบคุมอัตราค่าจ้างราชการ โดยเฉพาะสายสนับสนุนการสอน ซึ่งอัตราจะถูกยุบ กรณีข้าราชการผู้นั้นเกษียณ และหากประสงค์จะขออัตราเพิ่มหน่วยงานนั้นต้องทำการศึกษาการเกลี้ยอัตราค่าจ้างเดิมที่มีอยู่ก่อน แต่เปิดโอกาสให้สับเปลี่ยนโอนย้ายอัตราค่าจ้างได้ตามความจำเป็น ซึ่งอัตราถูกจ้างบรรยายได้นั้นมหาวิทยาลัยทำการเกลี้ยอัตราค่าจ้างในปี พ.ศ.2536 ก่อนมติคณะรัฐมนตรีในปี พ.ศ. 2537 และอัตราถูกจ้างบรรยายได้สามารถโอนย้ายได้ โดยมติที่ประชุมคณะกรรมการสามัญประจำมหาวิทยาลัย (อ.ก.ม.) (วิรัช พันธูรนา เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, รสริน สกุลโรจนประวัตติ เป็นผู้สัมภาษณ์, ทีมงานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2539) ในความหมายของการสับเปลี่ยนโอนย้ายอัตราค่าจ้าง ตามมติคณะรัฐมนตรี หมายถึง การย้ายข้าราชการข้ามกระทรวง ทบวง กรม ด้วยเหตุผลใกล้ภูมิภานาของตน และความจำเป็นในครอบครัว เช่น ย้ายตามสามี หรือภรรยา หน่วยงานนั้นขาดแคลนบุคลากร หรือเพื่อความก้าวหน้าแห่งตน ซึ่งในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ยังไม่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนการสอน แต่มีการเกลี้ยอัตราค่าจ้างในหน่วยงานใหม่ คือบัณฑิตวิทยาลัย และสภาพปัจจุบันภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีบุคลากรสายสนับสนุนการสอนทั้งข้าราชการ และลูกจ้างบรรยายได้จำนวนหนึ่ง แจ้งความประสงค์ย้ายหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่เดิมไปยังหน่วยงานใหม่ ทั้งๆที่หน่วยงานใหม่อาจไม่จำเป็นต้องรับบุคลากรเพิ่มเป็นการย้ายทั้งกรอบอัตราค่าจ้างและเงินเดือนไปครองยังที่ใหม่ด้วย ซึ่งเหตุผลการย้ายมาจากคาดหวังความเจริญก้าวหน้าในหน่วยงานใหม่ ไม่พอใจผู้บังคับบัญชา เบื่อลักษณะงานที่ซ้ำซากจำเจ สภาพแวดล้อม เช่น บรรยากาศ สังคมรอบด้านไม่ดี บางรายย้ายไปช่วยปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บริหาร โดยคงกรอบอัตราค่าจ้างและเงินเดือนไว้ที่เดิม ซึ่งการย้ายทั้งสองกรณีเป็นไปตามมติ อ.ก.ม. (อรสี ชาตินทุ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, รสริน สกุลโรจนประวัตติ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540)

จากปัญหาอัตราค่าจ้างจำนวนบุคลากรสายสนับสนุนการสอนไม่อาจเพิ่มจำนวน ในขณะที่ระบบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเปิดกว้างสอนหลักสูตรต่างๆ โดยคำนึงถึงความต้องการของตลาดแรงงาน และความจำเป็นตามสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยรามคำแหงเปิดสอนระดับปริญญาตรี 44 สาขาวิชา ระดับปริญญาโท 20 สาขาวิชา ระดับอนุปริญญา 23 สาขาวิชา และระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต 2 สาขาวิชา นอกจากนั้น มหาวิทยาลัยยังได้ให้ความร่วมมือกับองค์กร และหน่วยงานภายนอก ด้วยการจัดหลักสูตรพิเศษ เช่น เปิดหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาชุมชน) หลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี สำหรับข้าราชการสังกัดกรมพัฒนาชุมชน เปิดหลักสูตร

วิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์) ต่อเนื่อง 2 ปี ร่วมกับศูนย์กรรมวิธีข้อมูล กองบัญชาการทหารสูงสุด กระทรวงกลาโหม (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538 ก : 11-13) มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงเป็นสถาบันที่ผลิตบัณฑิตเข้าสู่ตลาดแรงงานทั้ง ระดับอนุปริญญา ระดับปริญญาตรี ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต และระดับมหาบัณฑิต ภาระงานในส่วนที่สนับสนุนการสอน จึงเป็นหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนประจำคณะ เทียบเท่าคณะ สำนักงานอธิการบดี สำนักและสถาบัน และจากผลงานวิจัยของโชคดี รักทอง (2531 : 169 -174) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สังกัดสำนัก 4 แห่ง คือ สำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง และสำนักเทคโนโลยีการศึกษา โดยยึดแนวทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก พบว่าบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ผู้ปฏิบัติงานขาดอิสระในการทำงาน มีความขัดแย้งของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับ วิสัย อัครคิธยา (2531 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่าง ๆ 5 บัณฑิต คือ ลักษณะงาน ผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อม สิ่งตอบแทน และเรื่องส่วนตัวในระดับปานกลาง

เห็นได้ว่าความพึงพอใจในงานหรือความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับบุคคล และเป็นเรื่องที่ผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสนใจสำหรับเพื่อนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์ และปรับปรุงหน่วยงานให้สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดีกว่าบุคคลที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังเช่นชอฟฟิลด์ (Schofield, 1975 : 242) กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำเป็นปัจจัยที่ทำให้ประสิทธิภาพของงานต่ำด้วย ฉะนั้นผู้บริหารที่ดีควรมีความสามารถทำให้บุคลากรร่วมมือกันปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ ผู้บริหารจะต้องมีความสามารถที่จะสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความรักความศรัทธาในหน่วยงาน เสียสละเพื่องาน ทดมเทกำลังกาย กำลังใจ และกำลังสติปัญญา เพื่อความเจริญก้าวหน้าทั้งของหน่วยงานและตนเอง นั่นคือความผูกพันต่อองค์การที่บุคลากรเกิดทัศนคติในทางบวกกับองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ เพราะความผูกพันต่อองค์การจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย (Steers, 1977 : 46 -56) ซึ่งผลการวิจัยในประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศแคนาดา พบว่า ความพอใจที่มีต่องานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน นอกจากนั้นคุณลักษณะ

ส่วนบุคคลของพนักงาน เช่น อายุ การศึกษา รายได้ ลักษณะของงาน เช่น ความท้าทายของงาน การมีอำนาจในการตัดสินใจ ตลอดจนประสบการณ์ก็มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกัน (อนันต์ชัย คงจันทร์. 2532 : 34)

จากประสบการณ์ในการทำงานของผู้วิจัยในมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นเวลากว่า 14 ปี ได้พบกับสภาพปัญหาปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรที่ไม่สัมพันธ์กับปริมาณงานที่มากขึ้น เพื่อตอบสนองการเรียนการสอนทุกระดับตามความต้องการของสังคมในขณะที่จำนวนบุคลากรลดน้อยลงจาก การเกษียณ การลาออก การเสียชีวิต และนโยบายการควบคุมอัตรากำลังของรัฐบาล ประกอบกับในปัจจุบันกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนการสอนจำนวนหนึ่งพยายามโอนย้ายไปยังหน่วยงานใหม่ ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการปฏิบัติที่ขัดกับหลักการ เป็นปัญหาสำคัญของการบริหารงานบุคคล และเป็นปัญหาสำคัญต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทั้งของผู้ปฏิบัติงาน และมหาวิทยาลัย รามคำแหง ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ศึกษา ระดับความผูกพันต่อองค์กร ระดับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามปัจจัยลักษณะบุคคล ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะบุคคล และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัญหา อันนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปด้วยความราบรื่น เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทั้งต่อตนเองและต่อส่วนรวมคือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามพื้นฐานเรื่องความผูกพันต่อองค์กร The Organizational Commitment Questionnaire ของพอร์เตอร์และคนอื่นๆ (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538 : 220 - 221 อ้างอิงมาจาก Porter and Others. 1974 : 603 - 609) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg : Two-Factors Motivation Theory) มาศึกษาและประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง แต่ละด้านและรวมทุกด้าน
2. ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร และเปรียบเทียบความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามตัวแปรปัจจัยลักษณะบุคคล

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน

4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง ทำให้ทราบระดับความผูกพันต่อองค์กร ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นของปัจจัยลักษณะบุคคลที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยลักษณะบุคคล ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเป็นข้อมูลนำมาเป็นแนวทางในการสร้างขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนการสอน ตลอดจนเป็นแนวทางสำหรับมหาวิทยาลัยในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกหน่วยงาน คือ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง สำนักเทคโนโลยีการศึกษา สำนักพิมพ์ และสถาบันคอมพิวเตอร์

2. ประชากรที่จะศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สังกัด คณะ หน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ สำนักงานอธิการบดี สำนักและสถาบัน แบ่งเป็นบุคลากรสาย ข. จำนวน 621 คน จำแนกเป็นข้าราชการ 428 คน ลูกจ้างบรายนได้ 193 คน บุคลากรสาย ค. จำนวน 1,329 คน จำแนกเป็นข้าราชการ 721 คน ลูกจ้างบรายนได้ 608 คน รวมทั้งสิ้น 1,950 คน

3. ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มา โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก ประชากรทั้งหมด ตามตารางของ เครจิกและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) แล้วใช้ วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น จากประชากรแต่ละกลุ่มจำแนกตามสายการปฏิบัติงานได้กลุ่มตัวอย่าง จากบุคลากร

สาย ข.จำนวน 330 คน จำแนกเป็นข้าราชการ 202 คน ลูกจ้างบรายได้ 128 คน บุคลากรสาย ค. จำนวน 485 คน จำแนกเป็นข้าราชการ 250 คน ลูกจ้างบรายได้ 235 คน รวมทั้งสิ้น 815 คน

4. ตัวแปรที่วิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้แก่

4.1.1 ปัจจัยลักษณะบุคคล จำแนกเป็น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา กลุ่มงาน สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

4.1.2 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกเป็นความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย การยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 7 ประการ คือ

4.2.1 ลักษณะงาน

4.2.2 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

4.2.3 การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

4.2.4 ความก้าวหน้า

4.2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

4.2.6 สภาพแวดล้อม

4.2.7 เงินเดือนและผลประโยชน์

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากรสายสนับสนุนการสอน ในงานวิจัยนี้ หมายถึง บุคลากรสาย ข. และสาย ค. ซึ่งปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในปีงบประมาณ 2539

1.1 บุคลากรสาย ข. หมายถึง ข้าราชการพลเรือนหรือลูกจ้างบรายได้ในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ทำหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ เช่น บรรณารักษ์ แพทย์ นักวิชาการศึกษา นักวิจัย เป็นต้น

1.2 บุคลากรสาย ค. หมายถึง ข้าราชการพลเรือนหรือลูกจ้างบรายได้ที่ทำหน้าที่ทางบริหารและธุรการ เช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ธุรการ นักประชาสัมพันธ์ พนักงานธุรการ พนักงานพัสดุ เป็นต้น

2. ข้าราชการพลเรือน ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ที่สังกัดในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ลูกจ้างบรายได้ ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ลูกจ้างบรายได้ในมหาวิทยาลัย รามคำแหง ที่มีสถานภาพเทียบเท่าข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ที่สังกัดในมหาวิทยาลัย รามคำแหง

4. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์ประกอบ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัย รามคำแหง ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยลักษณะบุคคล และปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร

5. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นแนวโน้มของความรู้สึกในความเชื่อมั่น ต่อมหาวิทยาลัย การยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย บุคลากร มีพฤติกรรมที่ดีในการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัย และมีความปรารถนา ที่จะดำรงความเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง เกิดความรู้สึกพอใจหรือมีทัศนคติที่ดีต่อปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์ กับการปฏิบัติงาน จนเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับการตอบสนองความต้องการกระทั่งเกิดขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

6.1 ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานที่ปฏิบัติว่ามีคุณค่า ทางสังคม เป็นความน่าสนใจของงาน บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานโดยกำหนดวิธีปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ

6.2 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่สามารถ ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนดจนเป็นที่พึงพอใจของผู้บังคับบัญชา บุคลากรมีความรู้สึก ว่าตนเองประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน

6.3 การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่ผู้บังคับบัญชายอมรับความสามารถโดยการมอบหมายงานสำคัญๆให้ปฏิบัติ เพื่อนร่วมงานนำปัญหาด้านการปฏิบัติงานมาปรึกษาและยอมรับความคิดเห็นของบุคลากร ตลอดจนผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับในผลงานของบุคลากร

6.4 ความก้าวหน้า หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่ได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน มีการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ บุคลากรรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมการอบรมสัมมนา ตลอดจนผู้บังคับบัญชาสนับสนุนบุคลากรด้านการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น

6.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรต่อผู้บังคับบัญชาเมื่อผู้บังคับบัญชาใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ เปิดโอกาสให้บุคลากรปรึกษาปัญหางานได้ตลอดเวลา ให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และเต็มใจช่วยเหลือเมื่อบุคลากรประสบปัญหาเรื่องส่วนตัว ตลอดจนรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีและเต็มใจช่วยเหลือเมื่อบุคลากรประสบปัญหาเรื่องส่วนตัว

6.6 สภาพแวดล้อม หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน บรรยากาศที่มีความเงียบสงบ มีไมตรีต่อกัน ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สภาพห้องทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

6.7 เงินเดือนและผลประโยชน์ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรต่อรายได้และเงินค่าตอบแทนพิเศษที่เพียงพอกับรายจ่ายประจำเดือน ความรู้สึกที่ได้รับเงินค่าตอบแทนพิเศษอย่างเป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่ดีจากหน่วยงาน และมหาวิทยาลัยจนเป็นที่พอใจต่อสวัสดิการเหล่านั้น

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะบุคคลแต่ละด้านของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความผูกพันต่อองค์การ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้านแตกต่างกัน
2. ปัจจัยลักษณะบุคคลแต่ละด้านของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน
3. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้านของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้แบ่งสาระเพื่อเสนอเป็นลำดับ ดังนี้คือ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความหมายและลักษณะสำคัญของทัศนคติ ความหมายและปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์การ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลักษณะงานบุคลากรสายสนับสนุนการสอน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจอันเป็นผลสืบเนื่องจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ (Good. 1973 : 320) เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนอง และผู้ปฏิบัติงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ (Strauss and Sayles. 1980 : 142-143) แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความเครียดมาก จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความเครียดเกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Morse. 1955 : 27) และหากแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองแล้วผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความสุข ความอึดใจ พึงพอใจ ความเครียดจะลดน้อยลงหรือหมดไป ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานควรจะได้รับจากผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานในหน่วยงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงานด้วย (Wolman. 1973 : 283 ; Beach. 1986 : 460-461)

สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง สภาพโดยทั่วไปขณะที่ปฏิบัติงาน เช่น อากาศ จำนวนหน่วยชั่วโมงที่ปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ระดับความต้องการทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Smith and Wakeley. 1972 : 134-135 ; D'Elia. 1979 : 283) และนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งเกิดจากลักษณะกิจกรรมของงาน หรือเกิดในระหว่างพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน (Secord and Backman. 1964 : 590) ซึ่งวีรณารถ มานะกิจ (2536 : 144) ให้คำนิยามความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานว่า คือความเพลิดเพลินหรือสภาพทางอารมณ์ที่เป็นบวก อันเป็นผลจากการประเมินสิ่งที่บุคคลนั้นประสบมา อย่างไรก็ตามการกระทบของปฏิกิริยาโต้ตอบของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่องานของเขาจะขึ้นอยู่กับขอบเขตที่งานนั้นจะทำให้เขาได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านกายภาพ และจิตภาพอย่างเต็มที่ เพื่อการดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี ความขัดแย้งระหว่างงานที่เสนอให้ของบุคคลหนึ่ง และความคาดหวังของบุคคลจะกลายเป็นเกณฑ์ของความพอใจหรือความไม่พอใจ ดังที่อนันต์ชัย คงจันทร์ (2532 : 32) กล่าวว่า ความพอใจที่มีต่องานในทัศนะของนักวิชาการทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ คือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานของเขา ซึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศแคนาดาให้ความสำคัญค้นคว้ารวบรวมเรื่องดังกล่าว เป็นจำนวนมากกว่า 40,000 ราย แต่ในประเทศไทยการศึกษาในด้านนี้มีค่อนข้างจำกัด

ความหมายและลักษณะสำคัญของทัศนคติ

ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) เป็นความรู้สึกของคนที่มีความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ รอบๆ ตัวในด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งต่างๆ (Good. 1973 : 49) เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลมาจากประสบการณ์ การเรียนรู้ และความรู้สึกนี้จะเป็นตัวกระตุ้นหรือกำหนดให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมหรือแนวโน้มของการตอบสนองต่อสิ่งนั้นในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจเป็นการสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ (ไพศาล หวังพานิช. 2526 : 146 ; พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 112) นั่นคือ เป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีต่อประสบการณ์ที่คนเราได้รับ อาจมากหรือน้อยก็ได้ ทัศนคติแสดงออกทางพฤติกรรมซึ่งแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ พึงพอใจ เห็นด้วยหรือชอบ และไม่พึงพอใจซึ่งเป็นทัศนคติเชิงนิเสธ หากแบ่งละเอียดจะเป็นทัศนคติแบบกลาง คือ รู้สึกเฉยๆ ไม่ถึงกับชอบหรือเกลียดชัง (รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์. 2533 : 10 ; อ้างอิงมาจาก Newcomb. 1954 : 128)

ลักษณะสำคัญของทัศนคติ (รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์. 2533 : 16 ; อ้างอิงมาจาก ส. วาสนา ประवालพฤกษ์. 2524 : 5) สรุปสาระได้ดังนี้ คือ

1. ทัศนคติเป็นการเตรียมหรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งการเตรียมนั้นจะเป็นการเตรียมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้
2. สภาวะของความพร้อมจะตอบสนองนั้นเป็นลักษณะที่เข้าซ้อนของบุคคลที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วยเป็นสิ่งที่อธิบายไม่ค่อยได้ และบางครั้งไม่มีเหตุผล

3. ทักษะคิดไม่ใช่พฤติกรรมแต่เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด และเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม

4. ทักษะคิดไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำนายหรืออธิบายทักษะคิดได้

5. ทักษะคิดเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ บุคคลจะมีทักษะคิดในเรื่องเดียวกันแตกต่างกันได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ระดับอายุ ความเป็นปัญญา เป็นต้น

6. ทักษะคิดมีความคงที่และแน่นอนพอสมควรแต่อาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อประสบกับสภาพแวดล้อมที่แตกต่างไปจากเดิม

ในส่วนของเครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติหรือมาตรการวัดทัศนคติ (Attitude Scale) ประกอบด้วยข้อความหรือข้อความถาม (Attitude Statements) ซึ่งเป็นสิ่งเร้าทางภาษาที่นิยมใช้กันทำหน้าที่เป็นตัวเร้าให้บุคคลแสดงความเห็นหรือความรู้สึกออกมา เป็นระดับความรู้สึก เช่น มาก ปานกลาง น้อย (ไพศาล หวังพานิช. 2526 : 148)

ความหมายและปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อองค์กรซึ่งสตีเยอร์ส และพอร์เตอร์ (Steers and Porter. 1983 : 442) กล่าวว่ามีความผูกพัน 2 แนวทาง แนวทางแรกเป็นแนวคิดความผูกพันในเชิงเศรษฐศาสตร์ที่กล่าวว่า การที่บุคคลเข้าทำงานในองค์กรต้องลงทุน เช่น เงิน เวลา ความพยายาม เป็นต้น แนวทางที่สองเป็นแนวคิดเชิงทัศนคติและความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กร ซึ่งเป็นความผูกพันเชิงความรู้สึกที่บุคคลมีเป้าหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร บรรณานจะเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งเมวส์เคย์ พอร์เตอร์ และสตีเยอร์ส (Mowday, Porter and Steers. 1982 : 27) ให้คำนิยามความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์อันมั่นคงที่บุคคลมีต่อองค์กร ประกอบด้วยทัศนคติ 3 ประการ คือ

1. มีความเชื่อมั่นสูง ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมแห่งองค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
3. มีความปรารถนาสูงสุดในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

เมเยอร์ (Mayer. 1990 : 2798-A) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีหลายมิติ ประกอบด้วยความผูกพันเชิงต่อเนื่อง หมายถึง ความปรารถนาที่บุคคลจะอยู่ และทุ่มเท การปฏิบัติงานให้กับองค์กรต่อไป และความผูกพันค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความเชื่อ

และยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กรตลอดจนเต็มใจในการพยายามปฏิบัติงาน ให้องค์กรซึ่งความหมายค่านิยมตามคำจำกัดความของโรทิจ (วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. 2534 : 9-18 ; อ้างอิงมาจาก Rokeach. 1973) คือ ความเชื่อที่คงทนซึ่งกำหนดวิถีทางในการประพฤติปฏิบัติหรือจุดหมายปลายทางของชีวิต และเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของแรงจูงใจด้วย ค่านิยมมักจะอยู่ส่วนลึกหรือใจกลางบุคลิกภาพ และระบบความคิดมากกว่าทัศนคติ ค่านิยมจึงเป็นตัวกำหนดทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งในงานวิจัยนี้กำหนดให้เป็นค่านิยมจุดหมายปลายทาง (Terminal Values) ในส่วนที่เป็นความสำเร็จในชีวิต ทั้งนี้เพื่อเป็นการสอดคล้องกับเป้าหมายทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มุ่งผลิตบัณฑิตที่มาจากคนที่ไม่สามารถสอบเข้ามหาวิทยาลัยปิด เช่นคนอื่น ๆ ได้ ให้เขาเกิดความหวังมีความเชื่อมั่นในสังคมใฝ่การศึกษาจนบรรลุความสำเร็จในชีวิตเช่นเดียวกับบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยปิด ดังที่ เมวเดย์ พอร์เตอร์ และสตีเยอร์ส (Mowday, Porter and Steers. 1982 : 27) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติในทางบวกเมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ ย่อมส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้กับองค์การด้วยความเต็มใจเต็มกำลังความสามารถ สำหรับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิ ลักษณะบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษาและโอกาสประสบความสำเร็จ ลักษณะงาน ได้แก่ ความท้าทายในงาน โอกาสมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์การ และความเชื่อถือต่อองค์การ มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน นำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Steers. 1977 : 46-56) ซึ่งลักษณะบทบาทสัมพันธ์ภาพในองค์การ พฤติกรรมการบริหาร ลักษณะโครงสร้างองค์การ และการออกแบบองค์การเป็นปัจจัยเพิ่มเติมแห่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย (Mowday, Porter and Steers. 1982 : 28-30 ; Steers and Porter. 1983 : 441-451)

ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติ และความรู้สึกที่ดีเกิดจากความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้รับการตอบสนอง ส่งผลให้ความเครียดลดระดับลง เพราะหากผู้ปฏิบัติงานขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้ ขวัญกำลังใจ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดต่ำลงด้วย (Strauss and Sayles. 1980 : 22-27) ทั้งนี้ปัจจัย ความผูกพันต่อองค์การจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย เพราะความผูกพันต่อองค์การส่งผลให้บุคลากรมีความปรารถนา ความตั้งใจจะอยู่ในองค์การ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นการรักษามูลค่าในองค์การนั้นๆ จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นเหตุให้ผู้บริหารจำเป็นต้องรับรู้เกี่ยวกับบุคลากรที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของตน

ว่ามีระดับความพึงพอใจในงานที่เขาเหล่านั้นปฏิบัติอยู่น้อยเพียงใด และต้องตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กร อีกทั้งต้องตระหนักอยู่เสมอว่า ความรู้สึกพึงพอใจนั้นเปลี่ยนแปลงได้ตลอดตามสถานการณ์หรือตามเวลา ดังนั้นการวางเงื่อนไขเพียงครั้งเดียวแล้วใช้ตลอดไปย่อมไม่ได้ผล จะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการสร้างความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติให้เกิดขึ้นตลอดเวลา (Davis and Newstrom. 1985 : 110)

เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายมากที่สุด คือ เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กร The Organizational Commitment Questionnaire - OCQ ซึ่งพัฒนาโดย พอร์เตอร์และคนอื่นๆ ประกอบด้วยคำถามเชิงประเมิน (Likert Scale) 7 ระดับ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง (7) จำนวน 15 ข้อ เครื่องมือนี้มีค่าความสอดคล้องภายใน .36 - .72 ค่าความเชื่อมั่นแบบทดสอบซ้ำ .53 - .75 และจากการนำไปใช้วิจัยกันอย่างแพร่หลายในประเทศต่างๆทั่วโลกกับกลุ่มตัวอย่างอาชีพต่างๆกันรวมทั้งบุคลากรจากสถาบันการศึกษาทุกระดับ พิสูจน์พบว่ามีความเชื่อมั่นที่สูงมาก คือ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ .90 , .93 (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538 : 23 ; อ้างอิงมาจาก Porter and Others. 1974 ; Withey and Cooper. 1989 : 527 ; Johnson and Snizek. 1991 : 1263) สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือดังกล่าวมาประยุกต์ใช้โดยการประเมิน (Likert Scale) 5 ระดับ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow. 1970 : 19-33) กำหนดหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ คือมนุษย์เป็นผู้ดำรงอยู่ด้วยความต้องการ นั่นคือ มนุษย์จะถูกจูงใจโดยความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองสิ่งต่างๆ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ซึ่งความต้องการของมนุษย์ถูกจัดระดับความสำคัญจากลำดับความต้องการต่ำสุดจนถึงลำดับความต้องการสูงสุด และเมื่อความต้องการลำดับต่ำสุดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการลำดับถัดไปจะติดตามมา

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow. 1970 : 35-47) แบ่งเป็น 5 ระดับ จากลำดับต่ำสุดสู่ลำดับสูงสุด ดังนี้ คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (The Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในชีวิต ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค

2. ความต้องการความปลอดภัย (The Safety Needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ ได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3. ความต้องการความผูกพันและความรัก (The Belongingness and Love Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ให้สังคมยอมรับเข้าเป็นสมาชิก ได้รับความรักจากคนอื่นและเพื่อน ได้แก่ ความพอใจ การมีส่วนร่วม

4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (The Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความอยากเด่นในสังคม ให้คนอื่นยกย่องสรรเสริญ รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ ได้แก่ คำชมเชย ความเด่น ความเป็นอิสระ เกียรติภูมิ คุณค่าส่วนตัว

5. ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (The Need for Self-actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดที่จะให้เกิดความสำเร็จในทุกด้านตามความนึกคิดแห่งตน ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถด้วย เช่น นักเขียน นักกวี ที่ได้รับรางวัลสำคัญๆ ในชีวิตที่สังคมมอบให้

ความต้องการดังกล่าวข้างต้นจัดลำดับขั้นต่ำสุดอันเป็นลำดับขั้นพื้นฐานที่สุดเกี่ยวกับสิ่งจำเป็นในชีวิตกระทั่งถึงลำดับสูงที่สุดคือความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต นั่นคือพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนจะถูกครอบงำและกำหนดโดยกลุ่มความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุดซึ่งยังไม่ได้รับ การตอบสนอง หากความต้องการสิ่งจำเป็นในชีวิตได้รับการตอบสนองอย่างดีแล้วก็จะเกิดความต้องการใหม่ขึ้นมาแทนที่ตามลำดับขั้นต่อมามาสโลว์ กล่าวว่าโดยเฉลี่ยคนจะได้รับการตอบสนองความต้องการสิ่งจำเป็นในชีวิตร้อยละ 85 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงร้อยละ 70 ความต้องการความผูกพันและความรักร้อยละ 50 ความต้องการได้รับการยกย่องร้อยละ 40 และความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตร้อยละ 10 ซึ่งความต้องการดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับองค์การ และการจัดการดังที่เฮอริชเบอร์ก มอสเนอร์ และชไนเดอร์แมน (Herzberg , Mausner and Snyderman . 1959) ตั้งสมมติฐานว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพอใจในงานจะถูกแยก และทำให้แตกต่างไปจากปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พอใจในงาน ทั้งนี้ โดยเฮอริชเบอร์กและคณะได้ร่วมกันทำวิจัยโดยวิธีสัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชีจำนวนประมาณ 200 คน จากบริษัทต่างๆ 9 แห่งในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนียเพื่อหาคำตอบว่าประสบการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดทัศนคติความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี และความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แต่ละแบบนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ เมื่อได้คำตอบแล้วเฮอริชเบอร์กและคณะได้นำมาวิเคราะห์ และจัดเรียงลำดับโดยแบ่งเป็นสองปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

หรือปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง ในขณะที่ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของการงาน ปัจจัยนี้อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

ความหมายของปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และความหมายของปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเฮิร์ชเบอร์กได้อธิบายไว้ สามารถแยกเป็นรายชื่อ ดังนี้ (Hergberg , Mausner and Snyderman. 1959 : 113 - 119)

ความหมายของปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) 6 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภูมิใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จแห่งงานนั้น
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน ในรูปแบบของการยกย่อง ชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ
3. ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ ท้าทาย ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่สามารถทำได้โดยลำพัง
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในวงที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่
5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
6. โอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งและประสบกับความเจริญรุ่งเรืองในอาชีพ

ความหมายของปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) 10 ประการ คือ

1. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์การซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์การนั้น
2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหาร

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations - Supervisor) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

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

5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ ค่าจ้างประจำเดือนที่เป็นธรรมซึ่งบุคคลได้รับ อันเป็นผลตอบแทนจากการทำงานของบุคคลนั้น หากบุคคลได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรม จะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต มีความพึงพอใจในงานที่ทำ และมีผลต่อความภักดีกับบริษัท

6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations - Peers) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีในชีวิตส่วนตัวซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงาน

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

9. สถานภาพทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

10. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

เดสเลอร์ (Dessler. 1979 : 356-357) สรุปทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก ว่า มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกัน 2 ประการ นั่นคือ

หนึ่ง ความต้องการระดับต่ำกว่า มนุษย์ต้องการหลีกเลี่ยงจากความเจ็บปวด และพอใจในความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิต ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือ อาหาร เสื้อผ้า และที่พักอาศัย เป็นความต้องการที่มากพอๆกับความต้องการเงินสำหรับการใช้จ่ายในสิ่งพื้นฐานเหล่านั้น และตรงกับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ลำดับที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย และลำดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย

สอง ความต้องการระดับสูงกว่า เป็นความต้องการพิเศษที่แสดงออกถึงนิสัยประจำของมนุษย์แต่ละคน เป็นการบรรลุความสามารถแห่งสติปัญญาซึ่งก่อให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองแห่งตนเอง นั่นคือความต้องการที่จะชนะอุปสรรคเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายแห่งชื่อเสียงที่ตนเอง

คาดหวังไว้เหมือนกับลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ลำดับที่ 3 ความต้องการความผูกพัน และความรัก ลำดับที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ และลำดับที่ 5 ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต

จากการเปรียบเทียบความต้องการตามทฤษฎีเฮิร์ชเบอร์ก กับลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ สรุปได้ว่าเฮิร์ชเบอร์กได้ค้นพบปัจจัยแห่งงานที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั่นคือ ปัจจัยสูงใจ และปัจจัยแห่งงานที่จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั่นคือ ปัจจัยค่าจ้าง สรุปดังภาพประกอบ 1

จากภาพประกอบ 1 เป็นการแสดงความถี่ร้อยละแห่งปัจจัยงานทั้งหมด 16 ประการ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสูงใจที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลำดับปัจจัยสูงใจที่สำคัญ ลดหลั่นมา คือ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และความเจริญรุ่งเรือง ปัจจัยสูงใจทั้ง 6 ประการนั้นผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึก “ดีเป็นอย่างยิ่ง” และอยากปฏิบัติงานกับองค์การนั้นต่อไป สำหรับปัจจัยค่าจูนนั้นนโยบายและการบริหารเป็นปัจจัยที่มีค่าร้อยละมากที่สุด ลดหลั่นมาคือ การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา สถานภาพทางอาชีพ และความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งเป็นความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค่าจูนทั้ง 10 ประการเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจ เพราะเป็นปัจจัยที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึก “ไม่ดีอย่างยิ่ง” และนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานกับองค์การนั้นๆ ส่งผลต่อการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จนเป็นปัญหาที่อาจนำไปสู่การลาออกจากงานของบุคลากร

วีรณธ มานะกิจ (2536 : 101-103) กล่าวถึงทฤษฎี E.R.G. ของเคลย์ตัน พี อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alderfer) 3 ประการซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ดังนี้ E (Existence Needs) คือ ความต้องการเพื่อจะได้มีชีวิตอยู่รอด เช่น ที่พักอาศัย เงินเดือน ผลประโยชน์อื่นๆ R (Relatedness Needs) คือ ความต้องการความสัมพันธ์ เช่น การเป็นสมาชิกของครอบครัวและที่ทำงาน การยอมรับ การชักจูง G (Growth Needs) คือ ความต้องการความเจริญ เช่น การประสบความสำเร็จในชีวิตและการได้รับการยกย่อง แต่ทฤษฎี E.R.G. ของ อัลเดอร์เฟอร์ ยังไม่เป็นที่ยอมรับเท่าทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ซึ่งแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1987 : 268-296) กล่าวว่า พื้นฐานความต้องการของแต่ละคนนั้นมีศักยภาพที่จะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในวิถีต่างๆ วิถีทางซึ่งคนแต่ละคนประพฤตินั้นขึ้นอยู่กับพลังที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจต่างๆ ซึ่งสิ่งเร้าที่กระตุ้นพฤติกรรมของคน ขึ้นอยู่กับพลังจูงใจและการรับรู้ด้านการคาดหวังตามเป้าหมาย และคุณค่าของสิ่งจูงใจนั้นๆ การที่มนุษย์มีความต้องการ มีแรงจูงใจที่แตกต่างกันนั้น แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960 : 33-57) กล่าวว่า มีสมมติฐานเกิดจากการที่คนมีความแตกต่างกันสองกลุ่มตามทฤษฎี X และ Y ทฤษฎี X คือแนวคิดเก่าใช้ควบคุมการปฏิบัติงานของคนโดยวิธีบังคับควบคุม ขู่เช็ด โดยมองว่าคนไม่ชอบทำงานแต่ชอบถูกสั่งการ สำหรับทฤษฎี Y เป็นทฤษฎีที่นำหลักมนุษยสัมพันธ์มาแก้ไขข้อบกพร่องเดิมของทฤษฎี X ทฤษฎี Y จึงเป็นทฤษฎีที่คำนึงถึงคุณค่าแห่งคน อย่างไรก็ตาม หลักการบริหารตามสภาพความเป็นจริงงานจะบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้นั้นเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของคนทุกคนในองค์การ นั่นคือ ผู้จูงใจมักนำทฤษฎี

ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยคำจูงใจของเฮิร์ชเบอร์กมาใช้ในองค์การ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่ง ศิริชัย สายพัฒนา (2536 : 132) มีข้อคิดว่าแรงขับ (Drive) หรือความอยากได้ (Desire) เป็นพลังแห่งความกระตือรือร้น ความแน่วแน่ มุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ แรงขับของแต่ละบุคคลจะไม่เท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับความกระตือรือร้น ความมุ่งมั่นแน่วแน่ที่จะทำงานให้สำเร็จ แรงขับที่ดีต้องประกอบด้วย สุขภาพที่ดี สุขภาพจิตที่ดี มีความมุ่งมั่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ความมีคุณธรรมหรือศีลธรรมที่ดี ความมีสมาธิ ความสุขของครอบครัว ตลอดจนญาติมิตรสหาย ความมีฐานะของตนเองหรือครอบครัว การมีครอบครัวที่ดี ความมีสภาพแวดล้อมของการทำงานและองค์กรที่ดี ความยุติธรรม และความเป็นระเบียบขององค์กร และความมีสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดี แต่ วรูม (นิภา แก้วศรีงาม. 2530 : 110 ; อ้างอิงมาจาก Vroom. 1964.) เสนอความเห็นไว้ว่า ระดับผลผลิตของบุคคลมิได้เกิดจากความต้องการของมนุษย์ซึ่งเป็นรูปแบบแรงจูงใจภายใน แต่จะขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ

1. การรับรู้ในความสามารถของสมาชิกว่าตนมีความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับใด มีศักยภาพของตนเองอยู่เท่าใด
2. การที่สมาชิกรับรู้ความเกี่ยวข้องระหว่างการทำงานกับจุดมุ่งหมายของงานว่ามีความสัมพันธ์อย่างไร เพื่อที่จะทำงานให้ตรงกับทิศทางแห่งความเกี่ยวข้องนั้น
3. ความพึงพอใจของสมาชิกที่ตนได้รับผลสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยทั้งสามจะเป็นเสมือนแรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมในการทำงานได้เป็นอย่างดี แต่ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ความเฉลียวฉลาด ระดับการศึกษา และบุคลิกภาพส่วนตัว (Harrell. 1964 : 260-262) กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 279 - 283) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคลของฮาร์เรลล์ 10 ประการ ดังนี้ คือ ความมั่นคงปลอดภัยของหน่วยงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สถานที่ทำงานและการจัดการ ค่าจ้างหรือรายได้ ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ การควบคุมดูแลหรือผู้บังคับบัญชา ลักษณะทางสังคม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ซึ่งสตีเยอร์ส และพอร์เตอร์ (Steers and Porter. 1983 : 441-451) ได้เสนอแนวคิดที่สอดคล้องกับฮาร์เรลล์และกิลเมอร์ว่า สภาพแวดล้อมการทำงานด้านปัจจัยลักษณะบุคคล ลักษณะการงานหรือบทบาท การออกแบบองค์การ และประสิทธิภาพการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

และความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน นั่นคือเมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การเขาย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งพอร์เตอร์และลอเลอร์ (Steers. 1991 : 165 ; citing Porter and Lawler. 1968) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคลได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ความสามารถและทักษะของบุคคล ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท สุดท้ายคือโอกาสในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรได้โดยการสร้างแรงจูงใจ การมอบหมายงานที่ชัดเจนและจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

ส่วนวิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาขึ้นมา 3 วิธี โดยใช้แบบสอบถามในลักษณะของมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (วิลัย อัครคิขยา. 2531 : 14-15 ; ปาริชาติ ดันติวัฒน์. 2538 : 23-24) ดังนี้ คือ

วิธีที่ 1 The Job Descriptive Index (JDI) พัฒนาขึ้นโดย สมิทท์ (Smith) คอนดอล (Kondal) และฮูลิน (Hulin) ในปี ค.ศ.1969 ลักษณะคำถามจะวัดใน 5 หัวข้อดังนี้ คือ ลักษณะของงาน การนิเทศงาน รายได้ การส่งเสริม และสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ซึ่งในแต่ละหัวข้อจะประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดของหัวข้อนั้นๆ 9-18 ข้อ

วิธีที่ 2 The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) พัฒนาโดยไวส์ (Weiss) อิงแลนด์ (England) และลอฟควิสท์ (Lofquist) ในปีค.ศ.1967 ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามวัดความต้องการทางด้านอาชีพ ความคาดหวังที่จะได้รับจากการทำงาน สภาพแวดล้อมของงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วยคำถาม 20 ข้อในแต่ละหัวข้อของแบบสอบถาม

วิธีที่ 3 Faces Scale พัฒนาโดย คูนิน (Kunin) ในปี ค.ศ.1955 เป็นแบบสอบถามวัดจากการแสดงความรู้สึกพอใจบนใบหน้า ต่อลักษณะของงาน รายได้ สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ผู้ที่ได้คะแนนจากใบหน้าที่แสดงความรู้สึกพอใจสูง คือผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

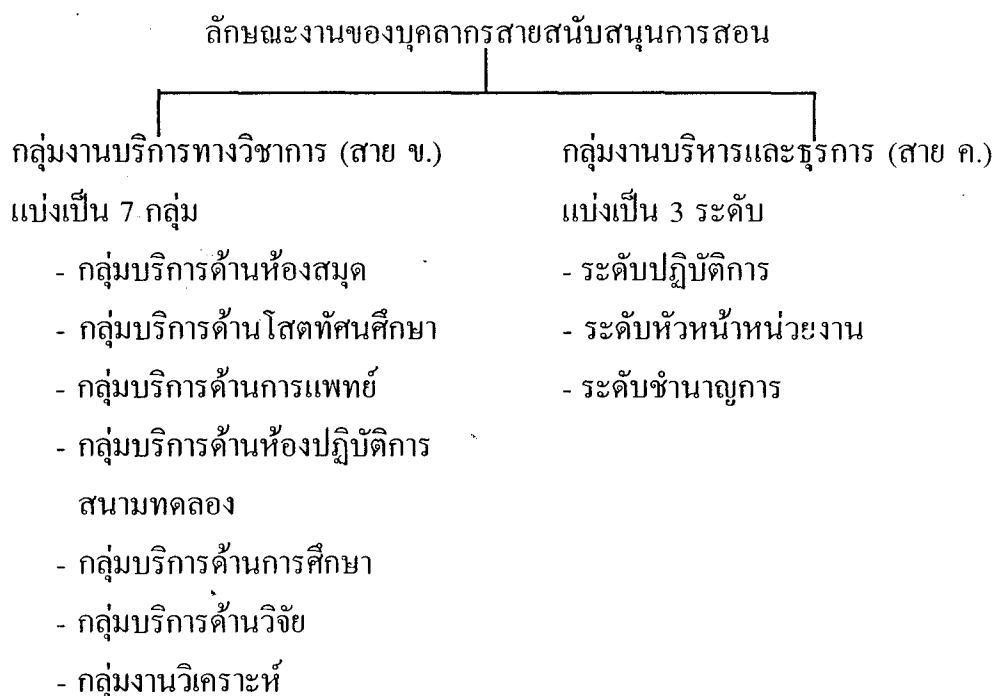
ทฤษฎีและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองเขาจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นไปในทางสร้างสรรค์ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ โดยอาศัยปัจจัยต่างๆที่เปรียบเสมือนแรงจูงใจผลักดันให้บุคคลเกิดพฤติกรรมดังกล่าว ดังนั้นเมื่อนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมศาสตร์มาปรับใช้กับสังคมไทย ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน ทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์กเป็นทฤษฎีที่ศึกษาปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุนที่มีสาระครอบคลุมพฤติกรรมของคนมากที่สุด และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานแต่ละองค์การได้เช่นเดียวกันกับวิธีการวัดความพึงพอใจทั้ง 3 วิธีดังกล่าว

ลักษณะงานบุคลากรสายสนับสนุนการสอน

มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นส่วนราชการ มีฐานะเป็นกรม สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ตั้งอยู่ที่ถนนรามคำแหง เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร บริหารงานโดยสภามหาวิทยาลัย ที่ประชุมผู้บริหารสภามหาวิทยาลัยหรือกรรมการที่ปรึกษาสภามหาวิทยาลัย (ทปม.) และอนุกรรมการสามัญประจำมหาวิทยาลัย (อ.ก.ม.) ซึ่งแบ่งแยกบทบาท ดังนี้

1. สภามหาวิทยาลัยเป็นองค์การบริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัยมีอำนาจและหน้าที่ควบคุมดูแลกิจการทั่วไปของมหาวิทยาลัย
2. กรรมการที่ปรึกษาสภามหาวิทยาลัย(ทปม.)มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่สภามหาวิทยาลัย
3. อนุกรรมการสามัญประจำมหาวิทยาลัย (อ.ก.ม.) มีหน้าที่บริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยโดยปฏิบัติตามกฎหมาย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507 และมีหน้าที่ช่วยกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (ก.ม.) ปฏิบัติตามที่ ก.ม. มอบหมาย และให้ความเห็นแก่อธิการบดีตามที่อธิการบดีปรึกษา (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2539 ข. : 246-247)

โครงสร้างลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนตามที่ ก.ม. กำหนดดังภาพประกอบ 2 (ปราโมทย์ โชติมงคล. 2529 : 1-8 ; วิลัย อัครศิษยา. 2531 : ภาคผนวก ค)



ภาพประกอบ 2 การแบ่งลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน

จากภาพประกอบ 2 ก.ม. ได้กำหนดโครงสร้างลักษณะงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนไว้ ดังนี้

ก. กลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) มี 7 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มบริการด้านห้องสมุด เช่น บรรณารักษ์ นักสารสนเทศ
2. กลุ่มบริการด้านโสตทัศนศึกษา เช่น นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
3. กลุ่มบริการด้านการแพทย์ เช่น แพทย์ พยาบาล
4. กลุ่มบริการด้านห้องปฏิบัติการ สนามทดลอง เช่น นักวิทยาศาสตร์ นักวิชาการเกษตร
5. กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น นักแนะแนว นักวิชาการศึกษา ครู
6. กลุ่มบริการด้านวิจัย เช่น นักวิจัย
7. กลุ่มงานวิเคราะห์ ซึ่งต้องใช้วิชาการอย่างลึกซึ้ง เช่น เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์

ทั้ง 7 กลุ่มงานแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับปฏิบัติการวิชาชีพ
 - 1.1 วุฒิอนุปริญญา ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 2 - 5
 - 1.2 วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 3 - 6
2. ระดับชำนาญการ ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 6, 7 - 8
3. ระดับเชี่ยวชาญ ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 9
4. ระดับเชี่ยวชาญพิเศษ ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 10

ข. กลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับปฏิบัติการ
 - 1.1 วุฒิต่ำกว่าอนุปริญญา ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 1 - 3
 - 1.2 วุฒิอนุปริญญา ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 2 - 4
 - 1.3 วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 3 - 6
2. ระดับหัวหน้าหน่วยงาน
 - 2.1 ระดับหน่วย แผนก งาน หรือฝ่าย ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 4 - 7
 - 2.2 ระดับกอง เลขานุการคณะหรือเทียบเท่า ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 6 - 8
 - 2.3 ระดับสูงกว่ากอง ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 9

3. ระดับชำนาญการ

3.1 ระดับชำนาญการ ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 6 และ 7 - 8

3.2 ระดับชำนาญการพิเศษ ให้กำหนดตำแหน่งเป็นระดับ 9 , 10

ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง การแบ่งงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนเป็นไปตามที่ ก.ม.กำหนดไว้ 4 งาน คือ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานบริการการศึกษา และงานนโยบายและแผน ซึ่งงานทั้งสี่ได้แยกปริมาณงานเป็นแต่ละหน่วย (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2530 : 1-15) ดังนี้

1. งานบริหารและธุรการ มีหน้าที่ และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริหารเอกสาร การบริหารงานบุคคล การควบคุมดูแลอาคารสถานที่ และยานพาหนะ และงานผลิตเอกสาร แบ่งงานออกเป็น 4 หน่วย คือ

1.1 หน่วยสารบรรณ มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับส่งหนังสือ ร่างโต้ตอบหนังสือราชการภายใน-ภายนอก แยกประเภทหนังสือ เก็บรวบรวม ค้นหา เวียนหนังสือ แจ้งคำสั่ง ปิดประกาศ ทำลายหนังสือ จัดการประชุม และงานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ แบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดรับส่งและโต้ตอบ หมวดจัดเก็บและค้นหา และหมวดประชุมและพิธีการ

1.2 หน่วยการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เช่น การรับสมัคร การสอบคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ/เปลี่ยนตำแหน่ง การปรับวุฒิ การเลื่อนขึ้นเงินเดือน การย้ายโอน การลงโทษ การลาออก การเสนอแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ การลาศึกษาต่อ ลาฝึกอบรมและดูงาน การไปประชุมสัมมนา การลาทุกประเภท การตรวจสอบบัญชีลงนามการมาปฏิบัติราชการของข้าราชการ และลูกจ้าง การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ข้าราชการ แบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดบรรจุ และแต่งตั้ง หมวดทะเบียนประวัติ และหมวดวินัย และฝึกอบรม

1.3 หน่วยอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมดูแลรักษาอาคารสถานที่ ยานพาหนะ และบำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์รวมทั้งเครื่องสาธารณูปโภคอื่นๆ แบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดอาคารสถานที่ หมวดยานพาหนะ และหมวดซ่อมบำรุง

1.4 หน่วยผลิตเอกสาร มีหน้าที่เกี่ยวกับการพิมพ์หนังสือราชการและเอกสารวิชาการ รายงานการประชุมและสัมมนา การถ่ายเอกสาร จัดทำสำเนาด้วยเครื่องอัดสำเนา การตรวจสอบดูแลอุปกรณ์การพิมพ์ เครื่องใช้ในการผลิตเอกสารในสำนักงาน แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดผลิตและบริการ และหมวดอุปกรณ์การผลิต

2. งานคลังและพัสดุ มีหน้าที่ และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน ด้านเบิก/จ่ายเงินทุกประเภทตามงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ควบคุมรักษาเงินสด/เช็คของบุคลากร ควบคุม และวางแผนการเบิก/จ่ายเงินสำรองจ่ายจำนวนหนึ่งล้านห้าแสนบาทซึ่งมหาวิทยาลัยให้นำมาบริหารเพื่อให้เกิดสภาพคล่อง การจัดซื้อจัดหาพัสดุ และการจัดจ้าง ควบคุมดูแลวัสดุ ครุภัณฑ์ให้เพียงพอในการใช้ปฏิบัติราชการ และจัดทำบัญชีแยกประเภทพัสดुकงเหลือ เพื่อการตรวจสอบของคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปี แบ่งเป็น 2 หน่วย คือ

2.1 หน่วยการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับการเบิก/จ่ายเงินทุกประเภทในระดับอุดมศึกษาทั้งงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณรายได้โดยอยู่ในวงเงินซึ่งได้รับงบประมาณ แล้ว ตรวจสอบดูแลบัญชีค่าใช้จ่ายตามงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้ ตรวจสอบควบคุมเงินสำรองจ่าย แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดตรวจสอบ และหมวดเบิก/จ่าย และควบคุมดูแล

2.2 หน่วยพัสดุ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ การควบคุมดูแลเก็บรักษาวัสดุ/ครุภัณฑ์ที่ค้างจ่าย ตรวจสอบควบคุมบัญชีวัสดุ/ครุภัณฑ์ เบิกจ่าย วัสดุ/ครุภัณฑ์ แบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดจัดซื้อจัดจ้าง หมวดบัญชีพัสดุ และหมวดคลังพัสดุ

3. งานบริการการศึกษา มีหน้าที่และรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ ข้าราชการและลูกจ้าง และบุคคลทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรระดับอุดมศึกษา แผนการเรียน การศึกษา และแนวทางประกอบอาชีพ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา แบ่งเป็น 3 หน่วย ดังนี้

3.1 หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำ และเก็บรักษาทะเบียนประวัตินักศึกษา ตรวจสอบแก้ไขหลักฐานทางทะเบียน บันทึกประวัติ และผลการสอบของนักศึกษาเป็นรายบุคคล ตรวจสอบรับรองผลการศึกษา ประกาศผลการสอบ เก็บรักษาบัญชีรายงานผลการสอบและงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับทางทะเบียน แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดทะเบียน และหมวดประเมินผล

3.2 หน่วยกิจการนักศึกษามีหน้าที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำปรึกษาด้านหลักสูตร ระดับอุดมศึกษา แผนการเรียน การศึกษา และแนวทางประกอบอาชีพ ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทุน การศึกษา การจ่ายโทรเลข ทุนฉันทิตี พาสุนัขไปรษณีย์และไปรษณีย์ภัณฑ์ของนักศึกษา ใบรับรอง ความประพฤติ การส่งนักศึกษาฝึกงาน/ทัศนศึกษา งานศิษย์เก่า ประสานงานทั่วไป เกี่ยวกับการดำเนินงานกิจการนักศึกษา แบ่งเป็น 3 หมวด คือ หมวดบริการให้คำปรึกษา หมวดแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และหมวดส่งเสริมการศึกษา

3.3 หน่วยส่งเสริมพัฒนาทางวิชาการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการงานห้องสมุด และงานด้านวิชาการ ประสานงานกับคณะกรรมการศูนย์ศิลปวัฒนธรรม และศูนย์วิจัย ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดพิมพ์ตำรา เอกสารการสอน เอกสารประกอบการสอน และคู่มือ การสอน ตลอดจนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสอน การพัฒนาหลักสูตร การดำเนินการ ที่เกี่ยวกับงานบัณฑิตศึกษา แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดห้องสมุด และหมวดประสานงาน การบริการและศูนย์ทางวิชาการ

3.4 หน่วยโสตทัศนศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการดูแล บำรุงรักษา และให้บริการ อุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับโสตทัศนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการเรียนการสอน และให้บริการ เกี่ยวกับการใช้ห้องปฏิบัติการทางภาษาแก่คณาจารย์ นักศึกษาและบุคลากร แบ่งเป็น 2 หมวด คือ หมวดอุปกรณ์และบำรุงรักษา หมวดผลิตสื่อและบริการอุปกรณ์ทางการเรียนการสอน

4. งานนโยบายและแผน มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนงาน/โครงการ ทั้งในส่วนที่เป็นแผนงาน/โครงการประจำปี และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามแผน พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับต่างๆ จัดทำงบประมาณและประมาณการใช้จ่าย จัดเก็บรวบรวมและจำแนกประเภทของข้อมูลตามลักษณะงานต่างๆ ติดต่อบุคคล สถาบัน หรือองค์กรทั้งในประเทศ และต่างประเทศเพื่อเผยแพร่กิจการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง และประสานความร่วมมือกับฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิจัย และฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัย แบ่งเป็น 3 หน่วย คือ

4.1 หน่วยวิเคราะห์แผนและงบประมาณ รับผิดชอบในการจัดทำแผนงาน/โครงการประจำปี และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา จัดทำงบประมาณ ติดตาม การประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ตลอดจนจัดทำแผน/โครงการเพื่อพัฒนาระบบ งานอาคารสถานที่ และระบบสาธารณูปโภค

4.2 หน่วยวิจัยสถาบันและสารสนเทศ รับผิดชอบจัดเก็บรวบรวม และจำแนก ประเภทของข้อมูลตามลักษณะงานต่างๆ สำหรับใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อการคาดการณ์/พยากรณ์ ประสานขายข้อมูล และจัดทำรายงานประจำปี

4.3 หน่วยวิเทศสัมพันธ์ รับผิดชอบติดต่อกับบุคคล สถาบันหรือองค์กร ทั้งใน และนอกประเทศเพื่อเผยแพร่กิจการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ประสานความร่วมมือ กับฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิจัย และฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัยเพื่อแสวงหาความร่วมมือทั้งใน และนอกประเทศทางการเงิน ทุนการศึกษา การแลกเปลี่ยนบุคลากร การฝึกอบรม ประชุม สัมมนา การวิจัย และดูงาน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา ได้มีผู้วิจัยไว้หลายเรื่องทั้งนี้โดยอ้างอิงทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก โดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์กและแบบสอบถามแบบ JDI เช่น ลัดดา แพรภัทรพิสุทธิ์ (2530 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 ราย จำแนกตามตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และประเภทของงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ตัวแปรด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และประเภทของงานต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านลักษณะงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งในส่วนของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการวิจัยการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงตามทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยของเฮิร์ชเบอร์ก ซึ่งโชคดี รักทอง (2531 : บทคัดย่อ) ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างสังกัดสำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง และสำนักเทคโนโลยีการศึกษาจำนวน 352 ราย จำแนกตามตัวแปร สถานภาพ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ผู้ปฏิบัติงานมีอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้บริหารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก บุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และยังพบอีกด้วยว่ากลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนตัวแปรด้านความแตกต่างทางเพศและอายุ พบว่า บุคลากรที่มี เพศต่างกัน และอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ในปีเดียวกัน วิลัย อัครคิซยา (2531 : บทคัดย่อ-จ) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 ราย เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งมีความแตกต่างกันในเรื่อง ระยะเวลาปฏิบัติราชการ สถานภาพ สายงาน งานในหน้าที่ระดับหรือเทียบเท่า ห้องสมุดที่สังกัด และตำแหน่ง พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ทั้ง 5 ปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปน้อยดังนี้ คือ เรื่องส่วนตัว ผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน สิ่งตอบแทน และสภาพแวดล้อม และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติราชการ สถานภาพ สายงาน งานในหน้าที่ ระดับหรือเทียบเท่า และตำแหน่ง พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2538 จำนวน 70 ราย จำแนกตามสถานภาพ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะงาน ตามแนวทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบอร์ก พบว่า ข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้าน และรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ข้าราชการเพศชาย มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านสูงกว่าข้าราชการเพศหญิง โดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และข้าราชการระดับ 1 - 6 มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการระดับ 7 ขึ้นไป โดยเฉพาะในด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการปกครองบังคับบัญชา

งานวิจัยที่ศึกษาสภาพการทำงานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานโดยรวม และเพื่อเปรียบเทียบสภาพการทำงาน และความพึงพอใจในงานโดยจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานนั้น จีรภรณ์ กาญจนไพฑูริย์กุล (2527 : ง-จ, 31-32) ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน (สาย ค.) จำนวน 319 ราย จาก 4 สถาบันคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย และวิทยาลัยการค้า โดยใช้แบบสอบถามแบบ JDI พบว่าสภาพการทำงานแต่ละด้านและความพึงพอใจในงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบการทำงานแต่ละด้าน และความพึงพอใจในงานโดยรวมระหว่างสถาบัน และระหว่างตำแหน่งงาน พบว่ามีความแตกต่างกัน สำหรับตัวแปรด้านเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

ส่วนผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานแต่ละด้าน และความพึงพอใจในงานโดยรวม พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกทั้งสิ้น

แมทธิว และฟาร์ (Mathieu and Farr. 1991 : 127-133) วิจัยเรื่องปัจจัยเบื้องต้นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กร ด้วยวิธีการวิจัยแบบอภิมานจากงานวิจัยจำนวน 200 เรื่อง พบว่า ปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยบุคคลจำแนกเป็น เพศ การศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันในอาชีพ ความผูกพันต่อสหภาพ และความพึงพอใจในงาน ด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน การตั้งใจที่จะออกจากงานและการเปลี่ยนงาน

วَاهْبะ (Wahba. 1978 : 6376-A) ทดสอบผลการวิจัยกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก เพื่อหาสาเหตุของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและความตั้งใจที่จะออกจากงานของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบรรณารักษ์งานเทคนิคงานบริการ และผู้บริหารห้องสมุด จำนวน 202 ราย จากห้องสมุด 23 แห่งโดยใช้แบบสอบถามแบบ JDI วัดความพึงพอใจ 5 ปัจจัย คือ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน แบบสอบถามวัดการปฏิบัติงาน วัดแรงจูงใจในการทำงาน และวัดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่พอใจอย่างมากต่อการเลื่อนตำแหน่ง ค่าตอบแทนและความไม่มั่นคงในการทำงาน ผู้บริหารห้องสมุดมีความพึงพอใจในการทำงานตามปัจจัยทั้งห้าในระดับสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานคือบรรณารักษ์ฝ่ายเทคนิคและบริการ ความพึงพอใจในการทำงาน การบังคับบัญชา และการเลื่อนตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของบรรณารักษ์ระดับปานกลาง แต่ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานอยู่ในลักษณะลบ ทั้งเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำ นอกจากนั้นยังพบว่าอายุหรือความมีอาวุโส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน สรุปผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจ แรงจูงใจและการทำงานของบรรณารักษ์มิได้สนับสนุนสมมติฐานตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก เนื่องจากปัจจัยของงานทั้งภายในและภายนอกต่างมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจสูงมาก

ส่วนงานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้ง 3 สาย คือ สาย ก. (สายสอน) สาย ข. และสาย ค. (สายสนับสนุนการสอน) สภาคณาจารย์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้ทำการวิจัยบุคลากรทั้ง 3 สาย เฉพาะที่เป็นข้าราชการ จากกลุ่มตัวอย่างในขณะที่ทำการวิจัยจำนวน 357 ราย โดยนำทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก มาศึกษา พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆของความพึงพอใจ พบว่า มีผลเช่นเดียวกับภาพรวม ยกเว้นปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านโอกาสก้าวหน้า และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านสภาพการทำงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างต่ำกว่าระดับปานกลาง สำหรับบุคลากรที่สังกัดสายงานต่างกัน พบว่า บุคลากรสาย ค. มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรสาย ข. เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆ พบว่า บุคลากรสาย ข. มีระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านต่างๆต่ำกว่าบุคลากรสาย ก. และสาย ค. ในทุกด้าน (ที่ประชุมประธานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ 2538 : 129-130)

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกิดจากผู้วิจัยวัดความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในขณะนั้นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการตอบสนองความต้องการในขณะนั้นมากน้อยเพียงใด โดยการวัดจากระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ตามแนวคิดของไลเคิร์ท ลำดับความสำคัญแห่งความพึงพอใจตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างเป็นรูปธรรมในขณะตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยส่วนมากยึดแนวทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กมาประยุกต์ใช้ หรือนำมาเป็นบรรทัดฐานในการวิจัย เนื่องจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กเป็นทฤษฎีที่ครอบคลุมเนื้อหาสาระด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมากที่สุด แต่ทั้งนี้ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย เหตุนี้ผู้วิจัยจึงใคร่หาแนวคิด ความผูกพันต่อองค์กรของสตีเยร์ส ที่กล่าวว่าปัจจัยลักษณะบุคคลมีส่วนสัมพันธ์ต่อความผูกพันขององค์กร เมื่อบุคคลในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร เขาย่อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย (Steers. 1977 : 56) โดยนำแบบสอบถามพื้นฐานเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพอร์เตอร์และคนอื่นๆ (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538 : 220-221 ; อ้างอิงมาจาก Porter and others. 1974 : 603-609) และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959) มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับสารดังนี้ คือ กำหนดประชากร การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย การสร้างเครื่องมือเพื่อการรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทุกหน่วยงานจากกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) และกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ 2539 จำนวน 1,950 คน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2539 ก. : 12)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ สุ่มจากประชากรที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง จากบุคลากรสาย ข. จำนวน 621 คน จำแนกเป็นข้าราชการ 428 คน ลูกจ้างบรายได้ 193 คน บุคลากรสาย ค. จำนวน 1,329 คน จำแนกเป็นข้าราชการ 721 คน ลูกจ้างบรายได้ 608 คน โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ทั้งนี้โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจิจและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสาย ข.จำนวน 330 คน จำแนกเป็นข้าราชการ 202 คน ลูกจ้างบรายได้ 128 คน และบุคลากรสาย ค. จำนวน 485 คน จำแนกเป็นข้าราชการ 250 คน ลูกจ้างบรายได้ 235 คน รวมทั้งสิ้น 815 คน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มงานและสถานภาพ

กลุ่มงาน	สถานภาพ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	คิดเป็นร้อยละ
สาย ข.	ข้าราชการ	428	202	24.80
	ลูกจ้างบรายนได้	193	128	15.70
สาย ค.	ข้าราชการ	721	250	30.67
	ลูกจ้างบรายนได้	608	235	28.83
	รวม	1,950	815	100

การสร้างเครื่องมือเพื่อการรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาทฤษฎี แนวความคิดเรื่องความพึงพอใจ ทศนคติ จากตำรา เอกสาร และแบบสอบถามผลงานวิจัยของสมบุญ เกาพัฒนา (2520 : 103-107) สวัสดิ์ ประทุมราช และสุภาพ วาดเขียน (2525 : 73-84) โชคดี รักทอง (2531 : 186-194) วิสัย อัครคิธยา (2531 : 176-184) ชนาท ชัยฐเนตร (2536 : 122-132) และยุทธพงษ์ ขวัญชื่น (2538 : 119-126)

2. ศึกษาทฤษฎี แนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การจากตำรา เอกสาร และใช้แบบสอบถามพื้นฐานเรื่องความผูกพันต่อองค์การ The Organizational Commitment Questionnaire ซึ่งสร้างขึ้นโดยฟอร์เตอร์และคนอื่นๆ (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538 : 220-221 ; อ้างอิงมาจาก Porter and others. 1974 : 603-609)

3. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามและเทคนิคการเขียนข้อคำถามแนวการวัดทัศนคติ ตามวิธีของไลเคิร์ทจากตำรา และวารสารของไพศาล หวังพานิช (2526 : 148-150) ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 102-105) รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์ (2533 : 26-86) และวิเชียร เกตุสิงห์ (2530 : 66-86) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นแบบสอบถามทัศนคติ ตามแนวของไลเคิร์ท(Likert Scale) 5 ระดับ (Best and Kahn. 1986 : 181-182) โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ปัจจัยลักษณะบุคคลด้านข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ภูมิการศึกษา กลุ่มงาน สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (ข้อ 1-7)

ตอนที่ 2 ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย (ข้อ 1, 4, 8, 11, 12) การยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย (ข้อ 2, 3, 7, 9, 15) และค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย (ข้อ 5, 6, 10, 13, 14)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัย 7 ประการ ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อม และเงินเดือนและผลประโยชน์ (ข้อ 1-50)

4.1 เกณฑ์การให้คะแนนในคำถามที่เป็นนิมาน (Positive)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	= 5 คะแนน
เห็นด้วย	= 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	= 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	= 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	= 1 คะแนน

4.2 เกณฑ์การให้คะแนนในคำถามที่เป็นนิเสธ (Negative)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	= 1 คะแนน
เห็นด้วย	= 2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	= 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	= 4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	= 5 คะแนน

คำถามนิเสธตอนที่ 2 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์การ คือ ข้อ 3, 7, 9, 11, 12 และ 15 รวม 6 ข้อ

คำถามนิเสธตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือข้อ 4, 8, 9, 11, 14, 15, 19, 23, 25, 32, 33, 34, 37, 39, 40, 43, 45, 49 และ 50 รวม 19 ข้อ

4.3 เกณฑ์การวัดระดับความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) ของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ดังนี้

- 1.00 - 2.00 หมายถึงระดับความผูกพันต่อองค์การหรือความพึงพอใจน้อย
- 2.01 - 4.00 หมายถึงระดับความผูกพันต่อองค์การหรือความพึงพอใจปานกลาง
- 4.01 - 5.00 หมายถึงระดับความผูกพันต่อองค์การหรือความพึงพอใจมาก

5. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทและผู้ทรงคุณวุฒิอีก 3 ท่าน เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในด้านภาษาและความถูกต้องในด้านเนื้อหาพร้อมข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตลอดจนวิเคราะห์ความเที่ยงตรง (Face Validity) ในด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษา ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน คือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ไพศาล หวังพานิช สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2. รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย ภาควิชาการประเมินและวิจัย คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. รองศาสตราจารย์ บุญผา บุญทิพย์ ภาควิชาภาษาไทยและภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 30 ราย เพื่อทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของข้อความเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิคกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ ร้อยละ 25 คำนวณหาค่าสถิติที (t-test) และใช้ค่าสถิติที 1.75 เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกข้อความที่มีอำนาจจำแนกกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ (Ebel and Frisbie. 1991 : 227) ดังรายละเอียดในตารางภาคผนวก ข.

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach. 1984 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .8733

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ส่งถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหงเพื่อขออนุญาตแจกและเก็บแบบสอบถาม บุคลากรสายสนับสนุนการสอนในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. นำหนังสือแนะนำตัวและแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกหน่วยงานและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

3. รวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บคืนมาได้รวมทั้งสิ้น 639 ชุด คิดเป็นร้อยละ 78.40 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังรายละเอียดในตารางภาคผนวก ค.

การจัดกระทำข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำข้อมูลมาจัดระบบโดยการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 3 ข้อ 51-53 โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ข้อ 1-50 โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตาม เพศ กลุ่มงาน และสถานภาพ โดยใช้สถิติ t - test จำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) กรณีพบว่ามีความสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffé)
4. วิเคราะห์ปัจจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 1 และ 2 ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแบบสอบถามตอนที่ 3 โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)
5. วิเคราะห์ข้อคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะโดยการบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

- 1.1 ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Ferguson. 1989 : 22-23)
- 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Ferguson. 1989 : 55-56)
- 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Ferguson. 1989 : 70-71)

2. สถิติอนุมาน

2.1 การวิเคราะห์ค่าสถิติ t - test (Ferguson. 1989 : 186)

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffé) (Ferguson. 1989 : 257-260, 334)

2.3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) (Kerlinger. 1973 : 290-295)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยลักษณะบุคคลในแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 1 และตอนที่ 3 ข้อ 51-53 โดยค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยลักษณะบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน ที่มีทักษะต่อความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน
4. วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวปัจจัยลักษณะบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน ที่มีทักษะต่อความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน
5. วิเคราะห์ปัจจัยลักษณะบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน
6. วิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน

ในการแปลความหมายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และคำย่อ ดังนี้

N	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
p	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
df	หมายถึง	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	หมายถึง	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนน

F (ANOVA)	หมายถึง	ผลที่ได้จากการนำค่า MS ของแหล่งความแปรปรวนระหว่างกลุ่มหารด้วยค่า MS ของแหล่งความแปรปรวนภายในกลุ่ม
F (Regression)	หมายถึง	ผลที่ได้จากการนำค่า MS ของการถดถอยหารด้วย MS ของความคลาดเคลื่อน
R	หมายถึง	สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	หมายถึง	กำลังสองของสหสัมพันธ์พหุคูณ
β	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ของการถดถอยคิดจากคะแนนมาตรฐาน
*	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
**	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01
***	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001
ความผูกพัน	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์กร
เชื่อมั่น	หมายถึง	ความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย
เป้าหมาย	หมายถึง	การยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย
ค่านิยม	หมายถึง	ค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย
ความพึงพอใจ	หมายถึง	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ความสำเร็จ	หมายถึง	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
การยอมรับ	หมายถึง	การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
ความสัมพันธ์	หมายถึง	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
เงินเดือน	หมายถึง	เงินเดือนและผลประโยชน์

1. การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะบุคคล

ตาราง 2 แสดงกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ปัจจัยลักษณะบุคคล	ความถี่ (N = 639)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	170	26.60
1.2 หญิง	469	73.40
รวม	639	100.00
2. อายุ		
2.1 20 - 30 ปี	38	5.90
2.2 31 - 40 ปี	243	38.00
2.3 41 - 50 ปี	317	49.60
2.4 51 - 60 ปี	41	6.50
รวม	639	100.00
3. วุฒิการศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าอนุปริญญา	117	18.30
3.2 อนุปริญญา	57	8.90
3.3 ปริญญาตรี	400	62.60
3.4 สูงกว่าปริญญาตรี	65	10.20
รวม	639	100.00
4. การปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงาน		
4.1 บริการทางวิชาการ(สาย ข.)	267	41.80
4.2 บริหารและธุรการ(สาย ค.)	372	58.20
รวม	639	100.00
5. สถานภาพปัจจุบัน		
5.1 ข้าราชการ	378	59.20
5.2 ลูกจ้างบรายนได้	261	40.80
รวม	639	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยลักษณะบุคคล	ความถี่ (N = 639)	ร้อยละ
6. ตำแหน่งในระดับหรือเทียบเท่าระดับ		
6.1 1 - 2	37	5.80
6.2 3 - 4	240	37.60
6.3 5 - 6	294	46.00
6.4 7 ขึ้นไป	68	10.60
รวม	639	100.00
7. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
7.1 น้อยกว่า 5 ปี	59	9.20
7.2 6 - 10 ปี	54	8.50
7.3 11 - 15 ปี	195	30.50
7.4 มากกว่า 15 ปี	331	51.80
รวม	639	100.00
8. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการสับเปลี่ยนโอนย้ายจากหน่วยงานเดิมไปยังหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย		
8.1 ไม่คิด	403	63.10
8.2 คิด	236	36.90
รวม	639	100.00
9. ความคิดเห็นที่จะสับเปลี่ยนโอนย้ายจากมหาวิทยาลัยแห่งนี้ไปยังกระทรวง ทบวงกรมอื่น ๆ		
9.1 ไม่คิด	511	80.00
9.2 คิด	128	20.00
รวม	639	100.00
10. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการลาออก		
10.1 ไม่คิด	516	80.80
10.2 คิด	123	19.20
รวม	639	100.00

ข้อมูลจากตาราง 2 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 73.40) มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 49.60) มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 62.60) ปฏิบัติหน้าที่กลุ่มงานบริหารและธุรการมากที่สุด (ร้อยละ 58.20) เป็นข้าราชการมากที่สุด (ร้อยละ 59.20) มีตำแหน่งในระดับหรือเทียบเท่า 5 - 6 มากที่สุด (ร้อยละ 46.00) ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 51.80) ไม่คิดจะสับเปลี่ยนโอนย้ายจากหน่วยงานเดิมไปยังหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยมากที่สุด (ร้อยละ 63.10) ไม่คิดจะสับเปลี่ยนโอนย้ายจากมหาวิทยาลัยไปยังกระทรวง ทบวง กรม อื่น มากที่สุด (ร้อยละ 80.00) และไม่คิดจะลาออกจากมหาวิทยาลัยมากที่สุด (ร้อยละ 80.80)

2. การวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร คิดเป็นรายข้อ

ข้อ	ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.
1.	ด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย ท่านทุ่มเทความสามารถด้วยความเต็มใจเพื่อปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้	4.50	0.55
2.	ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำและหน้าที่อื่นที่มหาวิทยาลัยมอบหมายให้ทำด้วยความเต็มใจ	4.38	0.65
3.	มหาวิทยาลัยแห่งนี้ทำให้ท่านได้ใช้ความสามารถสูงสุดในการทำงาน	3.69	0.96
4.	ท่านคิดหวังกับนโยบายสำคัญของมหาวิทยาลัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร	3.16	1.11
5.	มหาวิทยาลัยแห่งนี้ไม่ได้ให้ประโยชน์สิ่งใดแก่ท่านสมกับการที่ท่านอุทิศให้กับการทำงาน	2.40	1.16

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.
<u>ด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย</u>			
1.	มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นสถานที่ทำงานอย่างยิ่งสำหรับท่าน	4.17	0.73
2.	ท่านพร้อมที่จะย้ายไปทำงานที่อื่น ถึงแม้จะได้ทำงานในตำแหน่งและเงินเดือนใกล้เคียงกัน	2.57	1.16
3.	สภาพการทำงานในปัจจุบันของท่านทำให้ท่านอยากจะลาออกจากมหาวิทยาลัยแห่งนี้	2.27	1.09
4.	การทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นสภาพที่ต้องทนทำ เพราะไม่สามารถหางานอื่นได้	2.26	1.10
5.	ท่านไม่ค่อยอยากจะทำงานกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้	1.93	0.89
<u>ด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย</u>			
1.	ท่านมีความสนใจและห่วงใยภาพพจน์มหาวิทยาลัยแห่งนี้ต่อสาธารณชนเสมอ	4.50	0.55
2.	ท่านภาคภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้	4.47	0.70
3.	ท่านภูมิใจอย่างมากที่เลือกทำงานกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้	4.28	0.71
4.	สำหรับท่าน มหาวิทยาลัยแห่งนี้คือน้องการที่ดีที่สุดและน่าทำงานด้วย	3.95	0.85
5.	ท่านพบว่าค่านิยมของท่านและของมหาวิทยาลัยแห่งนี้มีความคล้ายคลึงกัน	3.68	0.80
	รวม	3.48	0.30

ข้อมูลจากตาราง 3 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.30) ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับมาก 6 ประการในด้านที่บุคลากรทุ่มเทความสามารถด้วยความเต็มใจเพื่อปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัย และมีความสนใจห่วงใยภาพพจน์มหาวิทยาลัยต่อสาธารณชนเสมอ

($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.55) ภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าทำงานที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้ ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.70) ปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำและหน้าที่อื่นที่มหาวิทยาลัยมอบหมายให้ทำด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.65) ภูมิใจอย่างมากที่เลือกทำงานกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.71) มีความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นสถานที่น่าทำงานอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.73) ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับน้อยมีประการเดียวคือ ไม่ค่อยอยากจะทำงานกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ($\bar{X} = 1.93$, S.D. = 0.89) ส่วนความคิดเห็นด้านอื่น ๆ พบว่า บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ มีค่าระหว่าง 2.26 - 3.95, S.D. มีค่าระหว่าง 0.80 - 1.16)

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร จำแนกเป็นรายด้าน

	ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.
1.	ค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย	4.18	0.50
2.	ความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย	3.63	0.44
3.	การยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย	2.64	0.60
	รวม	3.48	0.30

ข้อมูลจากตาราง 4 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.30) เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนมีความผูกพันต่อองค์กรด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัยระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.50) มีความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย และการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.44) และ ($\bar{X} = 2.64$, S.D. = 0.60) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

	ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.
1.	การยอมรับ	3.50	0.49
2.	สภาพแวดล้อม	3.48	0.75
3.	ลักษณะงาน	3.41	0.40
4.	ความสัมพันธ์	3.32	0.42
5.	เงินเดือนและผลประโยชน์	3.31	0.41
6.	ความก้าวหน้า	3.27	0.55
7.	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.05	0.67
	รวม	3.34	0.32

ข้อมูลจากตาราง 5 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$, S.D. = 0.32) และเมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านในระดับปานกลางเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจตามลำดับของค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ มีความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.49) ต่อสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.75) ลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.40) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.32$, S.D. = 0.42) เงินเดือนและผลประโยชน์ ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.41) ความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.55) และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.05$, S.D. = 0.67)

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามปัจจัยลักษณะบุคคล

ตาราง 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน
แต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ

ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. เชื้อมั่น	3.68	0.46	3.60	0.42	1.81	0.071
2. เป้าหมาย	2.61	0.57	2.64	0.60	-0.61	0.544
3. ค่านิยม	4.21	0.53	4.16	0.49	1.14	0.256
รวม	3.50	0.30	3.47	0.29	1.12	0.264

ข้อมูลจากตาราง 6 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

ตาราง 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน
แต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามกลุ่มงาน

ความผูกพันต่อองค์กร	กลุ่มงาน				t	p
	สาย ข.		สาย ค.			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. เชื้อมัน	3.56	0.45	3.67	0.42	-3.13	0.002
2. เป้าหมาย	2.60	0.59	2.66	0.59	-1.31	0.190

ตาราง 7 (ต่อ)

ความผูกพันที่ต้องค์การ	กลุ่มงาน				t	p
	สาย ข.		สาย ค.			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
3. ค่านิยม	4.13	0.51	4.20	0.49	-1.62	0.106
รวม	3.43	0.28	3.51	0.30	-3.33	0.001

ข้อมูลจากตาราง 7 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001 เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานแตกต่างกันมีความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย ไม่พบความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 8 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน แต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพ

ความผูกพันต่อองค์กร	สถานภาพ				t	p
	ข้าราชการ		ลูกจ้างบรยายได้			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. เชื่อมั่น	3.63	0.42	3.62	0.45	0.01	0.990
2. เป้าหมาย	2.54	0.53	2.78	0.65	-5.00	0.001
3. ค่านิยม	4.16	0.51	4.19	0.49	-0.85	0.395
รวม	3.44	0.26	3.53	0.33	-3.75	0.001

ข้อมูลจากตาราง 8 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001 เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001 เช่นกัน ส่วนด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย และด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน การสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	เพศ				t	p
	ชาย $\bar{X}$	หญิง S.D.	ชาย $\bar{X}$	หญิง S.D.		
1. ลักษณะงาน	3.44	0.37	3.39	0.40	1.56	0.119
2. ความสำเร็จ	3.20	0.64	3.00	0.67	3.38	0.001
3. การยอมรับ	3.57	0.47	3.47	0.48	2.23	0.026
4. ความก้าวหน้า	3.30	0.59	3.26	0.53	0.85	0.395
5. ความสัมพันธ์	3.33	0.44	3.31	0.40	0.77	0.443
6. สภาพแวดล้อม	3.53	0.65	3.46	0.78	1.20	0.229
7. เงินเดือน	3.33	0.40	3.30	0.41	0.85	0.395
รวม	3.39	0.31	3.31	0.32	2.63	0.009

ข้อมูลจากตาราง 9 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001 และมีความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
การสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามกลุ่มงาน

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	กลุ่มงาน				t	p
	สาย ข.		สาย ค.			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ลักษณะงาน	3.34	0.40	3.45	0.39	-3.45	0.001
2. ความสำเร็จ	3.00	0.62	3.09	0.69	-1.72	0.087
3. การยอมรับ	3.46	0.41	3.52	0.53	-1.70	0.090
4. ความก้าวหน้า	3.23	0.48	3.30	0.59	-1.64	0.101
5. ความสัมพันธ์	3.24	0.34	3.36	0.45	-3.81	0.001
6. สภาพแวดล้อม	3.50	0.68	3.45	0.79	0.82	0.414
7. เงินเดือน	3.32	0.36	3.31	0.44	0.13	0.893
รวม	3.30	0.26	3.35	0.35	-2.33	0.020

ข้อมูลจากตาราง 10 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001 สำหรับด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน	สถานภาพ				t	p
	ข้าราชการ		ลูกจ้างงบรายได้			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ลักษณะงาน	3.42	0.37	3.37	0.43	1.64	0.101
2. ความสำเร็จ	3.06	0.62	3.05	0.72	0.03	0.972
3. การยอมรับ	3.51	0.43	3.50	0.55	0.10	0.923
4. ความก้าวหน้า	3.35	0.43	3.16	0.66	4.05	0.001
5. ความสัมพันธ์	3.31	0.39	3.32	0.45	-0.20	0.839
6. สภาพแวดล้อม	3.43	0.68	3.54	0.83	-1.70	0.090
7. เงินเดือน	3.31	0.39	3.30	0.43	0.33	0.741
รวม	3.34	0.27	3.32	0.38	0.77	0.440

ข้อมูลจากตาราง 11 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 สำหรับด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามปัจจัยลักษณะบุคคล

ตาราง 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ ความผูกพัน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. เชื้อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	3	1.95	0.65	3.41	0.017
	ภายในกลุ่ม	635	121.34	0.19		
	รวม	638	123.30			
2. เป้าหมาย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.11	0.37	1.04	0.374
	ภายในกลุ่ม	635	227.63	0.35		
	รวม	638	228.75			
3. ค่านิยม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.17	0.39	1.54	0.201
	ภายในกลุ่ม	635	160.43	0.25		
	รวม	638	161.60			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.30	0.10	1.15	0.326
	ภายในกลุ่ม	635	56.62	0.08		
	รวม	638	56.93			

ข้อมูลจากตาราง 12 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรในกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย ไม่พบความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ การทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffé ปรากฏในตาราง 13

ตาราง 13 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย
ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
20 - 30 ปี	3.71				
31 - 40 ปี	3.57				
41 - 50 ปี	3.64				
51 - 60 ปี	3.76		*		

ข้อมูลจากตาราง 13 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัยแตกต่างจากบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับกลุ่มอายุอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร
สายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. เชื้อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	3	1.29	0.43	2.23	0.082
	ภายในกลุ่ม	635	122.01	0.19		
	รวม	638	123.30			
2. เป้าหมาย	ระหว่างกลุ่ม	3	2.34	0.78	2.18	0.088
	ภายในกลุ่ม	635	226.41	0.35		
	รวม	638	228.75			

ตาราง 14 (ต่อ)

วุฒิการศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
3. ค่านิยม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.05	1.01	4.08	0.006
	ภายในกลุ่ม	635	158.54	0.24		
	รวม	638	161.60			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.37	0.45	5.24	0.001
	ภายในกลุ่ม	635	55.56	0.08		
	รวม	638	56.93			

ข้อมูลจากตาราง 14 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001 เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีค่านิยมต่อมหาวิทยาลัยแตกต่างกันที่มีนัยสำคัญทางสถิติ .01 สำหรับด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย และด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ไม่พบความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ การทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffé ปรากฏในตาราง 15 และ 16

ตาราง 15 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์การด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	$\bar{X}$	วุฒิการศึกษา			
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่าอนุปริญญา	4.24				*
อนุปริญญา	4.22				
ปริญญาตรี	4.18				*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.98				

ข้อมูลจากตาราง 15 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีค่านิยมต่อมหาวิทยาลัยแตกต่างจากบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีค่านิยมต่อมหาวิทยาลัยแตกต่างจากบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เช่นกัน สำหรับบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้านของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	$\bar{X}$	วุฒิการศึกษา			
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่าอนุปริญญา	3.57			*	*
อนุปริญญา	3.48				
ปริญญาตรี	3.46				
สูงกว่าปริญญาตรี	3.40				

ข้อมูลจากตาราง 16 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน แตกต่างจากบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร
สายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับ ความผูกพัน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. เชื้อมั่น	ระหว่างกลุ่ม	3	2.74	0.91	4.82	0.002
	ภายในกลุ่ม	635	120.55	0.18		
	รวม	638	123.30			
2. เป้าหมาย	ระหว่างกลุ่ม	3	2.40	0.80	2.25	0.081
	ภายในกลุ่ม	635	226.35	0.35		
	รวม	638	228.75			
3. คำนิยม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.78	0.26	1.03	0.377
	ภายในกลุ่ม	635	160.82	0.25		
	รวม	638	161.60			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.94	0.31	3.56	0.014
	ภายในกลุ่ม	635	55.99	0.08		
	รวม	638	56.93			

ข้อมูลจากตาราง 17 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีระดับตำแหน่งหรือเทียบเท่าแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งหรือเทียบเท่าแตกต่างกัน มีความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 สำหรับด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย ไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ การทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffé ปรากฏในตาราง 18 และ 19

ตาราง 18 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย
ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	$\bar{X}$	ระดับตำแหน่ง			
		1 - 2	3 - 4	5 - 6	7 ขึ้นไป
1 - 2	3.88		*	*	
3 - 4	3.61				
5 - 6	3.60				
7 ขึ้นไป	3.64				

ข้อมูลจากตาราง 18 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า มีความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัยแตกต่างจากบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 3 - 4 หรือเทียบเท่า และบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 5 - 6 หรือเทียบเท่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 3 - 4 , 5 - 6 และ 7 ขึ้นไปหรือเทียบเท่า พบว่า มีความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัยไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้านของบุคลากร
สายสนับสนุนการสอน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	$\bar{X}$	ระดับตำแหน่ง			
		1 - 2	3 - 4	5 - 6	7 ขึ้นไป
1 - 2	3.61			*	*
3 - 4	3.49				
5 - 6	3.46				
7 ขึ้นไป	3.43				

ข้อมูลจากตาราง 19 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า มีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้านแตกต่างกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 5 - 6 หรือเทียบเท่า และบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 7 ขึ้นไปหรือเทียบเท่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 3 - 4 , 5 - 6 และ 7 ขึ้นไปหรือเทียบเท่า พบว่า มีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์ / ความผูกพัน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. เชื้อม้น	ระหว่างกลุ่ม	3	0.24	0.08	0.42	0.734
	ภายในกลุ่ม	635	123.05	0.19		
	รวม	638	123.30			
2. เป้าหมาย	ระหว่างกลุ่ม	3	0.82	0.27	0.76	0.511
	ภายในกลุ่ม	635	227.92	0.35		
	รวม	638	228.75			
3. ค่านิยม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.41	0.13	0.54	0.652
	ภายในกลุ่ม	635	161.19	0.25		
	รวม	638	161.60			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.16	0.05	0.60	0.612
	ภายในกลุ่ม	635	56.77	0.08		
	รวม	638	56.93			

ข้อมูลจากตาราง 20 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

ตาราง 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.29	0.09	0.62	0.601
	ภายในกลุ่ม	635	101.42	0.15		
	รวม	638	101.72			
2. ความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.72	0.24	0.54	0.653
	ภายในกลุ่ม	635	284.79	0.44		
	รวม	638	285.52			
3. การยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.71	0.57	2.42	0.064
	ภายในกลุ่ม	635	149.53	0.23		
	รวม	638	151.24			
4. ความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	0.84	0.28	0.92	0.429
	ภายในกลุ่ม	635	192.92	0.30		
	รวม	638	193.76			
5. ความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.61	0.53	3.13	0.025
	ภายในกลุ่ม	635	108.88	0.17		
	รวม	638	110.49			
6. สภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.28	1.42	2.55	0.054
	ภายในกลุ่ม	635	354.51	0.55		
	รวม	638	358.79			
7. เงินเดือนและ ผลประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.52	0.50	3.03	0.028
	ภายในกลุ่ม	635	106.62	0.16		
	รวม	638	108.15			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.54	0.18	1.73	0.158
	ภายในกลุ่ม	635	65.90	0.10		
	รวม	638	66.44			

ข้อมูลจากตาราง 21 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งคู่ สำหรับด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ การทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffé ปรากฏในตาราง 22 และ 23

ตาราง 22 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
20 - 30 ปี	3.34				
31 - 40 ปี	3.28				
41 - 50 ปี	3.31				
51 - 60 ปี	3.49		*		

ข้อมูลจากตาราง 22 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี , 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี พบว่า มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน และผลประโยชน์ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	อายุ			
		20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
20 - 30 ปี	3.23				
31 - 40 ปี	3.31				
41 - 50 ปี	3.30				
51 - 60 ปี	3.48	*			

ข้อมูลจากตาราง 23 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจด้านเงินเดือนและผลประโยชน์แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี , 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี พบว่า มีความพึงพอใจด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา \ ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.15	0.38	2.42	0.064
	ภายในกลุ่ม	635	100.56	0.15		
	รวม	638	101.72			
2. ความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.09	2.03	4.61	0.003
	ภายในกลุ่ม	635	279.43	0.44		
	รวม	638	285.52			

ตาราง 24 (ต่อ)

วุฒิการศึกษา ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
3. การยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.67	0.22	0.94	0.416
	ภายในกลุ่ม	635	150.57	0.23		
	รวม	638	151.24			
4. ความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	1.38	0.46	1.52	0.208
	ภายในกลุ่ม	635	192.38	0.30		
	รวม	638	193.76			
5. ความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.69	0.56	3.29	0.020
	ภายในกลุ่ม	635	108.80	0.17		
	รวม	638	110.49			
6. สภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.89	0.63	1.12	0.339
	ภายในกลุ่ม	635	356.90	0.56		
	รวม	638	358.79			
7. เงินเดือนและ ผลประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.15	0.05	0.29	0.827
	ภายในกลุ่ม	635	108.00	0.17		
	รวม	638	108.15			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.99	0.33	3.22	0.022
	ภายในกลุ่ม	635	65.44	0.10		
	รวม	638	66.44			

ข้อมูลจากตาราง 24 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอน ที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05 เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่มีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกัน

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ การทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีของ Scheffé ปรากฏในตาราง 25, 26 และ 27

ตาราง 25 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	$\bar{X}$	วุฒิการศึกษา			
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่าอนุปริญญา	3.17				*
อนุปริญญา	3.22				*
ปริญญาตรี	3.02				
สูงกว่าปริญญาตรี	2.85				

ข้อมูลจากตาราง 25 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างจากบุคลากรที่มีวุฒิมัธยมศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และบุคลากรที่มีวุฒิมัธยมศึกษาอนุปริญญา มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างจากบุคลากรที่มีวุฒิมัธยมศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เช่นกัน สำหรับบุคลากรที่มีวุฒิมัธยมศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 26 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน จำแนกตาม
วุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	$\bar{X}$	วุฒิการศึกษา			
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่าอนุปริญญา	3.41		*		*
อนุปริญญา	3.25				
ปริญญาตรี	3.30				
สูงกว่าปริญญาตรี	3.26				

ข้อมูลจากตาราง 26 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีวุฒิการศึกษา
ต่ำกว่าอนุปริญญา มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่าง
กว่าบุคลากรที่มีวุฒิศึกษาอนุปริญญา และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
พบว่า มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ไม่แตกต่างกัน
ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านของบุคลากร
สายสนับสนุนการสอน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	$\bar{X}$	วุฒิการศึกษา			
		ต่ำกว่า อนุปริญญา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ต่ำกว่าอนุปริญญา	3.40				*
อนุปริญญา	3.30				
ปริญญาตรี	3.33				
สูงกว่าปริญญาตรี	3.25				

ข้อมูลจากตาราง 27 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านแตกต่างจากบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับ ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.28	0.09	0.59	0.615
	ภายในกลุ่ม	635	101.43	0.15		
	รวม	638	101.72			
2. ความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.96	0.65	1.46	0.222
	ภายในกลุ่ม	635	283.56	0.44		
	รวม	638	285.52			
3. การยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.33	0.44	1.88	0.130
	ภายในกลุ่ม	635	149.90	0.23		
	รวม	638	151.24			
4. ความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	0.74	0.24	0.81	0.486
	ภายในกลุ่ม	635	193.02	0.30		
	รวม	638	193.76			
5. ความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.57	0.19	1.09	0.349
	ภายในกลุ่ม	635	109.92	0.17		
	รวม	638	110.49			
6. สภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.73	0.91	1.62	0.182
	ภายในกลุ่ม	635	356.06	0.56		
	รวม	638	358.79			

ตาราง 28 (ต่อ)

ระดับ ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
7. เงินเดือนและ ผลประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	3	1.29	0.43	2.57	0.053
	ภายในกลุ่ม	635	106.85	0.16		
	รวม	638	108.15			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.38	0.12	1.24	0.293
	ภายในกลุ่ม	635	66.05	0.10		
	รวม	638	66.44			

ข้อมูลจากตาราง 28 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

ตาราง 29 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์ ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ลักษณะงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.24	0.08	0.51	0.675
	ภายในกลุ่ม	635	101.47	0.15		
	รวม	638	101.72			
2. ความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.51	0.17	0.38	0.767
	ภายในกลุ่ม	635	285.01	0.44		
	รวม	638	285.52			

ตาราง 29 (ต่อ)

ประสพการณ์ ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
3. การยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.61	0.53	2.28	0.077
	ภายในกลุ่ม	635	149.62	0.23		
	รวม	638	151.24			
4. ความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	0.88	0.29	0.97	0.404
	ภายในกลุ่ม	635	192.87	0.30		
	รวม	638	193.76			
5. ความสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.08	0.02	0.15	0.926
	ภายในกลุ่ม	635	110.41	0.17		
	รวม	638	110.49			
6. สภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.60	0.53	0.95	0.415
	ภายในกลุ่ม	635	357.19	0.56		
	รวม	638	358.79			
7. เงินเดือนและ ผลประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	3	0.58	0.19	1.14	0.330
	ภายในกลุ่ม	635	107.57	0.16		
	รวม	638	108.15			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.05	0.01	0.17	0.911
	ภายในกลุ่ม	635	66.38	0.10		
	รวม	638	66.44			

ข้อมูลจากตาราง 29 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีประสพการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีประสพการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

5. การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ปัจจัยลักษณะบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน

ตาราง 30 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความสำเร็จในการปฏิบัติงาน กับปัจจัยลักษณะบุคคล

ความสำเร็จ				
ลักษณะบุคคล	R	R ²	β	F
เพศชาย	0.1325	0.0175	0.1325	11.3949 ***
ต่ำกว่าอนุปริญญา	0.0843	0.0071	0.0980	4.5584 *
อนุปริญญา	0.1247	0.0155	0.0929	5.0231 **

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ข้อมูลจากตาราง 30 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่เป็นเพศชาย บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญา โดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตามประมาณร้อยละ 1, 0.7 และ 1 ตามลำดับ แสดงว่า บุคลากรเพศชาย บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญามีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001, .05 และ .01 ตามลำดับ

ตาราง 31 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน กับปัจจัยลักษณะบุคคล

การยอมรับ				
ลักษณะบุคคล	R	R ²	β	F
เพศชาย	0.0880	0.0077	0.0880	4.9814 *
อายุ 41 - 50 ปี	0.0965	0.0093	0.0965	5.9927 *
ประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี	0.0848	0.0072	- 0.0848	4.6220 *

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อมูลจากตาราง 31 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่เป็นเพศชาย บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี โดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตามประมาณร้อยละ 0.7, 0.9 และ 0.7 ตามลำดับ แสดงว่า บุคลากรที่เป็นเพศชาย บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีผลต่อความสัมพันธ์ทางลบกับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 32 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างสภาพแวดล้อม กับปัจจัยลักษณะบุคคล

สภาพแวดล้อม				
ลักษณะบุคคล	R	R ²	β	F
อายุ 31 - 40 ปี	0.0833	0.0069	- 0.0833	4.4524 *
ระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า	0.0859	0.0073	0.0859	4.7436 *

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อมูลจากตาราง 32 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี และบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า โดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตาม ประมาณร้อยละ 0.6, และ 0.7 ตามลำดับ แสดงว่า บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีผลต่อความสัมพันธ์ทางลบกับสภาพแวดล้อม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ในขณะที่บุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า มีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับสภาพแวดล้อม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เช่นกัน

ตาราง 33 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กับปัจจัยลักษณะบุคคล

ความสัมพันธ์				
ลักษณะบุคคล	R	R ²	β	F
ต่ำกว่าอนุปริญญา	0.1158	0.0134	0.1158	8.6622 **
กลุ่มงาน (สาย ข.)	0.1426	0.0203	- 0.1426	13.2304 ***

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ข้อมูลจากตาราง 33 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) โดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตามประมาณร้อยละ 1 และ 2 ตามลำดับ แสดงว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญามีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ในขณะที่กลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) มีผลต่อความสัมพันธ์ทางลบกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ตาราง 34 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างลักษณะงาน กับปัจจัยลักษณะบุคคล

ลักษณะงาน				
ลักษณะบุคคล	R	R ²	β	F
กลุ่มงาน(สาย ข.)	0.1353	0.0183	-0.1353	11.8872 ***

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ข้อมูลจากตาราง 34 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือบุคลากรสายสนับสนุน การสอนที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) โดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตาม ประมาณร้อยละ 1 แสดงว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) มีผลต่อความสัมพันธ์ทางลบกับลักษณะงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ตาราง 35 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความก้าวหน้า กับปัจจัยลักษณะบุคคล

ความก้าวหน้า				
ลักษณะบุคคล	R	R ²	β	F
ข้าราชการ	0.1702	0.0289	0.1702	19.0072 ***

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ข้อมูลจากตาราง 35 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือบุคลากรสายสนับสนุน การสอนที่มีสถานภาพข้าราชการ โดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตาม ประมาณร้อยละ 2 แสดงว่า บุคลากรที่เป็นข้าราชการ มีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับความก้าวหน้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ตาราง 36 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน กับปัจจัยลักษณะบุคคล

ความพึงพอใจรวมทุกด้าน				
ลักษณะบุคคล	R	R ²	β	F
เพศชาย	0.1036	0.0107	0.1036	6.9181 **
ต่ำกว่าอนุปริญญา	0.0982	0.0096	0.0982	6.2054 *
กลุ่มงาน(สาย ข.)	0.0880	0.0077	-0.0880	4.9796 *

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ข้อมูลจากตาราง 36 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือบุคลากรสายสนับสนุน การสอนที่เป็นเพศชาย บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) โดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตาม ประมาณร้อยละ 1, 0.9 และ 0.7 ตามลำดับ แสดงว่า บุคลากรเพศชาย มีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ขณะที่บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวก และบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) มีผลต่อความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งสองตัวแปร

6. การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน การสอนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน

ตาราง 37 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างลักษณะงาน กับความผูกพันต่อองค์กร แต่ละด้าน

ลักษณะงาน				
ความผูกพัน	R	R ²	β	F
ค่านิยม	0.3476	0.1208	0.3057	87.5903 ***
เชื่อมั่น	0.4283	0.1834	0.2536	71.4548 ***

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ข้อมูลจากตาราง 37 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย และความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย โดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตาม ประมาณร้อยละ 12 และ 18 ตามลำดับ แสดงว่า ค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย และความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย มีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 ทั้งสองตัวแปร

ตาราง 38 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความสำเร็จในการปฏิบัติงาน กับความผูกพัน
ต่อองค์กรแต่ละด้าน

ความสำเร็จ				
ความผูกพัน	R	R ²	β	F
เป้าหมาย	0.2756	0.0759	0.2864	52.3896 ***
เชื่อมั่น	0.3362	0.1130	0.1576	40.5284 ***
ค่านิยม	0.3612	0.1304	0.1483	31.7594 ***

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ข้อมูลจากตาราง 38 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย และค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย โดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตาม ประมาณร้อยละ 7, 11 และ 13 ตามลำดับ แสดงว่าการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย และค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย มีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 ทั้งสามตัวแปร

ตาราง 39 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา
และเพื่อนร่วมงาน กับความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน

การยอมรับ				
ความผูกพัน	R	R ²	β	F
ค่านิยม	0.2474	0.0612	0.3010	41.5452 ***
เป้าหมาย	0.2829	0.0800	0.1472	27.6724 ***

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ข้อมูลจากตาราง 39 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย และการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยโดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตามประมาณร้อยละ 6 และ 8 ตามลำดับ แสดงว่า ค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย และการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย มีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 ทั้งสองตัวแปร

ตาราง 40 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความก้าวหน้าที่กับความผูกพันต่อการแต่ละด้าน

ความก้าวหน้า				
ความผูกพัน	R	R ²	β	F
ค่านิยม	0.1759	0.0309	0.1598	20.3424 ***
เชื่อมั่น	0.2003	0.0401	0.0971	13.2955 ***

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ข้อมูลจากตาราง 40 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย และความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย โดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตามประมาณร้อยละ 3 และ 4 ตามลำดับ แสดงว่า ค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย และความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย มีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับความก้าวหน้า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 ทั้งสองตัวแปร

ตาราง 41 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน กับความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน

ความสัมพันธ์				
ความผูกพัน	R	R ²	β	F
ค่านิยม	0.2417	0.0584	0.2912	39.5416 ***
เป้าหมาย	0.2730	0.0745	0.1361	25.6074 ***

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ข้อมูลจากตาราง 41 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย และการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย โดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตามประมาณร้อยละ 5 และ 7 ตามลำดับ แสดงว่า ค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย และการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย มีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 ทั้งสองตัวแปร

ตาราง 42 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างสภาพแวดล้อม กับความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน

สภาพแวดล้อม				
ความผูกพัน	R	R ²	β	F
เชื่อนั่น	0.2117	0.0448	0.1971	29.9083 ***
ค่านิยม	0.2289	0.0524	0.0883	17.5963 ***

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ข้อมูลจากตาราง 42 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย และค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย โดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตาม ประมาณร้อยละ 4 และ 5 ตามลำดับ แสดงว่า ความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย และค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย มีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับสภาพแวดล้อม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 ทั้งสองตัวแปร

ตาราง 43 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างเงินเดือนและผลประโยชน์ กับความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน

เงินเดือนและผลประโยชน์				
ความผูกพัน	R	R ²	β	F
เป้าหมาย	0.1584	0.0251	0.2150	16.4605 ***
ค่านิยม	0.2144	0.0460	0.1549	15.3445 ***

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ข้อมูลจากตาราง 43 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย โดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตาม ประมาณร้อยละ 2 และ 4 ตามลำดับ แสดงว่า การยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย มีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวกกับเงินเดือนและผลประโยชน์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 ทั้งสองตัวแปร

ตาราง 44 การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวม
ทุกด้าน กับความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจรวมทุกด้าน				
ความผูกพันรวมทุกด้าน	R	R ²	β	F
เชื่อมั่น	0.3180	0.1011	0.2145	71.6989 ***
ค่านิยม	0.3911	0.1530	0.3109	57.4562 ***
เป้าหมาย	0.4246	0.1803	0.1903	21.1350 ***

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001

ข้อมูลจากตาราง 44 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่เข้าสู่สมการ คือความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน โดยความสามารถในการอธิบายความแปรผันของตัวแปรตาม ประมาณร้อยละ 10, 15 และ 18 ตามลำดับ แสดงว่า ความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย ค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย และการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยมีผลต่อความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 ทั้งสามตัวแปร

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง แต่ละด้านและรวมทุกด้าน
2. ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามตัวแปรปัจจัยลักษณะบุคคล
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและรวมทุกด้าน

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะบุคคลแต่ละด้านของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความผูกพันต่อองค์กร และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและรวมทุกด้านแตกต่างกัน
2. ปัจจัยลักษณะบุคคลแต่ละด้านของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน
3. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและรวมทุกด้าน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้สุ่มจากประชากรที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยรามคำแหงซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ 2539 จำนวน 1,950 คน โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ทั้งนี้โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรสาย ข. จำนวน 330 คน จำแนกเป็นข้าราชการ 202 คน ถูกจ้างงบรายได้ 128 คน และบุคลากรสาย ค. จำนวน 485 คน จำแนกเป็นข้าราชการ 250 คน ถูกจ้างงบรายได้ 235 คน รวมทั้งสิ้น 815 คน โดยผู้วิจัยได้ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ส่งถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขออนุญาตแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ตามกำหนดเวลาที่นัดหมาย ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 639 ชุด คิดเป็นร้อยละ 78.40 ของแบบสอบถามทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นแบบสอบถาม 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกเป็น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา กลุ่มงาน สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร จำแนกเป็น ความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย การยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็น ลักษณะงาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อม และเงินเดือน และผลประโยชน์ พร้อมแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+

1. วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 3 ข้อ 51-53 โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ข้อ 1-50 โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตาม เพศ กลุ่มงาน และสถานภาพ โดยใช้ t - test จำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) กรณีพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffé)

4. วิเคราะห์ปัจจัยจากแบบสอบถามตอนที่ 1 และ 2 ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแบบสอบถามตอนที่ 3 โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)

5. วิเคราะห์ข้อคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะโดยการบรรยาย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 639 ชุด เมื่อนำมาหาค่าสถิติพื้นฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปีมากที่สุด มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด ปฏิบัติหน้าที่กลุ่มงานบริหารและธุรการมากที่สุด เป็นข้าราชการมากที่สุด มีระดับตำแหน่ง 5 - 6 หรือเทียบเท่ามากที่สุด ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปีมากที่สุด ไม่คิดจะสับเปลี่ยนโอนย้ายจากหน่วยงานเดิมไปยังหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยมากที่สุด ไม่คิดจะสับเปลี่ยนโอนย้ายจากมหาวิทยาลัยไปยังกระทรวง ทบวง กรม อื่น มากที่สุด และไม่คิดจะลาออกจากมหาวิทยาลัยมากที่สุด โดยรวมบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มีระดับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย และมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน พบว่าบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัยระดับมาก มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย และด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยในระดับปานกลางทั้งสองด้าน และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านในระดับปานกลางเช่นเดียวกับภาพรวม โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียงลำดับจากมากสู่น้อย ดังนี้คือ การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อม ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และผลประโยชน์ ความก้าวหน้า และความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2. เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน

2.1 ปัจจัยลักษณะบุคคลด้านเพศ กลุ่มงาน และสถานภาพ วิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยบุคลากรที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศหญิง

บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกัน พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) มีความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน และมีความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัยมากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 ทั้งสองตัวแปร โดยบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.)

บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001 เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001 เช่นกัน โดยบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างบรยายได้มีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้าน และมีความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย มากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ ทั้งสองตัวแปร สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .001 โดยบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า มากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างบรยายได้

2.2 ปัจจัยลักษณะบุคคลด้านอายุ วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีเชฟเฟ้ (Scheffé) พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัยแตกต่างกว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งสองตัวแปร โดยบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ แตกต่างกว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า มีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้าน แตกต่างกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 5 - 6 หรือเทียบเท่า และบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 7 ขึ้นไป หรือเทียบเท่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ขณะเดียวกันบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า ก็มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย แตกต่างกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 3 - 4 หรือเทียบเท่า และบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 5 - 6 หรือเทียบเท่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เช่นกัน สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งหรือเทียบเท่าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งหรือเทียบเท่าที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่าเพศชายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม แต่บุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม

วุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และวุฒิการศึกษาอนุปริญญา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อีกประการหนึ่งด้วย

บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สำหรับบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า และบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยลักษณะบุคคล กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ปรากฏว่า ปัจจัยลักษณะบุคคลทั้ง 7 ประการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะบุคคล กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า บุคลากรที่เป็นเพศชาย บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สายข.) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านสภาพแวดล้อม

ด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์

ด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจาก

ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ปรากฏว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย ด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง 639 ราย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีระดับความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย และมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับผลวิจัยที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและรวมทุกด้านในระดับปานกลางนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน สำหรับงานวิจัยของจิรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล (2527 : จ) พบว่า ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุน (สายค.) ในสถาบันอุดมศึกษา 4 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย และวิทยาลัยการค้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับงานวิจัยของลัดดา แพร่ภักดิ์พิศุทธิ์ (2535 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของโชคดี รักทอง (2531 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยรวม มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของสภาคณาจารย์ประสานมิตร (ที่ประชุมประธาน

สภาอาจารย์. 2538 : 129) ที่พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทั้ง 3 สาย คือ สาย ก. สาย ข. และ สาย ค. มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยจะปรากฏว่าบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง แต่บุคลากรก็ไม่คิดจะสับเปลี่ยนโอนย้ายจากหน่วยงานเดิมไปยังหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยหรือภายนอกมหาวิทยาลัย และไม่คิดลาออกจากมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เนื่องจากสภาพทางสังคม และเศรษฐกิจในสถานการณ์ปัจจุบัน ที่ประชาชนทั้งที่เคยประกอบอาชีพ และจำนวนผู้สำเร็จการศึกษา มีอัตราการว่างงานเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับการที่รัฐบาลควบคุมอัตราค่าจ้างข้าราชการในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนการสอน อีกทั้งการที่บุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้รับผลประโยชน์จากค่าตอบแทนจำนวนหนึ่ง ซึ่งไม่อาจรับได้ในมหาวิทยาลัยอื่นๆ เช่น ค่าตอบแทนจากการรับสมัครและลงทะเบียนเรียนนักศึกษาประจำภาค ค่าตอบแทนจากการรับสมัครและลงทะเบียนเรียนนักศึกษาใหม่ ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสอบไล่ในแต่ละภาคเรียน ค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานภาคการศึกษาฤดูร้อน เป็นต้น

2. ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย สูงกว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี แสดงว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี เป็นบุคลากรระดับอาวุโสที่ปฏิบัติราชการมานาน จนมีความรู้สึกผูกพันต่อมหาวิทยาลัย ยอมทุ่มเทความสามารถด้วยความเต็มใจ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้กับมหาวิทยาลัย และมีความเชื่อมั่นว่ามหาวิทยาลัยรามคำแหงเปิดโอกาส ให้แก่บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี ได้ใช้ความสามารถสูงสุดในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ซึ่งบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี เป็นบุคลากรที่มี อายุระดับกลางในการประกอบอาชีพ เป็นช่วงอายุที่มีความรู้สึกว่าตนเองยังไม่ได้ใช้ความสามารถสูงสุดในการปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัย เนื่องจาก ดิถีปัญหาในด้านสายการบังคับบัญชา มีความรู้สึกเบื่อหน่ายในระบบราชการ และระบบการเมือง อีกทั้งมีความประสงค์ที่จะประกอบอาชีพอื่นแทนการรับราชการ แต่ไม่อาจกระทำได้ เนื่องจากบุคลากรมีช่วงอายุมากเกินไปที่จะเสี่ยงกับการเริ่มต้นประกอบอาชีพในที่แห่งใหม่ ส่งผลต่อการขาดความเชื่อมั่นต่อตนเอง และมีผลต่อความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัยที่ลดลงด้วย สำหรับบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้านแตกต่างกัน

เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีมีความผูกพันต่อองค์กรด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย แตกต่างกับบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้ อาจเนื่องจากบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาไม่จำเป็นต้องคิดค้นงานที่ปฏิบัติ บุคลากรจึงมีความคิดว่าตนเองประสบกับความสำเร็จในชีวิตราชการมากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ขณะที่บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีเป็นบุคลากรระดับหัวหน้าหน่วย หรือหัวหน้างานจึงมีความรู้สึกว่าตนเองประสบกับความสำเร็จในชีวิตราชการมากกว่าเช่นกัน ทั้งนี้บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเป็นบุคลากรที่ประสบความสำเร็จในด้านการศึกษา อาจเป็นหัวหน้างานซึ่งไม่สามารถเปลี่ยนตำแหน่งไปสู่ความก้าวหน้าได้มากกว่าเดิม มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแต่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นได้ เนื่องจากติดปัญหาด้านสายการบังคับบัญชา ตามระบบราชการ จึงมีค่านิยมต่อมหาวิทยาลัยต่ำกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี สำหรับความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน แตกต่างกับบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และแตกต่างกับบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญามีความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในชีวิตราชการ จึงมีความผูกพันต่อองค์กรอีก 2 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย และด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ขณะที่บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความรู้สึกว่าตนเองยังไม่ประสบกับความสำเร็จในอาชีพเท่าไรนัก จึงมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเบื้องต้น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรของเมทธีว และฟาร์ (Mathieu and Farr. 1991 : 127) ที่พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อสหภาพ ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิศึกษาน้อยมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิศึกษามาก

บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้านแตกต่างกัน เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) มีความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน

และมีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) เนื่องจาก บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้าหน่วยงาน และระดับชำนาญการ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชาจะสั่งการ เป็นการปฏิบัติหน้าที่ในงานประจำที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ โดยไม่จำเป็นต้องคิดค้นงานใหม่ๆ เท่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) นั่นคือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) มีความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย จนสามารถยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย กระทั่งเกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในชีวิตราชการ ซึ่งเป็นค่านิยมที่คล้ายคลึงกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้ที่ผลิตบัณฑิตจากผู้ที่ไม่สามารถเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยปิด ให้พวกเขาประสบความสำเร็จในการศึกษาได้เช่นเดียวกัน ดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) จึงมีความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย และมีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้าน สูงกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) สำหรับบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้านแตกต่างกัน เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างบรยายได้ มีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้าน และมีความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย สูงกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ แสดงว่า บุคลากรที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างบรยายได้ เป็นบุคลากรที่ยอมรับสภาพว่า สถานภาพตนเองไม่มั่นคงเท่ากับข้าราชการ การปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางของนโยบายที่ผู้บังคับบัญชาจะสั่งการ ลูกจ้างบรยายได้จึงมีความรู้สึกยอมรับเป้าหมายการบริหารงานของผู้บริหาร และการที่ลูกจ้างบรยายได้ มีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้าน สูงกว่าข้าราชการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากสถานภาพที่ครองอยู่ดังกล่าว ประกอบกับความเชื่อมั่นต่อองค์การว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ เนื่องจากองค์การขาดแคลนบุคลากร และค่านิยมของตนเองที่มีความรู้สึก ว่า ตนเองประสบความสำเร็จในอาชีพระดับหนึ่ง

บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้านแตกต่างกัน เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า มีความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย สูงกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 3 - 4 หรือเทียบเท่า และสูงกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง

5 - 6 หรือเทียบเท่า เนื่องจากบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่าเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา มีความเชื่อมั่นต่อบุคลากรระดับบนและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 3 - 4 หรือเทียบเท่า และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 5 - 6 หรือเทียบเท่า ซึ่งบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 3 - 4 หรือเทียบเท่า และบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 5 - 6 หรือเทียบเท่า เป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า เห็นสภาพปัญหาต่างๆ ทั้งระบบราชการ และระบบการเลือกตั้ง อันนำมาซึ่งปัญหาการขัดแย้ง การแบ่งพรรคแบ่งพวก ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรขาดความเชื่อมั่นต่อองค์กร เป็นเหตุที่ทำให้บุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 3 - 4 หรือเทียบเท่า และบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 5 - 6 หรือเทียบเท่ามีความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัยน้อยกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า สำหรับความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้านนั้น พบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า มีความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน สูงกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 5 - 6 หรือเทียบเท่า และบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 7 ขึ้นไปหรือเทียบเท่า นั่นคือบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติงานตามคำสั่ง เมื่อบุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อองค์กร ย่อมปรารถนาจะอยู่และทุ่มเทการปฏิบัติงานให้กับมหาวิทยาลัย จึงยอมรับเป้าหมายขององค์กร และเกิดความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในอาชีพ จึงมีความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้าน มากกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 5 - 6 หรือเทียบเท่า และบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 7 ขึ้นไปหรือเทียบเท่า ในขณะที่บุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 5 - 6 หรือเทียบเท่า และบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 7 ขึ้นไปหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรระดับหัวหน้าหน่วยงาน หรือระดับชำนาญการ ซึ่งต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา ระดับบน ขณะเดียวกันต้องคอยดูแล ผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง นั่นคือ บุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า ดังนั้น บุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 5 - 6 หรือเทียบเท่า และบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 7 ขึ้นไปหรือเทียบเท่า จึงเกิดสภาพความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 5 - 6 หรือเทียบเท่า และบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 7 ขึ้นไปหรือเทียบเท่า มีความผูกพันต่อองค์กรรวมทุกด้านน้อยกว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า

ส่วนบุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้าน และรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าบุคลากรทั้งเพศชาย และเพศหญิง ซึ่งมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความผูกพันต่อองค์การ แต่ละด้าน และรวมทุกด้าน ซึ่งขัดแย้งกับแมทธิว และฟาร์รี่ (Mathieu and Farr. 1991 : 133) ที่วิจัย เรื่องปัจจัยเบื้องต้น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และผลกระทบ ของความผูกพันต่อองค์การที่พบว่า เพศ และประสบการณ์ มีความสัมพันธ์กับความผูกพัน ต่อสหภาพ

3. ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านแตกต่างกัน โดยบุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน มากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ข้าราชการเพศชายคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านสูงกว่าข้าราชการเพศหญิง เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกัน โดยบุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศหญิง ซึ่งขัดแย้งกับฮาร์เรลล์ (Harrell. 1964 : 260) ที่กล่าวว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย เพราะเพศหญิงมีความต้องการด้านการเงิน และมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย ดังนั้น เพศหญิงจึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับ แต่บุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นเพศชายกลับมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง อาจเนื่องจากบุคลากรส่วนมากที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย การปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มที่เป็นเพศหญิงโดยส่วนมาก จึงเกิดปัญหาการแข่งขัน เกิดความทะเยอทะยานทางอาชีพ และการแสวงหาความก้าวหน้าทางอาชีพมากกว่าเพศชาย ดังนั้น จึงเกิดความรู้สึกว่าตนเองยังไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นเหตุให้บุคลากรที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่เป็นเพศชาย

นอกจากนั้นยังพบอีกด้วยว่าบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์

กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี อาจเนื่องจากบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี เป็นบุคลากรอาวุโสที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากเป็นที่ยอมรับของบุคลากรทั่วไป ประกอบกับเป็นช่วงอายุที่ใกล้จะเกษียณราชการ จึงมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมากกว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ซึ่งเป็นบุคลากรที่อยู่ในช่วงการปฏิบัติงานกึ่งกลางของอายุราชการผ่านความรู้สึกความสัมพันธ์ที่ดี ๆ กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในช่วงแรกของอายุราชการแล้ว จนเกิดความรู้สึกอยากจะทำปฏิบัติงานโดยไม่ต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ขณะเดียวกันผลการวิจัย พบว่า บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี เนื่องจากบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี เป็นบุคลากรระดับอาวุโสซึ่งมีจำนวนน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ดังนั้น เมื่อมีการพิจารณาเลื่อนขั้น เงินเดือนมากกว่า 1 ขั้น โอกาสหมุนเวียนจะมีมากกว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี จึงมีโอกาสได้รับผลประโยชน์ดังกล่าว ส่งผลต่อเงินเดือนที่จะได้รับมากกว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ซึ่งเป็นบุคคลที่มีจำนวนมากกว่า จึงเกิดการแข่งขันด้านผลประโยชน์สูงกว่า การได้รับเงินเดือนมากกว่า 1 ขั้น อาจไม่ได้รับสิทธิดังกล่าว และหากบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี ไม่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนตัว โอกาสที่จะได้รับผลประโยชน์ ซึ่งมีผลต่อการขึ้นขั้นเงินเดือน อาจจะไม่ได้รับเลยก็ได้ ประกอบกับบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มักได้รับสิทธิพิเศษในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการสอบไล่ โดยบุคคลกลุ่มอายุนี้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในคณะ สำนักงานอธิการบดี สำนัก และสถาบันได้โดยไม่ต้องออกปฏิบัติหน้าที่ในการคุมสอบ แต่สามารถได้รับค่าตอบแทนเช่นเดียวกัน ผลการวิจัยที่บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของโชคดี รักทอง (2531 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

* บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน แตกต่างกัน เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษานุปริญญา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ขณะเดียวกันบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกับบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษา อนุปริญญา และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษา > ต่ำกว่าอนุปริญญา เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในระดับล่าง ไม่จำเป็นต้องคิดค้นงาน เพราะปฏิบัติงานตามระบบแบบแผนที่ได้กำหนดไว้แล้ว จึงไม่เกิด ความเครียดในการปฏิบัติงาน ดังนั้นบุคลากรจึงมีความคิดว่าตนเองประสบความสำเร็จ ในหน้าที่การงาน และมีผลถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านด้วย ขณะที่บุคลากร ที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เป็นบุคลากรที่มีความสามารถคิดค้นงานได้ตามที่ ตนเองปรารถนา แต่ไม่อาจได้รับการตอบสนองจากผู้บริหาร เนื่องจากปัญหาเรื่องระบบราชการ ระบบการเมือง บุคลากรจึงมีความรู้สึกคับข้องใจจนเกิดความคิดว่าตนเองไม่ประสบ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และไม่เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านด้วย ขณะที่บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญา มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เนื่องจากบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษา อนุปริญญาเป็นบุคคลที่มีโอกาสแสดงความสามารถตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาในระดับล่าง และระดับบนได้มากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งบุคลากรที่มี วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาในระดับบน บางครั้ง อาจต้องปฏิบัติงานตามโดยตนเองไม่ปรารถนา เกิดความคับข้องใจ บุคลากรจึงมีความคิดว่า ตนเองประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญา และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกับบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาอนุปริญญา และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากความรู้สึกนึกคิดที่ บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย อย่างเคร่งครัด และผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งการบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ได้ดีกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับอื่น ๆ และบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานที่ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน แตกต่างกัน เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

และเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านมากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) เป็นกลุ่มบุคคลที่มีจำนวนเพื่อนร่วมงานมาก เมื่อเทียบกับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) ดังนั้นบุคลากรในกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) จึงเกิดความรู้สึกชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และเห็นว่าการที่ตนปฏิบัติอยู่นั้นมีคุณค่าทางสังคม จึงเกิดความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติงานจึงเป็นไปอย่างราบรื่น ขณะที่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) เป็นกลุ่มงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ทางสายวิชาการมากกว่าบุคลากรในกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) บ่อยครั้งที่บุคลากรกลุ่มงานบริการทางวิชาการ(สาย ข.) ต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเร่งด่วนตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา จึงเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน และเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อีกประการหนึ่ง ผลการวิจัยที่พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน มากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) ขัดแย้งกับงานวิจัยของ วิสัย อัครคิทยา (2531 : 72) ที่วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน มากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.)

ด้านสถานภาพ พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า มากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างบรายได้ เนื่องจากสถานภาพการเป็นข้าราชการนั้นเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งสังคมในประเทศยอมรับต่อตำแหน่งข้าราชการว่าเป็นสถานภาพที่นำมาซึ่งความก้าวหน้าได้ ดังที่ กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 281) กล่าวว่า การที่สังคมยอมรับบุคลากร จะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของวิลัย อัครศิชา (2531 : 146-148) ที่พบว่า บุคลากรสังกัด สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีระดับตำแหน่งหรือเทียบเท่าที่แตกต่างกัน กับมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อลักษณะงาน แตกต่างกัน แต่ผลการวิจัยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันนั้น สอดคล้องกับงานวิจัย ของอรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการ ทำงานแต่ละด้านและรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับโชคดี รักทอง (2531 : บทคัดย่อ) ที่วิจัยพบว่า บุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์ ในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน^x แต่หากวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปีมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

4. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยลักษณะบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน คือ เพศชายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับเรื่องของการงาน โดยตรง (Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959) ด้านระดับตำแหน่งและอายุของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง 1 - 2 หรือเทียบเท่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม ขณะที่บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งสนับสนุนแนวคิดของเฮลลีย์ เหลืองอร่าม (2536 : 5) ที่ว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญซึ่งเป็นมูลเหตุเชิงจิตในการปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานนั้นสอดคล้องกับฮาร์เรลล์ (Harrell. 1964 : 261) ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น ด้านวุฒิการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิกศศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และบุคลากรที่มีวุฒิกศศึกษาอนุปริญญา มีความสัมพันธ์ทางบวกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของฮาร์เรลล์ (Harrell.

1964 : 262) ทว่า ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน และขัดแย้งกับกิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 256) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาดี มีความคล่องตัว ซึ่งงานวิจัยได้สอบถามบุคลากรผู้มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาจนถึงบุคลากรผู้มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หากเป็นไปตามแนวคิดของกิลเมอร์ ตัวแปรวุฒิการศึกษาที่พอใจในการปฏิบัติงาน เป็นกลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าอนุปริญญาขึ้นไป ผลการวิจัยที่ปรากฏเช่นนี้อาจเกิดจากบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าอนุปริญญาขึ้นไปไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการด้านการปฏิบัติงานตามวุฒิการศึกษาที่ตนสำเร็จมา บุคลากรไม่สามารถปรับเปลี่ยนงานหรือพบความก้าวหน้าในอาชีพราชการ เนื่องจากการถูกจำกัดกรอบอัตราค่าจ้าง มีผลต่อความคิดที่ว่าตนไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้วย ในขณะที่บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ในการปฏิบัติงานได้ จนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลที่ดีกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วย

สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ(สาย ข.) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับกิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 281) ที่กล่าวว่า หากผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สูงได้ทำงานตามที่เขานัดหรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจในลักษณะงานที่เขาทำ และสอดคล้องกับวิลัย อัครคิขยา (2531 : บทนำ) ที่กล่าวว่า เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ จะทำให้เขาเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานอันจะนำไปสู่ความมีสัมพันธภาพอันดีกับผู้ร่วมงานผู้บังคับบัญชาตลอดจนบุคคลภายนอก ในทางปฏิบัติกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) มีลักษณะงานที่ไม่เหมือนกับกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) มหาวิทยาลัยรามคำแหงจะบรรจุผู้มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา ในขณะที่กลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) จะบรรจุผู้มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป และลักษณะงานทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกันโดยบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริหารและธุรการ (สาย ค.) จะปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นไปตามคำสั่ง ขาดอิสระในการตัดสินใจ เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ขณะที่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) สามารถใช้ความรู้ความสามารถได้มากกว่า เช่น ตำแหน่งนักวิชาการ บรรณารักษ์ เป็นต้น

ด้านสถานภาพของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959) ที่กล่าวว่า สถานภาพทางอาชีพเป็นปัจจัยค่าจูงที่เป็นส่วนประกอบของงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน นั่นคือ ความก้าวหน้าซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจ ในขณะที่สถานภาพของบุคลากรที่เป็นลูกจ้างบร่ายได้ไม่สามารถประสพกับความก้าวหน้าได้ทัดเทียมกับข้าราชการ สำหรับประสพการณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มีประสพการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสเตดและสคามเมลล์ (Stead and Scamell. 1981 : 389) ที่พบว่า บรรณารักษ์วิชาชีพที่มีประสพการณ์การทำงานมาก เมื่อได้รับการฝึกให้มีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น จะเกิดความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานลดลง นั้นย่อมแสดงว่า บุคลากรที่มีประสพการณ์การปฏิบัติงานน้อยเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานหลังจากจบการศึกษาใหม่ๆ ความเชื่อมั่นต่อตนเองยังน้อย และต้องเรียนรู้งานที่ปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจึงพยายามให้บุคลากรเหล่านี้ได้เรียนรู้งานในหน้าที่ให้มากที่สุด โดยผู้บังคับบัญชาจะมอบหมายงานสำคัญๆ ให้ทำภายใต้การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่จะสนิทสนมกับบุคลากรกลุ่มนี้เป็นพิเศษเพื่อคอยช่วยเหลือ

ผลการวิจัยที่พบว่าปัจจัยลักษณะบุคคลทั้ง 7 ประการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์นั้น อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยรามคำแหงจัดสวัสดิการซึ่งเป็นผลประโยชน์ให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนการสอนในสัดส่วนที่เป็นธรรม และบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ เช่น เงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสอบไล่ ค่าตอบแทนเกี่ยวกับการรับสมัครและลงทะเบียนเรียนนักศึกษา การจัดรถบริการส่งกลับบ้านหลังการคุมสอบแต่ละวัน การจัดสวัสดิการเงินกู้ประเภทต่างๆ เป็นต้น ส่งผลให้ปัจจัยลักษณะบุคคลทั้ง 7 ประการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลประโยชน์

สำหรับปัจจัยลักษณะบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน คือ เพศชาย วุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา และกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สายข.) โดยบุคลากรเพศชาย และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน ขณะที่บุคลากรกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน

ผลวิจัยที่พบว่าเพศชายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน ขัดแย้งกับแนวคิดของฮาร์เรลล์ (Harrell. 1964 : 260) ที่กล่าวว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านการเงิน และมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย ดังนั้นเพศหญิงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าเพศชาย ที่เป็นเช่นนี้ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการมากเท่าเพศชาย สำหรับวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาสามารถเปลี่ยนแปลงความคิด เพื่อปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์ในแต่ละช่วงได้มากกว่าผู้ที่มิวุฒิการศึกษาสูงกว่า สำหรับกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน ย่อมแสดงว่ากลุ่มงานบริการทางวิชาการได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจจนกระทั่งเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow. 1970)

5. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน พบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านสภาพแวดล้อม ในขณะที่ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้านเช่นกัน คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ส่วนปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งหมด 7 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย ด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นการพิสูจน์ว่าบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงให้ความสำคัญกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับเดสเลอร์ (Dessler. 1979 : 357) ที่สรุปทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบอร์เกอร์ว่า ความสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยจูงใจที่มีค่าร้อยละมากที่สุด (ประมาณร้อยละ 40) ดังภาพประกอบ 1 หน้า 19

ส่วนปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทุกด้านพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย ด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อม และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสนับสนุนแนวคิดของเมาว์เคย์ พอร์เตอร์ และสตีแยร์ส (Mowday, Porter and Steers. 1982 : 27) ที่กล่าวว่าปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านเป็นแนวคิดเชิงทัศนคติด้านบวกของบุคลากรที่มีต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ตัวแปรอิสระปัจจัยลักษณะบุคคลที่เข้าสู่สมการถดถอยมีความแปรผันกับตัวแปรตามปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประมาณร้อยละ 0.6 - 2 และตัวแปรอิสระปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่เข้าสู่สมการถดถอยมีความแปรผันกับตัวแปรตามปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประมาณร้อยละ 2 - 18 แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามจึงมีค่าร้อยละในเกณฑ์ที่ค่อนข้างต่ำ ซึ่งทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ที่นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ไม่สามารถวิเคราะห์ได้ตามเกณฑ์ อาจเนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงยึดติดกับระบบราชการ โดยปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา บุคลากรจึงไม่มีความจำเป็นต้องแข่งขันกันในด้านผลงานมากเท่าระบบเอกชน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบราชการมีลักษณะงานที่มีความมั่นคงสูง การปฏิบัติงานมากหรือน้อยไม่มีส่วนสนับสนุนความดีความชอบเท่ากับระบบเอกชนที่แข่งขันกันด้านผลงานเป็นหลัก ขณะที่ระบบราชการแข่งขันกันด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นหลัก ดังนั้น ผลวิจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามจึงมีระดับความสัมพันธ์ใกล้เคียงกันทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหาปลายเปิด จำนวน 185 ราย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการสอนมีความต้องการระดับสูงในด้านต่อไปนี้ คือ ต้องการความก้าวหน้าในอาชีพราชการร้อยละ 79.46

ต้องการประสบการณ์ในการปฏิบัติงานร้อยละ 27.03 เป็อหน่ยการเมืองในมหาวิทยาลัยร้อยละ 20.50 บุคลากรเกิดความเบื่อหน่ายเพื่อร่วมงานร้อยละ 16.21 บุคลากรมีความขัดแย้งกับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงานร้อยละ 10 ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ คือ

1. ข้อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงาน

1.1 ปัญหาด้านการปกครอง

จากการศึกษา พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมีความต้องการ ความก้าวหน้าทางอาชีพราชการ แต่ประสบกับปัญหาด้านการปกครองของผู้บังคับบัญชา ซึ่งนิยมปกครองในระบบอุปถัมภ์ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงควรปกครองในระบบคุณธรรมด้วย เพื่อป้องกันปัญหาการเล่นพรรคเล่นพวก ซึ่งเป็นสาเหตุที่บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ขาดความก้าวหน้าทางอาชีพ บุคลากรจึงมีความต้องการสับเปลี่ยนโอนย้าย หรือลาออกจากมหาวิทยาลัย

1.2 ปัญหาด้านการเมือง

จากการศึกษา พบว่า หลังการเลือกตั้งผู้บริหารทุกระดับ บุคลากรสายสนับสนุนการสอนมีความขัดแย้งภายในกลุ่มงานเดียวกัน เมื่อบุคลากรบางกลุ่มอิงผลการเลือกตั้ง ไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ เกิดการแตกความสามัคคีในหมู่คณะ ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว มหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงควรใช้วิธีการสรรหาผู้บริหารวิธีใหม่ แทนวิธีเดิม

1.3 ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคล

จากการศึกษา พบว่า หน่วยงานบางแห่งในมหาวิทยาลัยมีบุคลากรสายสนับสนุนการสอนไม่เพียงพอกับปริมาณงาน บางแห่งมีบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมากเกินไป ปริมาณงาน ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรแต่ละหน่วยงานมีปริมาณเพียงพอกับงาน มหาวิทยาลัยควรสำรวจและดำเนินการเกลี่ยอัตรากำลังอย่างจริงจัง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเมื่อเกลี่ยอัตรากำลังแล้ว มหาวิทยาลัยจึงจะสามารถขออัตรากำลังใหม่ได้ เท่าที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อให้บุคลากรประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้แก่บุคลากรอย่างชัดเจน และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา การจัดประชุมเพื่อศึกษาปัญหาและหาวิธีแก้ไขร่วมกัน เป็นวิธีการวางแผนการปฏิบัติงานทั้งในระยะสั้น และระยะยาว ทั้งนี้เพื่อขจัดปัญหาการขาดเอกภาพในการปฏิบัติงานด้วย และควรจัดอบรมสัมมนาเพื่อสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน ให้เกิดความสามัคคี มีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย เมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อมหาวิทยาลัย ความผูกพันดังกล่าวจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย

ปัญหาการบริหารงานบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างบรายได้ พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างบรายได้ขาดสิทธิในการลาศึกษาต่อ ขาดความก้าวหน้าในอาชีพราชการ ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างบรายได้ โดยกำหนดระเบียบให้ลูกจ้างบรายได้มีสิทธิลาศึกษาต่อ และมีสิทธิในการเปลี่ยนสถานภาพจากการเป็นลูกจ้างบรายได้ สู่สถานภาพการเป็นข้าราชการ ได้มากกว่าบุคคลอื่นๆ

ปัญหาด้านการกลับเข้าสู่ตำแหน่งของบุคลากร พบว่า บุคลากรบางรายที่กระทำผิดสามารถกลับเข้าสู่ตำแหน่งใหม่ในมหาวิทยาลัยได้ ซึ่งขัดแย้งกับหลักการบริหารงานบุคคล ดังนั้น ผู้บริหารจึงสมควรพิจารณาอย่างรอบคอบต่อปัญหาดังกล่าว

ปัญหาด้านประเมินผลงาน โดยพิจารณาจากการลงลายมือชื่อของบุคลากรนั้นๆ ประกอบการพิจารณาในด้านอื่นๆ ซึ่งอาจเกิดความผิดพลาดได้ ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรนำระบบ Barcode มาใช้กับการบริหารงานบุคคลโดยไม่จำเป็นต้องให้บุคลากรเซ็นชื่อปฏิบัติงาน ตลอดจนใช้ระบบคอมพิวเตอร์เก็บรวบรวมข้อมูลของบุคลากรเพื่อนำมาประมวลผลงานของบุคลากรอย่างเป็นธรรม โดยมหาวิทยาลัยควรมีการประเมินผลงานของบุคลากรทุก 3 เดือน

1.4 ปัญหาการบริหารงานทางวิชาการและธุรการ

จากการศึกษา พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมักจะประสบกับปัญหาด้านสายการบังคับบัญชาที่มากมาย การเกษียณเอกสารทางราชการเป็นไปด้วยความล่าช้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงควรลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สั้นเข้า ทั้งนี้เพื่อขจัดปัญหาการปฏิบัติงานแบบพรรคพวก เป็นการสร้างวินัยแก่บุคลากรสายสนับสนุนการสอน และนักศึกษาที่มาติดต่อราชการได้ส่วนหนึ่ง

1.5 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม

จากการศึกษา พบว่า บรรยากาศในการปฏิบัติงานเป็นไปในทางลบมาก เช่น บุคลากรมีการแก่งแย่งชิงดีกัน สภาพห้องทำงานที่ร้อนอบอ้าว วัสดุ อุปกรณ์ มีไม่เพียงพอ ครุภัณฑ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ และบุคลากรไม่สามารถใช้ประโยชน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจาก บุคลากรขาดทักษะในการใช้เครื่องดังกล่าว เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้บริหารควรให้ความสนใจแก่บุคลากรทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อลดปัญหาการแก่งแย่งชิงดีกัน ควรจัด อุปกรณ์ วัสดุ ครุภัณฑ์ ให้เพียงพอแก่ความต้องการ และพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.6 ปัญหาการจราจร

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรจำนวนหนึ่งต้องเดินทางมาปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก ทั้งที่บ้านพักอาศัยอยู่ในบริเวณวิทยาเขต บางนา ขณะเดียวกัน บุคลากรที่พักอาศัยในบริเวณหัวหมาก ต้องเดินทางไปปฏิบัติหน้าที่ในวิทยาเขต ซึ่งการเดินทางดังกล่าวเกิดความสูญเสียด้านเศรษฐกิจ ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรพิจารณาปรับเปลี่ยนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหัวหมากและวิทยาเขต ทั้งนี้เพื่อเป็นไปตามความเหมาะสม มหาวิทยาลัยควรจัดสวัสดิการรถรับ-ส่งบุคลากร เป็นการลดปัญหาการจราจร ลดความสูญเสียทางเศรษฐกิจ และเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับประสบการณ์ ใหม่ ๆ ในการทำงาน

1.7 ปัญหาด้านผลประโยชน์

จากการศึกษา พบว่า ขณะที่ มหาวิทยาลัยเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรสายสอนเป็นจำนวนมากนั้น มหาวิทยาลัยกลับเพิกเฉยในการเพิ่มค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนการสอน เช่น มหาวิทยาลัยเพิ่มค่าตอบแทนการบรรยายภาคฤดูร้อนให้แก่บุคลากรสายสอนเท่านั้น เป็นต้น ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรพิจารณาระเบียบค่าตอบแทนให้เป็นธรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร สายสนับสนุนการสอนด้วย

1.8 ปัญหาจากการศึกษาความสัมพันธ์ในงานวิจัย

มหาวิทยาลัยควรให้ความสนใจกับปัจจัยลักษณะบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน นั่นคือ บุคลากรอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อม บุคลากรกลุ่มงานบริการทางวิชาการ (สาย ข.) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และความพึงพอใจในการทำงานรวมทุกด้าน สำหรับบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานที่กำลังประสบปัญหาอยู่

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มลูกจ้างประจำ

2.2 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างบุคลากรสายสนับสนุนการสอนกลุ่มผู้บังคับบัญชา และกลุ่มผู้ปฏิบัติกร

2.3 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างบุคลากร

กลุ่มงานบริการทางวิชาการ ที่สังกัดคณะ สำนัก และสถาบัน

2.4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความวิตกกังวลของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน

2.5 ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน การสอนที่มีต่อสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย

2.6 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ตัวทำนาย มีค่าทำนายในระดับต่ำ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรเพิ่มตัวทำนายให้มากกว่านี้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จิรภรณ์ กาญจนไพบูลย์กุล. ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- ชนานุช ดิษฐเนตร. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ นักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (ฝ่ายกาย)สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536. อัดสำเนา.
- โชคดี รักทอง. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531. อัดสำเนา.
- ที่ประชุมประธานสภาอาจารย์มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ. การประชุมวิชาการประจำปีเรื่องบทบาทของมหาวิทยาลัยกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อพัฒนาประเทศ. ชลบุรี : 2538.
- นิภา แก้วศรีงาม. จิตวิทยาองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์, 2530.
- ประทุม ฤกษ์กลาง. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.
- ปาริชาติ ดันติวัฒน์. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.
- ปราโมทย์ โชติมงคล. การเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการของบุคลากรสาย ข. และสาย ค. กรุงเทพฯ : เอกสารประกอบการบรรยายพิเศษ กรรมการวางแผนและพัฒนา สวป. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2529.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2531.
- ไพศาล หวังพานิช. การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- ยุทธพงษ์ ขวัญชื่น. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.

- โยธิน คันสนนุทธ. มนุษยสัมพันธ์ : จิตวิทยาการทำงานในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2530.
- รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์. เอกสารคำสอนวิชา วผ 306 การวัดทัศนคติเบื้องต้น. ชลบุรี : ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2533.
- รามคำแหง, มหาวิทยาลัย. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง ระเบียบและข้อบังคับ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2524.
- _____. คำสั่งที่ 888/2530 เรื่อง การแบ่งส่วนราชการสำนักงานเลขาธิการ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ลงวันที่ 9 สิงหาคม 2530.
- _____. 24 ปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการฝ่ายจัดทำหนังสือที่ระลึก 24 ปี มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538. ก.
- _____. เอกสารประกอบการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่บัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2538 17 มิถุนายน 2538. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538 ข.
- _____. ข้อมูลมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยสังเขป. กรุงเทพฯ : งานวิจัยสถาบัน กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2539 ก.
- _____. ระเบียบการรับสมัครเข้าเป็นนักศึกษา และแผนกำหนดการศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2539. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2539 ข.
- ลักษณ์ หมั่นจักร. “การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน,” จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน. 4 (38) : 6 ; ตุลาคม - ธันวาคม 2538.
- ลัดดา แพร่ภักดิ์พิศุทธิ์. ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.
- วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. จิตวิทยาทัศนคติ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534.
- วิสัย อัครคิซยา. รายงานการวิจัยการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2531.
- วิเชียร เกตุสิงห์. หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด, 2530.
- _____. “ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆที่บางครั้งก็พลาดได้,” ข่าวสารการวิจัยการศึกษา. 18(3) : 9 ; กุมภาพันธ์-มีนาคม 2538.

วีรชัน พันธุ์ราเป็นผู้ให้สัมภาษณ์, รสริน สกุลโรจนประวัติ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ. 2539.

วีรณารถ มานะกิจ. พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2536.

ศักดิ์ สุนทรเสณี. เจตคติ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา, 2531.

ศิริชัย สายพัฒนา. “การบริหารอย่างมีพลังแฝง,” วารสารบริหารธุรกิจ. 16 (62) : 132 ; เมษายน - มิถุนายน 2536.

สมบุญ เกาพัฒนา. ทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร. ปรียญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520. อัดสำเนา.

สมัย รื่นสุข. การบริหารงานบุคคลเชิงปัญหา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บัณฑิตไทย, ม.ป.ป.
สวัสดิ์ ประทุมราช และสุภาพ วาดเขียน. รายงานการวิจัยเรื่องการสร้างและพัฒนาแบบวัดทัศนคติต่อวิชาชีพครู. กรุงเทพฯ : ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.

เสถียร เหลืองอร่าม. มนุษยสัมพันธ์ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2536.

อรนิตย์ ญาณศิริ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรียญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.

อรสี ชาตินทุ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, รสริน สกุลโรจนประวัติ เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540.

อนันต์ชัย คงจันทร์. “ผลการวิจัย : ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย,” จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 12 (47) : 32-44 ; ธันวาคม 2532.

Beach, Dale S. Personnel : The Management of People at Work. 4 th ed. New York : Macmillan, 1986.

Best, John W. and James V. Kahn. Research in Education. 5 th ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1986.

Cronbach, Lee J. Essentials of Psychological Testing. 4 th ed. New York : Harper, 1984.

Davis, Keith. Human Relations at Work. 4 th ed. New York : McGraw - Hill Book, 1972.

Davis, Keith and John W. Newstrom. Human Behavior at Work : Organizational Behavior. 7 th ed. New York : McGraw-Hill Book, 1985.

- Dessler, Gary. Management Fundamentals : A Framework. 2 nd ed. Reston, Virginia : Reston Publishing, c 1979.
- D'Elia, George Patrick Michael. "The Determinants of Job Satisfaction among Beginning Librarians ," Library Quarterly. 49 : 283 - 302 ; July, 1979.
- Ebel, Robert L. and David A. Frisbie. Essentials of Educational Measurement. 5 th ed. New Jersey : Prentice - Hall, 1991.
- Ferguson, George A. and Yoshio Takane. Statistical Analysis in Psychology and Education. 6 th ed. Singapore : McGraw - Hill, 1989.
- Gilmer, Beverly von Haller. Industrial Psychology. 2 nd ed. New York : McGraw - Hill Book, 1966.
- Good, Carter V. Dictionary of Education. 3 rd ed. New York : McGraw - Hill, 1973.
- Harrell, Thomas Willard. Industrial Psychology. Culcutta : Oxford & IBM, 1964.
- Kerlinger, Fred N. Behavioral Research : A Conceptual Approach. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1979.
- Kerlinger, Fred N. and Elazar J. Pedhazur. Multiple Regression in Behavioral Research. New York : Holt, Rinehart and Winston, 1973.
- Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities," Educational and Psychological Measurement. 30(3) : 607-610 ; Autumn 1970.
- Herzberg, Frederick, Bernard Mausner and Barbara B. Snyderman. The Motivation to Work. 2 nd ed. New York : John Wiley & Sons, 1959.
- Maslow, Abraham H. Motivation and Personality. 2 nd ed. New York : Harper & Row Publishers, 1970.
- Mathieu, John E. and James L. Farr. "Further Evidence for the Discriminant Validity of Measures of Organization Commitment, Job Involvement and Job Satisfaction," Applied Psychology. 76(1) : 127-133 ; February, 1991.
- Mayer, Roger Curtis. "Understanding Employee Motivation Through Organizational Commitment," Dissertation Abstracts International. 50(9) : 2978-A ; March, 1990.
- McClelland, David C. Human Motivation. Cambridge : Cambridge University Press, 1987.
- McGregor, Douglas. The Human Side of Enterprise. New York : McGraw-Hill Book, 1960.

- Morse, Nancy C. Satisfaction in The White Collar Job. Michigan : University of Michigan Press, 1955.
- Mowday, Richard T. , Lyman W. Porter and Richard M. Steers. Employee-Organization Linkages : The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover. New York : Academic Press, 1982.
- Schofield, J.L. "Job Evaluation, Job Analysis, Job Satisfaction and Resistance to Change," Library Association Record. 77 : 242 ; October, 1975.
- Secord, Paul F. and Carl W. Backman. Social Psychology. New York : McGraw-Hill Book, 1964.
- Smith, Henry Clay and John H. Wakeley. Psychology of Industrial Behavior. 3 rd ed. New York : McGraw- Hill Book, 1972.
- Stead, Bette Ann and Richard W. Scamell. "A Note on the Contribution of Assertiveness Training to Job Satisfaction of Professional Librarians," Library Quarterly. 51 : 380- 389 ; October, 1981.
- Steers, Richard M. Organizational Effectiveness : A Behavioral View. Santa Monica : Goodyear Publishing, 1977.
- . Introduction to Organizational Behavior. 4 th ed. New York : Harper Collins Publishers, 1991.
- Steers, Richard M. and Lyman W. Porter. Motivation & Work Behavior. 3 rd ed. New York : McGraw-Hill Book, 1983.
- Strauss, George and Leonard R.Sayles. Personnel : The Human Problems of Management. 4 th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1980.
- Wahba, Susanne Patterson. "Librarian Job Satisfaction, Motivation and Performance : An Empirical Test of Two Alternative Theories," Dissertation Abstracts International. 38 : 6376-A ; May, 1978.
- Wolman, Benjamin B. Dictionary of Behavioral Science. N.Y. : Van Nostrand Reinhold, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถาม

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1 กรกฎาคม 2540

เรื่อง ขอความกรุณาตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้า นางสริน สกุลโรจนประวัตินิสิตระดับปริญญาโทวิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งการทำวิทยานิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรระดับดังกล่าว จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ ความคิดเห็นของท่านในแบบสอบถามจะเสนอ เป็นผลรวมเพื่อประโยชน์ทางวิชาการและเสนอต่อมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการ สร้างขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล

จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถาม และข้าพเจ้าจะมาเก็บคืนในวันที่ 15 กรกฎาคม 2540 พร้อมนี้ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสริน สกุลโรจนประวัตินิสิต)

เบอร์โทรศัพท์

ที่ทำงาน 3180054 - 5 ต่อ 1042

หรือ 140 ต่อ 1042

7. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

- () น้อยกว่า 5 ปี () 6 - 10 ปี
() 11 - 15 ปี () มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2

ข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องขวามือที่ตรงกับการปฏิบัติหรือความคิดเห็นของท่าน
ค่านิยม หมายถึง ค่านิยมจุดหมายปลายทางในส่วนที่เป็นความสำเร็จในชีวิต

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1.	ท่านทุ่มเทความสามารถด้วยความเต็มใจเพื่อปฏิบัติงาน กับมหาวิทยาลัยแห่งนี้.....					
2.	มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นสถานที่ทำงานอย่างยิ่ง.....					
3.	ท่านไม่ค่อยอยากจะทำงานกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้.....					
4.	ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำและหน้าที่อื่น ที่มหาวิทยาลัยมอบหมายให้ทำด้วยความเต็มใจ.....					
5.	ท่านพบว่าค่านิยมของท่านและของมหาวิทยาลัยแห่งนี้ มีความคล้ายคลึงกัน (ดูความหมายค่านิยมใต้คำชี้แจง).....					
6.	ท่านภาคภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงาน ที่มหาวิทยาลัยแห่งนี้.....					
7.	ท่านพร้อมที่จะย้ายไปทำงานที่อื่น ถึงแม้จะได้ทำงาน ในตำแหน่งและเงินเดือนใกล้เคียงกัน.....					
8.	มหาวิทยาลัยแห่งนี้ทำให้ท่านได้ใช้ความสามารถสูงสุด ในการทำงาน.....					
9.	สภาพการทำงานในปัจจุบันของท่านทำให้ท่านอยาก จะลาออกจากมหาวิทยาลัยแห่งนี้.....					
10.	ท่านภูมิใจอย่างมากที่เลือกทำงานกับมหาวิทยาลัยนี้.....					
11.	มหาวิทยาลัยแห่งนี้ไม่ได้ให้ประโยชน์สิ่งใดแก่ท่าน สมกับการที่ท่านอุทิศให้กับการทำงาน.....					
12.	ท่านผิดหวังกับนโยบายสำคัญของมหาวิทยาลัย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร.....					
13.	ท่านมีความสนใจและห่วงใยภาพพจน์มหาวิทยาลัย แห่งนี้ต่อสาธารณชนเสมอ.....					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
14.	สำหรับท่าน มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุด และน่าทำงานด้วย.....					
15.	การทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นสภาพที่ต้องทน ทำเพราะไม่สามารถหางานอื่นได้.....					

ตอนที่ 3

ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องขวามือซึ่งตรงกับความรู้สึกของท่าน

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคลากรที่มีตำแหน่งสูงกว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 1 ระดับ

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ลักษณะงาน					
1.	ท่านรู้สึกภูมิใจต่อตำแหน่งหน้าที่ของท่านเพราะ มีคุณค่าทางสังคม.....					
2.	งานที่ปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายและน่าสนใจ.....					
3.	งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ.....					
4.	ท่านเห็นว่างานที่ได้รับมอบหมายมากจนเกินกำลัง และเกินเงินเดือนที่ได้รับ.....					
5.	การกำหนดลักษณะงานมีการวางแผนงานให้ สอดคล้องกัน.....					
6.	ท่านเห็นว่าจำนวนบุคลากรในหน่วยงานของท่าน มีพอเพียงกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่.....					
7.	ท่านมีอิสระในการเสนอความคิดเห็นและตัดสินใจ ในงานที่ท่านรับผิดชอบ.....					
8.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องทำงานเร่งด่วนตามคำสั่ง ผู้บังคับบัญชา.....					
9.	ท่านรู้สึกผิดหวังกับตำแหน่งงานที่ทำอยู่.....					
10.	ท่านชอบงานที่กำลังรับผิดชอบอยู่.....					
11.	ท่านขาดอิสระในการตัดสินใจเรื่องงานที่รับผิดชอบ.....					
12.	งานที่กำลังปฏิบัติอยู่มีลักษณะมั่นคง.....					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
13.	ท่านเห็นว่าท่านประสบผลสำเร็จในหน้าที่การงาน.....					
14.	ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจในผลงานของท่าน.....					
15.	ท่านเห็นว่าผลงานของท่านถูกบุคลากรในหน่วยงาน ของท่านแย่งชิงไป.....					
	การยอมรับ					
16.	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานสำคัญๆ ให้กับท่านเสมอ.....					
17.	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่านโดย นำปัญหาด้านการปฏิบัติงานมาปรึกษากับท่าน.....					
18.	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่สนิทสนมชอบพอกับท่าน.....					
19.	ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยสนใจกับบทบาทของท่าน.....					
	ความก้าวหน้า					
20.	ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณา เลื่อนขึ้นเงินเดือน.....					
21.	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านเข้าร่วมประชุม สัมมนาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ.....					
22.	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันมีส่วนส่งเสริม ให้ท่านมีตำแหน่งสูงขึ้น.....					
23.	ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับว่าท่าน เป็นคนของใคร.....					
24.	ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านลาศึกษาต่อเพื่อ เพิ่มเติมวุฒิให้สูงขึ้น.....					
25.	ท่านเคยพลาดโอกาสสำคัญๆ เช่น การสอบแข่งขัน การเลื่อนตำแหน่งการอบรมสัมมนาเพราะไม่ได้รับ ข้อมูล.....					
	ความสัมพันธ์					
26.	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาเรื่องงานได้ ตลอดเวลา.....					
27.	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน.....					
28.	ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาเป็นคนมีคุณธรรม.....					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
29	ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและแก้ไขปัญห โดยฟังความคิดเห็นของท่าน.....					
30	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ เมื่อท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัว					
31	ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม.....					
32	ผู้บังคับบัญชาไม่ปกป้องหรือชอบปิดความผิดให้ท่าน.....					
33	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงบางคน.....					
34	ท่านมีความขัดแย้งในการปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา.....					
35	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงานของท่านเสมอ.....					
36	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการ ปฏิบัติงานกับท่านเสมอ					
37	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ชอบเคียงงาน.....					
38	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ให้ความช่วยเหลือด้วยความ เต็มใจเมื่อท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัว.....					
39	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ชอบซ้ำเติมเมื่อผู้อื่นผิดพลาด.....					
40	หน่วยงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก.....					
	สภาพแวดล้อม					
41	สภาพห้องทำงานของท่านเอื้ออำนวยต่อการทำงาน.....					
42	วัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น สมุด ปากกา และอื่น ๆ มีจำนวนพอเพียงในการปฏิบัติงาน.....					
43	บรรยากาศในการปฏิบัติงานของท่านมีแต่การ แก่งแย่งชิงดีกัน.....					
	เงินเดือนและผลประโยชน์					
44	ค่าตอบแทนพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนเพียงพอกับ ค่าใช้จ่ายของท่าน.....					
45	ท่านรู้สึกว่าการเงินที่ได้รับไม่เหมาะสมกับงาน ที่ได้รับผิดชอบ.....					
46	ท่านเห็นว่าการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทน เช่น ค่าลงทะเบียนเรียนรวดเร็วมีประสิทธิภาพ.....					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
47.	ท่านเห็นว่าการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาลรวดเร็วมีประสิทธิภาพ.....					
48.	สวัสดิการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยสะดวกรวดเร็ว.....					
49.	ท่านเห็นว่าสวัสดิการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยล่าช้า.....					
50.	ท่านรู้สึกว่าการจ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษไม่เป็นธรรม.....					

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง.....

51. ท่านคิดว่าจะสับเปลี่ยนโอนย้ายจากหน่วยงานเดิมไปยังหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยหรือไม่

() ไม่คิด () คิด

52. ท่านคิดว่าจะสับเปลี่ยนโอนย้ายจากมหาวิทยาลัยแห่งนี้ไปยังกระทรวง ทบวง กรมอื่นหรือไม่

() ไม่คิด () คิด

53. ท่านคิดจะลาออกหรือไม่

() ไม่คิด () คิด

54. จากข้อ 51-53 สาเหตุที่ท่านคิดจะสับเปลี่ยนโอนย้ายหรือลาออก

เพราะ

55. โปรดระบุปัญหาที่ท่านคิดว่าหนักใจที่สุดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งข้อเสนอแนะปัญหา

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณ

รสริน สกุลโรจนประวัติ

ภาคผนวก ข.

คำอำนาจำแนกรายข้อของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร
และปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก
1.	ท่านทุ่มเทความสามารถด้วยความเต็มใจเพื่อปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้	1.78
2.	มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นสถานที่ทำงานอย่างยิ่งสำหรับท่าน	3.05
3.	ท่านไม่ค่อยอยากจะทำงานกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้	1.98
4.	ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำและหน้าที่อื่นที่มหาวิทยาลัยมอบหมายให้ทำด้วยความเต็มใจ	1.81
5.	ท่านพบว่าค่านิยมของท่านและของมหาวิทยาลัยแห่งนี้มีความคล้ายคลึงกัน (ดูความหมายค่านิยมใต้คำชี้แจง)	1.78
6.	ท่านภาคภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าท่านทำงานที่มหาวิทยาลัยนี้	2.00
7.	ท่านพร้อมที่จะย้ายไปทำงานที่อื่น ถึงแม้จะได้ทำงานในตำแหน่งและเงินเดือนใกล้เคียงกัน	2.22
8.	มหาวิทยาลัยแห่งนี้ทำให้ท่านได้ใช้ความสามารถสูงสุดในการทำงาน	2.51
9.	สภาพการทำงานในปัจจุบันของท่านทำให้ท่านอยากจะลาออกจากมหาวิทยาลัยแห่งนี้	1.83
10.	ท่านภูมิใจอย่างมากที่เลือกทำงานกับมหาวิทยาลัยแห่งนี้	4.24
11.	มหาวิทยาลัยแห่งนี้ไม่ได้ให้ประโยชน์สิ่งใดแก่ท่านสมกับการที่ท่านอุทิศให้กับการทำงาน	2.06
12.	ท่านผิดหวังกับนโยบายสำคัญของมหาวิทยาลัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร	2.29
13.	ท่านมีความสนใจและห่วงใยภาพพจน์มหาวิทยาลัยแห่งนี้ต่อสาธารณชนเสมอ	1.80
14.	สำหรับท่าน มหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดและน่าทำงานด้วย	2.67
15.	การทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นสภาพที่ต้องทนทำ เพราะไม่สามารถหางานอื่นได้	2.25

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก
	ลักษณะงาน	
1.	ท่านรู้สึกภูมิใจต่อตำแหน่งหน้าที่ของท่านเพราะมีคุณค่าทางสังคม	2.98
2.	งานที่ปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายและน่าสนใจ	2.68
3.	งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ	3.11
4.	ท่านเห็นว่าการที่ได้รับมอบหมายมาจนเกินกำลังและเกินเงินเดือนที่ได้รับ	5.90
5.	การกำหนดลักษณะงานมีการวางแผนงานให้สอดคล้องกัน	2.32
6.	ท่านเห็นว่าจำนวนบุคลากรในหน่วยงานของท่านมีพอเพียงกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่	1.79
7.	ท่านมีอิสระในการเสนอความคิดเห็นและตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ	1.76
8.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องทำงานเร่งด่วนตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา	2.03
9.	ท่านรู้สึกผิดหวังกับตำแหน่งงานที่ทำอยู่	2.12
10.	ท่านชอบงานที่กำลังรับผิดชอบอยู่	2.00
11.	ท่านขาดอิสระในการตัดสินใจเรื่องงานที่รับผิดชอบ	2.13
12.	งานที่กำลังปฏิบัติอยู่มีลักษณะมั่นคง	1.90
	ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	
13.	ท่านเห็นว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.17
14.	ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจในผลงานของท่าน	1.78
15.	ท่านเห็นว่าผลงานของท่านถูกบุคลากรในหน่วยงานของท่านแย่งชิงไป	1.75
	การยอมรับ	
16.	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานสำคัญๆ ให้กับท่านเสมอ	3.64
17.	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่านโดยนำปัญหาด้านการปฏิบัติงานมาปรึกษากับท่าน	2.55
18.	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่สนิทสนมชอบพอกับท่าน	2.45
19.	ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยสนใจกับบทบาทของท่าน	1.83

ค่าอำนาจจำแนก (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก
	ความก้าวหน้า	
20.	ท่านได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	2.94
21.	ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านเข้าร่วมประชุมสัมมนาอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ	3.00
22.	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบันมีส่วนส่งเสริมให้ท่านมีตำแหน่งสูงขึ้น	2.15
23.	ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับว่าท่านเป็นคนของใคร	1.75
24.	ผู้บังคับบัญชานับสนุนให้ท่านลาศึกษาต่อเพื่อเพิ่มเติมวุฒิให้สูงขึ้น	2.29
25.	ท่านเคยพลาดโอกาสสำคัญๆ เช่น การสอบแข่งขัน การเลื่อนตำแหน่ง การอบรมสัมมนาเพราะไม่ได้รับข้อมูล	1.75
	ความสัมพันธ์	
26.	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านปรึกษาเรื่องงานได้ตลอดเวลา	4.35
27.	ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองกับท่าน	4.06
28.	ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาเป็นคนมีคุณธรรม	4.96
29.	ผู้บังคับบัญชารับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาโดยฟังความคิดเห็นของท่าน	3.96
30.	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจเมื่อท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัว	4.43
31.	ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม	3.05
32.	ผู้บังคับบัญชาไม่ปกป้องหรือชอบปิดความผิดให้ท่าน	4.77
33.	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงบางคน	2.24
34.	ท่านมีความขัดแย้งในการปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา	3.14
35.	ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่านเสมอ	3.65
36.	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเสมอ	1.94
37.	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ชอบเคียงงาน	1.96

ค่าอำนาจจำแนก (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ค่าอำนาจจำแนก
38.	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจเมื่อท่านปรึกษาปัญหาส่วนตัว	1.75
39.	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ชอบซ้ำเติมเมื่อผู้อื่นผิดพลาด	1.77
40.	หน่วยงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก สภาพแวดล้อม	2.29
41.	สภาพห้องทำงานของท่านเอื้ออำนวยต่อการทำงาน	2.65
42.	วัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น สมุด ปากกา และอื่นๆ มีจำนวนพอเพียงในการปฏิบัติงาน	2.65
43.	บรรยากาศในการปฏิบัติงานของท่านมีแต่การแก่งแย่งชิงดีกัน เงินเดือนและผลประโยชน์	1.95
44.	ค่าตอบแทนพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนเพียงพอกับ ค่าใช้จ่ายของท่าน	1.77
45.	ท่านรู้สึกว่าการเงินที่ได้รับไม่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	2.22
46.	ท่านเห็นว่าการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทน เช่น ค่าลงทะเบียน เรียนรวดเร็วมีประสิทธิภาพ	1.85
47.	ท่านเห็นว่าการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ เช่น ค่ารักษาพยาบาล รวดเร็วมีประสิทธิภาพ	1.75
48.	สวัสดิการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยสะดวกรวดเร็ว	1.86
49.	ท่านเห็นว่าสวัสดิการที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยล่าช้า	1.82
50.	ท่านรู้สึกว่าการจ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษไม่เป็นธรรม	1.83

ภาคผนวก ค.

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา

สถานภาพ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับคืน	ร้อยละ
ข้าราชการ สาย ข.	202	166	82.18
ข้าราชการ สาย ค.	250	212	84.80
ลูกจ้างบรายได้ สาย ข.	128	100	78.12
ลูกจ้างบรายได้ สาย ค.	235	161	68.51
รวม	815	639	78.40

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางรสริน ชื้อสกุล สกุลโรจนประวัติ

เกิดวันที่ 5 เดือนเมษายน พุทธศักราช 2499

สถานที่เกิด กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 289 ซ.รามคำแหง 44 ถ.รามคำแหง ต.หัวหมาก
อ.บางกะปิ กท. 10240

ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ท. 6

สถานที่ทำงานปัจจุบัน คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ถ.รามคำแหง
ต.หัวหมาก อ.บางกะปิ กท. 10240

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2517 เตรียมอุดมศึกษา (แผนกศิลป์) จาก โรงเรียนสตรีศรีสุริโยทัย

พ.ศ. 2523 ศศ.บ. (วิชาเอกรัฐศาสตร์ วิชาโทสังคมวิทยา)
จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2540 กศ.ม.(การอุดมศึกษา)
จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ
ของ
รสริน สกุลโรจนประวัติ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา
มีนาคม 2541

ความมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและรวมทุกด้าน เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและรวมทุกด้าน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่ปฏิบัติหน้าที่ในกลุ่มงานบริการทางวิชาการและกลุ่มงานบริหารและธุรการ ทั้งที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างบรายได้ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ 2539 จำนวน 815 ราย แบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้รับคืนมาจำนวน 639 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 78.40 ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าคะแนนเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที-เทสต์ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่กรณีพบว่ามึนัยสำคัญทางสถิติด้วยวิธีของเซฟเฟ่ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน ปรากฏผลดังนี้

1. บุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความผูกพันต่อองค์กรและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความผูกพันต่อองค์กรด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมีความผูกพันในระดับมาก

2. บุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มี กลุ่มงาน สถานภาพวุฒิการศึกษา และระดับตำแหน่ง แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การศึกษาในรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มี กลุ่มงาน อายุ และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน และบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัยแตกต่างกัน

3. บุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มี เพศ กลุ่มงาน และวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน การศึกษาในรายด้าน พบว่า บุคลากรชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกัน บุคลากรสาย ข. และสาย ค. มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านลักษณะงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่ข้าราชการและลูกจ้าง ขบรายได้มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

บุคลากรที่มี กลุ่มอายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน การศึกษาใน รายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ ในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน

4. ปัจจัยลักษณะบุคคลทั้ง 7 ด้าน คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา กลุ่มงาน สถานภาพ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพียง 6 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อม ยกเว้นด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะบุคคลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน พบว่า บุคลากรเพศชาย และวุฒิการศึกษาดำรงว่าอนุปริญญา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้าน ขณะที่กลุ่มงานบริการทางวิชาการ(สาย ข.) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน

5. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นต่อมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้า และด้านสภาพแวดล้อม ส่วนปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านการยอมรับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ขณะที่ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การด้านค่านิยมต่อมหาวิทยาลัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน ซึ่งลักษณะความสัมพันธ์เป็นทางบวกทั้งสิ้น

6. ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การรวมทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน

FACTORS RELATING TO JOB SATISFACTION OF
RAMKHAMHAENG UNIVERSITY NON-TEACHING STAFF

AN ABSTRACT

BY

ROSARIN SKULROJANAPRAWAT

Presented in partial fulfillment of the requirements for the

Master of Education degree in Educational Administration Higher Education

at Srinakharinwirot University

March 1998

The purpose of this study was three-fold; to investigate organizational commitment and job satisfaction of non-teaching staff at Ramkhamhaeng University; to compare organizational commitment and job satisfaction between sample groups with different demographic backgrounds; and, to determine the relationships between organizational commitment and job satisfaction.

The subjects of this study were non-teaching staff from two categories : academic services and administrative services including civil service personnels and full time employees who worked for the university in fiscal year 1996. Eight hundred and fifteen questionnaires were distributed and six hundred and thirty nine (78.40%) were returned. The data were analyzed using means, standard deviations, t-test, one-way analysis of variance, Scheffé method and stepwise multiple regression. The analysis revealed :

1. Educational service staff possessed moderate levels of each aspect and of overall organizational commitment and job satisfaction, except for the area of organizational values where the samples held a high level of organizational commitment.

2. Personnels with different working staff, status, educational levels and positions differed significantly on overall organizational commitment. Academic service staff and administrative service staff, who had different ages and positions, held different levels of trust in the university. Civil service personnels and the university employees differently accepted the organizational goals. Personnels with different educational levels differed in their perceived organizational values.

3. Personnels with different gender, working staff, educational levels had different levels of job satisfaction on all aspects combined. When investigated further, it was found that, men and women differed significantly on achievement and recognition. Academic service staff differed from administrative service staff on work itself and on relationship with supervisors and peers, while civil service personnels and university employees differed on job advancement.

Personnels with different ages, status, positions and work experience did not differ on overall aspects of job satisfaction, but when considered in each dimension, it revealed that personnel with different age groups differed significantly on relationship with supervisors and peers and on salary and benefits, while educational level contributed to difference on achievement and relationship with supervisors and peers.

4. The study focuses on the relationship between seven personal backgrounds include sex, ages, educational levels, working staff, status, positions and work experience. The analysis revealed the relation to six factors of job satisfaction which were achievement, recognition, advancement, interpersonal relation with supervisors and peers, and working conditions, but the salary and benefits did not relate to personal backgrounds. An analysis showed that male personnels and lower than associated degrees had positive job satisfaction, whereas personnel of academic services staff had negative the relation to job satisfaction.

5. Analysis of the relationship between factors of organizational commitment and job satisfaction found that trust of organization related to job satisfaction in four factors which were work itself, achievement, advancement, and working conditions. The acceptance of organizational goals related to job satisfaction in four factors which were achievement, recognition, interpersonal relation with supervisors and peers, and salary and benefits. Further, perceived organizational values of the personnel positively related to all of the factors of job satisfaction.

6. Analysis of the relationship between factors of organizational commitment and job satisfaction showed that organizational commitment positively related to all factors of job satisfaction.