การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

ปริญญานิพนธ์

ของ

ณรงค์ สุขประเสริฐ

10 ก.ย. 2536

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา

กันยายน 2535

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

185691

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

.....ประธาน
(ผศ.ดร. วิชัย แหวนเพชร)

.....กรรมการ
(ผศ. ฉลวย ธีระเผ่าพงษ์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ผศ.ดร. วิชัย แหวนเพชร)

.....กรรมการ
(ผศ. ฉลวย ธีระเผ่าพงษ์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รศ. จรินทร์ เทศวานิช)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศ.ดร. สมพร บัวทอง)
วันที่....9....เดือน...ตุลาคม.....พ.ศ.2535....

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ คือคนงาน ลูกมือช่าง ช่าง นายช่าง วิศวกร สถาปนิก และเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง จำนวน 102 คน จากคณะ สถาบัน และสำนักต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ในปี พ.ศ. 2535 โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ก็ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือให้คำปรึกษาใกล้ชิดทุกขั้นตอน เป็นอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิชัย แหวนเพชร ประธานที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉลวย ธีระเผ่าพงษ์ กรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์จรินทร์ เทศวานิช ซึ่งเป็นกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรผู้พิจารณาเค้าโครงปริญญานิพนธ์ คุณมาลินี แซ่เตือง เลขานุการคณะกรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ผู้สอนทุกท่าน ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญ ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ตรวจสอบ เสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยรู้สึกเป็นเกียรติและซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์นภพร ทัศนัยนา อาจารย์ประจำภาควิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการประมวลผลข้อมูล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี และขอขอบคุณเพื่อน ๆ และผู้ร่วมงานทุกท่าน ที่ได้สละเวลาช่วยเหลือในกระบวนการต่าง ๆ ของงานวิจัย ด้วยดีมาตลอด

ความภาคภูมิใจในความสำเร็จครั้งนี้ ด้วยพระคุณของคุณพ่อและคุณแม่และกำลังใจจากคุณกัลยาณี สุขประเสริฐ และ ด.ญ. ณัฐรา สุขประเสริฐ ที่ให้กำลังใจ และความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ด้วยดี

ณรงค์ สุขประเสริฐ

กันยายน 2535

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง

มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

บทคัดย่อ

ของ

ณรงค์ สุขประเสริฐ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา

กันยายน 2535

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากร โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามประมาณค่าห้าตัวเลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง เมื่อจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

2.1 พนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ระดับปริญญตรีหรือสูงกว่า และระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

2.2 พนักงานช่างที่มีตำแหน่งช่าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือตำแหน่งนายช่าง ตำแหน่งคนงานหรือลูกมือช่าง และตำแหน่งวิศวกรหรือสถาปนิก หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง ตามลำดับ

2.3 พนักงานช่างที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ตามลำดับ

2.4 พนักงานช่างที่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มที่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู 1-2 คน และกลุ่มที่ไม่มีผ้อย่ในความอปการะเลี้ยงดเลย ตามลำดับ

3. ระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านองค์การและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ และด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ

A STUDY ON JOB SATISFACTION OF TECHNICAL PERSONNEL, MAHIDOL UNIVERSITY AT SALAYA

AN ABSTRACT

BY

NARONG SUKPRASERT

Presented in Partial fulfillament of the requirement for the

Master of Education degree in Industrial Education

at Srinakharinwirot University

September 1992

The purpose of the research was about to investigate job satisfaction of 102 technical personnels at Mahidol University, Salaya Campus. The research tool was a five-point-scale questionnaire, and the statistical analysis was frequency, percentage, mean and standard deviation.

The research found the following:

1. The job satisfaction of all 102 technical personnels was at the middle level. The mean was 3.04.

2. The job satisfaction varied according to the characteristics of the technical personnels as follows:

2.1 The level of education was one factor affecting the job satisfaction. Elementary school graduates were found with the highest satisfaction, then the secondary school graduates, bachelor degree holders and associate degree holders respectively.

2.2 Working positions also affected the job satisfaction, ranging from the highest among skillworker, technicians, semi-skillworker and labourers to the lowest among engineers, architects and administrative technical personnels.

2.3 The length of working time was another factor. Those who had worked for 5-10 years were the most satisfied, then Those who had worked for over 10 years, and for less than 5 years respectively.

2.4 The number of dependents in the family was the other factor. Those who had 3 dependents were the most satitfied , then those with 1-2 dependents and those with no dependent respectively.

3. Other factors which affected job satisfaction were ranging from highest to lowest were job security, supervision, recognition, co-workers, work, working conditions, organization, wage, promotion, and benefit respectively.

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	5
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	5
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ	9
2	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	12
	ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	12
	ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	14
	การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	15
	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	20
	ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	31
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
3	วิธีดำเนินการวิจัย	51
	แหล่งข้อมูลและประชากร	51
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	52
	วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล	53
	วิธีจัดกระทำกับข้อมูล	55

บทที่ หน้า

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 57

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 57

การเสนอผลในการวิเคราะห์ข้อมูล 57

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถานภาพทั่วไป 58

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ 62

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามองค์ประกอบด้านสถานภาพ 80

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 94

ความมุ่งหมายในการค้นคว้า 94

วิธีดำเนินการวิจัย 95

การวิเคราะห์ข้อมูล 95

สรุปผลการวิจัย 96

การอภิปรายผล 106

ข้อเสนอแนะ 111

บรรณานุกรม 115

ภาคผนวก 120

ประวัติย่อผู้วิจัย 135

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวนและร้อยละ ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำแนกตามวุฒิการศึกษา 58

2 จำนวนและร้อยละ ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำแนกตามตำแหน่งงาน 59

3 จำนวนและร้อยละ ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน 60

4 จำนวนและร้อยละ ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำแนกตามจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู 61

5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านตัวงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ 62

6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านเงินเดือน โดยจำแนกเป็นรายข้อ 63

7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ โดยจำแนกเป็นรายข้อ 64

8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างที่มีต่อปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ โดยจำแนกเป็นรายข้อ .. 66

9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านผลประโยชน์เกื้อกูล โดยจำแนกเป็นรายข้อ 68

10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านสภาพการทำงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ .. 70

ตาราง หน้า

11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านการบังคับบัญชา โดยจำแนกเป็นรายข้อ .. 72

12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ ... 74

13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านองค์การและการบริหารงาน โดยจำแนกเป็น รายข้อ 76

14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยจำแนกเป็น รายข้อ 78

15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัย มหิดล ณ ศาลายา ทั้งหมด 79

16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา 81

17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษา .. 82

18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน 84

19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน .. 85

20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน 88

ตาราง หน้า

21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน 89

22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง โดยจำแนกตามจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู 91

23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง โดยจำแนกตามจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู 92

ภาพประกอบ หน้า

1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 8

2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ 36

3 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์และเฮอร์ซเบิร์ก .. 39

4 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์และอัลเดอร์เฟอร์ 42

5 แสดงจำนวนพนักงานช่างในคณะ สถาบัน ศูนย์ และสำนักต่าง ๆ ในศาลายา 121

6 แสดงการแบ่งสายงานและลักษณะงาน ของงานซ่อมบำรุง ศูนย์ศาลายา .. 121

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การใดก็ตาม เป็นผลมาจากคน คนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ที่จะผลักดันให้ผลงานเป็นไปในทางใดทางหนึ่งได้เสมอ และการดำเนินงานขององค์การทุกแห่ง ย่อมมีผลกระทบโดยตรงต่อคนในองค์การ (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 9) ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนในองค์การนั้น ๆ และการที่จะให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ หรือสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายในองค์การหรือหน่วยงานนั้นเป็นสำคัญ (วิรัช สงวนวงศ์วาน. ม.ป.ป. : 36) และการที่จะได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายได้ ทุกฝ่ายจะต้องมีความพึงพอใจในงานที่ตนปฏิบัติอยู่ จึงจะยินดีให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และเป็นไปอย่างราบรื่นด้วยดีคือได้ทั้งผลงานและน้ำใจ (สมพงศ์ เกษมสิน. 2516 : 449) แต่ถ้าหากบุคคลในหน่วยงาน ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะทำให้งานดำเนินไปไม่ราบรื่น ขาดความเอาใจใส่ในงานที่ทำ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน หลบเลี่ยงงาน อันเป็นผลทำให้คุณภาพและปริมาณงานลดต่ำลง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ลดน้อยและเฉื่อยชาลง ทำให้นโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ไม่ประสบผลสำเร็จ ก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานที่ทำและหน่วยงานได้ ดังที่ ภิญโญ สาธร (2516 : 171-172) ได้ให้ทัศนะไว้ว่าการที่พนักงานหรือบุคลากรของหน่วยงานใดก็ตาม ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ หรือรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตนเอง ย่อมมีความรู้สึกไม่มั่นใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ไม่พยายามต่อสู้อุปสรรคต่าง ๆ และร่วมแรงร่วมใจ

ในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ โดยทั่วไปเข้าใจกันว่าเงินเดือนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยให้เหตผลว่าเงินสามารถใช้ซื้อทกสิ่งทกอย่างเพื่อบำบัดความต้องการทางร่างกาย และได้มีความพยายามเพิ่มเงินเดือนให้กับข้าราชการในบางสาขาวิชาชีพที่ขาดแคลน เช่นอาจารย์ในคณะแพทยศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์ ทั้งในแง่เงินเพิ่มพิเศษ หรือการขอแยกบัญชีเงินเดือนออกมาจากข้าราชการโดยทั่วไป (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2534 : 4) เพื่อดึงดูดให้เกิดความพึงพอใจและไม่คิดลาออกจากราชการไปสู่องค์การธุรกิจเอกชน ซึ่งให้เงินเดือนสูงกว่า แต่ก็ไม่ประสบผลสำเร็จเพราะถูกคัดค้านจากหลายฝ่ายเกี่ยวกับเรื่องความไม่เป็นธรรมในสังคม

โดยแท้จริงแล้วยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมาก ที่ทำให้คนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจากการศึกษาวิจัยหลายฉบับพบว่า เงินเดือนสูงมิใช่สิ่งสำคัญอันดับแรก ที่ทำให้คนพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (เดช กาญจนางกูร. 2525 : 3) เช่นงานวิจัยของมาณี ไชยธีรานุวัฒศิริ และคนอื่น ๆ (2524 : 95) พบว่าปัจจัยสำคัญอันดับแรกที่กระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล จนทำให้คิดลาออก โอนหรือย้ายหน่วยงานคือ นโยบายของมหาวิทยาลัย และปัจจัยอันดับสุดท้ายคือ รายได้ไม่เพียงพอ ส่วนวิภาพร กาญจนราช (2523 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความคิดเห็นของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราชที่ลาออก โอนหรือย้าย จำนวน 90 คน ในปีพ.ศ. 2523 พบว่ามาจากสาเหตุ การอยู่เวรดึกจนเกินไป ไม่มีที่พักอาศัยสำหรับผู้มีครอบครัว มีปัญหาความไม่เพียงพอของเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ปัญหาการศึกษาต่อและปัญหาด้านเศรษฐกิจ และสภาภรณ์ รัชฉวีวรรณ (2529 : บทคัดย่อ)ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาในวิทยาลัยครูทั่วประเทศ พบว่าอันดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันดับแรกคือความสำเร็จของงาน และปัจจัยอันดับสุดท้ายคือรายได้และผลประโยชน์เกื้อกูล

จากผลการศึกษาวิจัยและเอกสารที่กล่าวอ้างมา ทำให้เห็นว่าปัจจัยที่เป็นสิ่งสำคัญอันดับ

แรกของหน่วยงานหนึ่ง ไม่ได้บ่งชี้ว่าจะเป็นปัจจัยที่สำคัญอันดับแรกสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ การที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานใดก็ตามจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้รับการตอบสนองความต้องการของเขาเพียงใด ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่ และเสริมสร้างให้มีขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงานของตน เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้งานบรรลุจุดมุ่งหมาย

มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมการศึกษาและวิจัยที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของประเทศชาติ ผลิตบุคลากรที่มีความสามารถในวิชาชีพและเพียบพร้อมด้วยคุณธรรม ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปะวัฒนธรรม(พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหิดล. 2530 : 1) โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรออกเป็น 3 สาย ดังนี้ สาย ก คือสายผู้สอน สาย ข คือสายสนับสนุนทางด้านวิชาการได้แก่ นักวิจัย บรรณารักษ์ นักแนะแนวการศึกษา เป็นต้น สาย ค คือสายสนับสนุนด้านการบริหารทั่วไปได้แก่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่พัสดุเจ้าหน้าที่ธุรการ นักวิชาการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง เป็นต้น

พนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ถูกจัดไว้ให้เป็นบุคลากรสาย ค โดยในการปกครองควบคุมบังคับบัญชานั้น มีทั้งส่วนที่ขึ้นอยู่กับศูนย์ศาลายา ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการให้บริการด้านอาคารสถานที่ และจัดหาสิ่งสาธารณูปโภค และส่วนที่ขึ้นอยู่กับ คณะ สถาบัน โครงการและสำนักงานต่าง ๆ (ภาพประกอบ 5-6) โดยนักงานช่างเหล่านี้มีตั้งแต่ระดับคนงาน ลูกมือช่าง ช่าง นายช่าง วิศวกร สถาปนิก และเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานแตกต่างกันไป ตั้งแต่งานบำรุงรักษา งานซ่อมแซม ติดตั้ง ปรับปรุง ออกแบบและคำนวณรายการวัสดุ และครุภัณฑ์สำนักงาน-อุปกรณ์การแพทย์ สิ่งก่อสร้าง รวมทั้งระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ อันได้แก่ระบบไฟฟ้า ระบบประปาและสุขภัณฑ์ ระบบโทรศัพท์

ชุมสายภายใน และระบบกำจัดน้ำเสียเป็นต้น

จะเห็นได้ว่างานในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานช่าง เป็นเรื่องของการให้บริการแก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย และการปฏิบัติงานที่ผ่านมานั้น ยังไม่สามารถให้บริการทันต่อความต้องการของผู้ขอรับบริการ และถูกตำหนิในเรื่องของความล่าช้าในการปฏิบัติงานอยู่เนือง ๆ (ศูนย์ศาลายา. 2534 : 5-6) ซึ่งมีผลต่อการจัดกิจกรรมด้านการเรียนการสอนและภารกิจอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย การปฏิบัติงานของพนักงานช่างจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างเอง ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนี้ย่อมขึ้นอยู่กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ และดังได้กล่าวมาแล้วว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ รวมทั้งสวัสดิการหรือผลประโยชน์เกื้อกูล การได้รับความเสมอภาคในสิทธิการเข้ารับบริการสวัสดิการต่าง ๆ ด้วย ซึ่งพบว่าบุคลากรหลายหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมหิดล รวมทั้งพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานในศาลายายังไม่ได้รับความสะดวก ความเสมอภาคในการใช้บริการสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเท่าเทียมกัน เช่น การเข้ารับการรักษาพยาบาล หรือตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลในสังกัดของมหาวิทยาลัยทั้ง 3 แห่งคือโรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาธิบดี โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน การจองเตียงผู้ป่วย รวมทั้งการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลต่าง ๆ บุคลากรที่สังกัดโรงพยาบาลเหล่านั้น จะได้สิทธิพิเศษมากกว่า ทั้งที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดลด้วยกัน (แก้ว กังสดาลอำไพ. 2534 : 7-8) ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะหากพนักงานช่างได้รับสิทธิในการใช้บริการอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ย่อมมีความพึงพอใจและรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย และมีผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาน ซึ่งจะช่วยให้กิจกรรมด้านการเรียนการสอน อีกทั้งภาระกิจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ประสบผลสำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมาย

จากเหตุผลและสภาพที่กล่าวมาข้างต้น การได้รับรู้ว่า พนักงานช่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยต่าง ๆ อย่างไร สูง ปานกลาง ต่ำ และปัจจัยใดมีอันดับความสำคัญมาก-น้อย ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรจะ

ได้รับทราบ เพื่อหาแนวทางตอบสนองความต้องการ ส่งเสริม แก้ไขปรับปรุง และเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ให้แก่พนักงานช่างเหล่านั้นได้อย่างถูกต้อง ก็จะทำให้พนักงานช่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีความรักความผูกพันกับหน่วยงาน อนึ่งผู้วิจัยยังเป็นข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในฐานะพนักงานช่างและบริหารงานช่างมากว่า 10 ปี จึงเป็นแรงผลักดันให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องนี้เพื่อจะได้นำไปใช้ในการเสริมสร้างปัจจัยต่าง ๆ ที่ขาดหรือบกพร่องอยู่ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานช่างเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เต็มใจอุทิศตนต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้งานในหน้าที่ความรับผิดชอบในหน่วยงาน และนโยบาย วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยบรรลุจุดมุ่งหมายต่อไป

<u>ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า</u>

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูที่แตกต่างกัน ของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

3. เพื่อลำดับระดับความพึงพอใจของปัจจัย ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

<u>ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า</u>

1. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัย มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง ในส่วนที่ยังบกพร่องอยู่ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานทั้งทางด้านการลดเวลาในการทำงานและค่าใช้จ่าย

3. เพื่อเป็นประโยชน์แก่การบริหารงาน ของมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาดังต่อไปนี้คือ

1. ประชากรจำนวน 102 คน ประกอบด้วยข้าราชการจำนวน 34 คนและลูกจ้างจำนวน 68 คน ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานช่างในตำแหน่งคนงาน ลูกมือช่าง ช่าง นายช่าง วิศวกร สถาปนิกและเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง ใน คณะ สถาบัน โครงการ ศูนย์ และสำนักต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา และปฏิบัติราชการ อยู่ในปี พ.ศ. 2535

2. ตัวแปรที่จะศึกษา

2.1 ตัวแปรต้น (independent variable) คือองค์ประกอบด้านสถานภาพทั่วไปของพนักงานช่าง ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดจากผลที่ได้จากการศึกษาของ ฮาร์เรลล์ (Harrell. 1964 : 260-268) คือ

2.1.1 วุฒิการศึกษา ได้จำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม คือกลุ่มประถมศึกษา กลุ่มมัธยมศึกษาหรือ ปว.ช. กลุ่มอนุปริญญา และกลุ่มตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

2.1.2 ตำแหน่งงาน ได้จำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มคนงานหรือลูกมือช่าง กลุ่มช่าง กลุ่มนายช่าง และกลุ่มวิศวกร สถาปนิกและเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง

2.1.3 ระยะเวลาในการทำงาน จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มที่ต่ำกว่า 5 ปี กลุ่ม 5-10 ปี และกลุ่ม 10 ปีขึ้นไป

2.1.4 จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มที่ไม่มี ผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู กลุ่มที่มีไม่เกินสองคน และกลุ่มที่มีตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง โดยวัดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้จากผลการรวบรวมของล๊อค (Locke. 1976 : 1297-1349) และสมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 403) ซึ่งได้แก่

2.2.1 ตัวงาน (work)

2.2.2 เงินเดือน (payment)

2.2.3 การเลื่อนตำแหน่ง (promotions)

2.2.4 การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition)

2.2.5 ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits)

2.2.6 สภาพการทำงาน (working conditions)

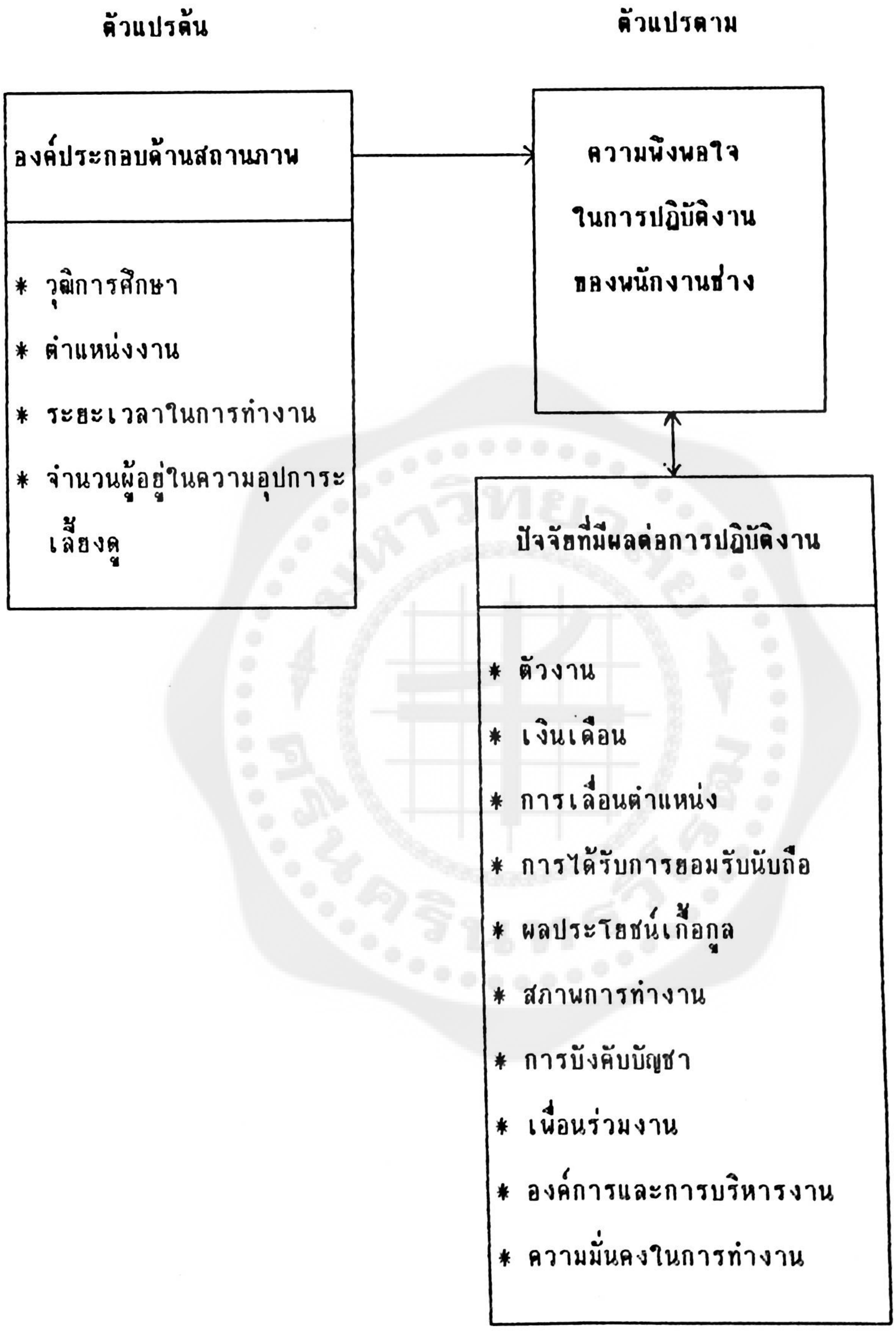
2.2.7 การบังคับบัญชา (supervision)

2.2.8 เพื่อนร่วมงาน (co-workers)

2.2.9 องค์การและการบริหาร (company and management)

2.2.10 ความมั่นคงในการทำงาน (security of job)

โดยสรุปแนวความคิดในการศึกษา (conceptual framework) ระหว่างตัวแปรได้ดังแสดงไว้ใน ภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานช่าง หมายถึงข้าราชการและลูกจ้างของมหาวิทยาลัยมหิดลซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานช่าง ในตำแหน่งคนงาน ลูกมือช่าง ช่าง นายช่าง วิศวกร สถาปนิกและเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง และมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน บำรุงรักษา ซ่อมแซม ติดตั้งปรับปรุงดัดแปลง ออกแบบและคำนวณรายการเกี่ยวกับ วัสดุและครุภัณฑ์สำนักงาน-อุปกรณ์การแพทย์ สิ่งก่อสร้าง รวมทั้งระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ โดยปฏิบัติราชการอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ในปี พ.ศ. 2535

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของพนักงานช่างที่มีต่องานที่ทำอยู่ โดยเป็นความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนทำให้พนักงานช่างเกิดความรู้สึกและพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน โดยวัดจากปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทั้ง 10 ประการคือ ตัวงาน เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ ผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน องค์การและการบริหารงาน และความมั่นคงในการทำงาน

3. ตัวงาน หมายถึงงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่พนักงานช่างปฏิบัติอยู่ ซึ่งอาจเป็นงานที่น่าสนใจหรือน่าเบื่อหน่าย หรือเป็นงานที่แปลกใหม่และท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่เรียบง่ายหรือเป็นงานที่มีโอกาสที่จะเรียนรู้และพัฒนา มีปริมาณงาน มีโอกาสที่จะทำงานได้สำเร็จ มีประโยชน์และสร้างสรรค์ หรือได้ใช้เทคนิค ความรู้ความสามารถ ตลอดจนความมีอิสระหรือไม่มีอิสระในการทำงาน

4. เงินเดือน หมายถึงเงินที่ทางราชการโดยหน่วยงานต้นสังกัดจ่ายให้กับพนักงานช่างตามระดับ-ขั้น ของแต่ละบุคคลเพื่อเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน

5. การเลื่อนตำแหน่งและระดับ หมายถึงโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และระดับให้สูงขึ้น ความยุติธรรมในการได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและระดับ ตลอดจนโอกาสที่จะได้รับ

ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ราชการในอนาคต

6. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึงการที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไป เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ให้การยกย่องชมเชย รับรู้ แสดงความยินดี กล่าวถึงและยอมรับเชื่อถือในผลสำเร็จของงาน ที่พนักงานช่างปฏิบัติอยู่

7. ผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน เช่น เงินค่าพาหนะ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าบ้าน ค่าช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาลและค่าตอบแทนประเภทอื่น ๆ ในลักษณะที่เป็นสวัสดิการเช่นวันหยุด วันลาพักผ่อนประจำปี หรือการลาประเภทอื่น ๆ เป็นต้น

8. สภาพการทำงาน หมายถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง อาทิเช่นชั่วโมงในการทำงาน การหยุดพัก วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เครื่องมือ เครื่องทุ่นแรง บรรยากาศทั่วไปภายในที่ทำงาน บรรยากาศแวดล้อม เช่น แสง เสียง กลิ่น ความเหมาะสมของอาคารสถานที่ ตลอดจนห้องน้ำ ห้องส้วม เป็นต้น

9. การบังคับบัญชา หมายถึงวิธีการปกครองควบคุมที่พนักงานช่างได้รับการเอาใจใส่ดูแล ช่วยเหลือ แนะนำ จากผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไป ด้วยความมีมนุษย์สัมพันธ์ หรือเทคนิคกลวิธีในการบริหาร และความมีทักษะในการนิเทศงาน ของผู้บริหารหรือหัวหน้างาน

10. เพื่อนร่วมงาน หมายถึงผู้ที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หรือผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือแนะนำเกี่ยวข้องกับงาน ที่พนักงานช่างปฏิบัติอยู่ไม่ว่าจะเป็นด้านแรงกายหรือความคิด หรือบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ณ หน่วยงานที่พนักงานช่างปฏิบัติอยู่

11. องค์การและการบริหารงาน หมายถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานและกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย รวมทั้งกฎ ระเบียบ หรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ ของคณะ สถาบัน โครงการ ศูนย์ หรือสำนักต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ที่พนักงานช่างสังกัดอยู่

12. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึงความมั่นคงในอาชีพการงาน การคุ้มครองจากระเบียบ กฎเกณฑ์ ของมหาวิทยาลัยตลอดจนการที่พนักงานช่างมีหลักประกันความแน่นอน ความมั่นใจในเรื่องอายุการจ้างงาน ความคงทนถาวรในการมีอาชีพจนกว่าจะเสียชีวิต หรือเกษียนอายราชการเมื่ออายครบ 60 ปี

13. จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู หมายถึงจำนวนบุตร หรือน้อง หรือบิดา มารดา หรือปู่ ย่า ตา ยาย ที่พนักงานช่างต้องรับอุปการะเลี้ยงดู หรือส่งเสียให้การศึกษาเล่าเรียน

<u>สมมุติฐานการวิจัย</u>

1. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ที่มี วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และจำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทั้ง 10 ประการที่ผู้วิจัยนำมาศึกษามีอันดับความสำคัญแตกต่างกัน ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ในบทนี้จะได้กล่าวถึงเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งการปฏิบัติงานของบุคคลต่าง ๆ ทุกคนทุกระดับในทุกหน่วยงาน จะมีประสิทธิภาพประสิทธิผลนั้น ส่วนหนึ่งมาจากองค์ประกอบด้านความพึงพอใจในลักษณะงาน ด้านการบริหารหรือวิธีการปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้า ความรักความผูกพันในหมู่คณะและหน่วยงาน ภาวะความผาสุกและอารมณ์ของบุคคลในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งมีผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานและความสนใจต่อกิจการนั้น ๆ ซึ่งในที่สุดย่อมจะกระทบต่อคุณภาพและปริมาณของผลผลิตในกิจการนั้น ซึ่งจะกล่าวไปเป็นลำดับดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ (human need) แต่โดยทั่วไปแล้วมีความหมายคล้ายคลึงและใกล้เคียงกันดังนี้

มอร์ส (Morse. 1953 : 27) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง การลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง โดยให้ความเห็นว่า ธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมด หรือแต่เพียงบางส่วน ความเครียดจะลดน้อยลง และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

วรูม (Vroom. 1964 : 99) ได้กล่าวถึงเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ คือ ทัศนคติที่มีต่องาน (job attitude) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (job satisfaction) และขวัญทางอุตสาหกรรม(industrial morale) คำทั้งสามคำนี้ มีความหมายอย่างเดียวกัน ซึ่งหมายถึง ประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล ซึ่งต่างก็มีบทบาทหน้าที่ต่างกันออกไป การมีทัศนคติที่ดีต่องาน (positive attitude) ก็คือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และถ้ามีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน (negative-attitude) ก็คือไม่พึงพอใจต่องานนั่นเอง

เฟรนช์ (French. 1964 : 28-29) กล่าวว่าคนจะเกิดความพึงพอใจได้ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึง การมีตำแหน่งงานที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีพ มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูงและทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์การได้

แอปเปิลไวท์ (Applewhite. 1965 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า คือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์การ และมีความหมายคล้ายกันกับคำว่าขวัญในการปฏิบัติงาน (morale) โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่ม ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ที่มีความรู้สึกมาจากสภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน

บลัม และเนย์เลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง

การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน และอื่น ๆ อีก

ไอแวนเชวิช และดอนเนลลี (Ivancevich and Donnelly. 1968 : 172) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นความคิดเห็นของคนงาน ที่นิยมชมชอบงานที่เขากำลังกระทำอยู่

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ถ้าบุคคลใดได้รับการตอบสนองความต้องการมาก เขาจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ซึ่งเป็นผลให้เขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานด้วยความอุตสาหะพยายาม แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น ส่วนขวัญในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติที่เกิดขึ้นจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

<u>ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน</u>

นับตั้งแต่มีการศึกษาและวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เรียกว่า "Hawthorn Experiment" ของ ยอร์จ เอลตัน เมโย (George Elton Mayo) ที่ศึกษาถึงผลกระทบต่าง ๆ ที่มีต่องาน ของพนักงานในบริษัท เวสเทอร์นอีเลคทริค (Western Electric Company) นครชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ในระหว่างปี ค.ศ. 1924-1932 (สมยศ นาวีการ. 2525 : 264) ทำให้องค์การต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวาง เพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของ ยอร์จ เอลตัน เมโย ทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนทุกระดับมีผล

กระทบต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์การเป็นอย่างมาก และในปัจจุบันโดยเฉพาะในวงการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ได้มีผู้เอาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาทำการศึกษาและวิจัยเป็นจำนวนไม่น้อย และนับวันจะมีเพิ่มขึ้นทุกที ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาและวิจัยทางด้านการบริหารบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์การหรือการศึกษาวิจัยในด้านอื่น ๆ ก็ได้นำเอาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้อยู่เสมอ ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังต่อไปนี้คือ

1. การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

<u>การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน</u>

การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีหลายรูปแบบ และในแต่ละรูปแบบจะต้องคำนึงถึงความเที่ยงตรงของการวัดเสมอ ชั่งพงศ์ หรดาล (2534 : 60-64) ได้เสนอวิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้คือ

1. แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะของงาน (job descriptive index) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า JDI ซึ่ง สมิธ,เค็นดอลและฮูลิน (Smith,Kendall and Hulin) เป็นผู้คิดค้นและสร้างขึ้นเมื่อประมาณ ค.ศ. 1969 โดยลักษณะของเครื่องมือวัดแบบนี้ เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่าง ๆ คือความพึงพอใจในตัวงาน ผู้บังคับบัญชา การจ่ายเงิน การเลื่อน

ตำแหน่งและเพื่อนร่วมงาน และแต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถาม 9-18 ข้อ แบบสอบถามนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในองค์การหลายประเภทที่มีพนักงานทุกระดับการศึกษา และทุกระดับรายได้ JDI นี้จะใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 10-15 นาที และการวัดแบบนี้มีประโยชน์หลายอย่างเช่น

1. มีความง่ายพอที่พนักงานจะทำความเข้าใจ และดำเนินการทดสอบเองได้
2. มีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนต่องาน
3. มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวาง จนสามารถนำผลมาเปรียบเทียบกันได้

แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะของงานนี้ ได้แสดงไว้ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง ข้อความในแบบสอบถามแบบ JDI

โปรดนึกถึงงานในปัจจุบันของท่าน แล้วพิจารณาข้อความที่อธิบายลักษณะการทำงานของท่านได้อย่างถูกต้อง โดยเขียนเครื่องหมายดังนี้

Y สำหรับข้อความที่บรรยายลักษณะงานของท่าน

N สำหรับข้อความที่บรรยายที่ไม่ปรากฏในงานท่าน

? สำหรับข้อความที่ท่านไม่แน่ใจ

งานในปัจจุบัน

-------เป็นงานประจำวัน

-------น่าพอใจ

-------ดี

-------ตรงกับสายงาน

-------ควบคุมได้

ผู้บังคับบัญชา

-------ทันสมัย

-------เอาใจยาก

-------ขอคำแนะนำจากฉัน

-------ให้การช่วยเหลือลูกน้องดี

เพื่อนร่วมงาน

-------พูดมาก

-------ทะเยอทะยาน

-------ฉลาด

ค่าจ้างแรงงาน

-------เลว

-------เหมาะสมดีแล้ว

-------น้อยกว่าเท่าที่ควร

-------เงินเดือนสูง

-------รายได้ทำให้อยู่อย่างฟุ่มเฟือย

ความก้าวหน้า

-------เลื่อนตามความสามารถ

-------เลื่อนไปตามตำแหน่งต้น

-------มีโอกาสดีที่จะก้าวหน้า

-------ไม่ได้เลื่อนขั้นบ่อยนัก

ฯลฯ

2. แบบสอบถามแบบมินเนโซต้า (minnesota satisfactionquestionnaire) หรือที่เรียกย่อๆว่า MSQ สร้างขึ้นโดย ไวส์ อิงแลนด์ และโลฟควิสท์ (Weise,England and Lofquist) ในปี ค.ศ. 1967 ซึ่งเป็นแบบสอบถามคล้าย ๆ กับแบบสอบถาม JDI คือวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลาย ๆ ด้าน แต่ละด้านประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อความโดยผู้ตอบจะประเมินค่า 5 ช่วงคะแนน จากสูงสุด คือความพอใจอย่างมาก (5) จนถึงคะแนนต่ำสุดคือไม่พอใจอย่างมาก (1)

ตัวอย่าง แบบสอบถามวัดความพึงพอใจแบบ MSQ

ลักษณะของงาน	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่พอใจ	เฉย ๆ	พอใจ	พอใจมากที่สุด
ความรู้สึกของข้าพเจ้าที่มีต่องาน					
1.งานยุ่งอยู่ตลอดเวลา					
2.มีโอกาสทำงานคนเดียว					
3.งานมีความมั่นคง					
4.ความก้าวหน้าในการทำงาน					
5.ค่าจ้างเหมาะสม					
6.สามารถตัดสินใจในงานได้					
7.เจ้านายมีมนุษย์สัมพันธ์ดี					
8.เพื่อนร่วมงานดี					
9.มีความสำเร็จในงานที่ทำ					
ฯลฯ					

3. แบบสอบถามแบบ semantic differential scale เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบประเมินความพึงพอใจที่เขามีอยู่ต่องาน ที่เขากระทำว่าอยู่ในระดับใด จากคำคุณศัพท์ที่ได้มา โดยมีระดับต่าง ๆ เจ็ดระดับ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่าง แบบสอบถามแบบ semantic differential scale

ลักษณะของงาน

น่าสนุก --- --- --- --- --- --- --- น่าเบื่อ

ยาก --- --- --- --- --- --- --- ง่าย

มั่นคง --- --- --- --- --- --- --- ไม่มั่นคง

ก้าวหน้า--- --- --- --- --- --- --- ล้าหลัง

ฯลฯ

4. แบบมาตรวัดสีหน้า (faces scale) เป็นแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่วัดจากลักษณะของหน้าตา โดยดูลักษณะใบหน้าของพนักงาน บุคคลที่สร้างแบบสอบถามนี้คือ คูนิน (Kunin) โดยแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้ ประกอบไปด้วยภาพวาดใบหน้า ที่แสดงออกถึงความรู้สึกต่างๆออกมาแตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามนี้เพียงแต่เลือกว่า ใบหน้ารูปใดตรงกับ ความรู้สึกของเขาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยทั่วไป ค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชา โอกาสที่จะก้าวหน้า และบุคคลทร่วมงานด้วย

สำหรับจุดประสงค์ของการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น อารี เนชรผุด (2530 : 56) ได้ให้ทัศนไว้ดังนี้คือ

1. เพื่อจะได้ทราบถึงสาเหตุของความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อจะได้ทราบถึงความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผล

งานที่ออกมา

3. เพื่อที่จะได้เรียนรู้ ถึงสภาพสิ่งแวดล้อมด้านต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. เพื่อที่จะได้ทราบถึงความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับการฝึกอบรม การขาดงาน การหยุดงานบ่อย ๆ การเปลี่ยนงาน การลาออก และปัญหาอื่น ๆ

อย่างไรก็ตามปัญหาที่ผู้บริหารส่วนมากให้ความสนใจอยากจะทราบก็คือเหตุผลจากข้อที่หนึ่งและข้อที่สามเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งบางองค์การถือว่าเป็นเป้าหมายสำคัญที่จะต้องทำให้มีขึ้นอย่างสมบูรณ์แบบทีเดียว

<u>ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน</u>

การที่บุคคลจะมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจ ต่อการทำงานหรือต่อบรรยากาศภายในองค์การนั้น มีนักวิจัยและนักการศึกษาหลายท่านได้เสนอไว้ ซึ่งจะได้กล่าวไปเป็นลำดับดังต่อไปนี้

ล็อค (Locke. 1976 : 1297-1349) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวม ไว้ในปี ค.ศ. 1976 ดังนี้คือ

1. ตัวงาน (work) งานจะเป็นองค์ประกอบอันดับแรก ที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงว่าคนนั้นชอบทำงานหรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วย ก็จะมีความพอใจในงานสูงเป็นทนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความสนใจในงาน ทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ นอกจากนี้งานก็จะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ใช่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานก็ควรพอดี กับความสามารถและเวลาของแต่ละบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาอันจำกัดมาก งานนั้นจะส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการ

ทำงานของตนเองได้ และพัฒนาได้

2. เงินเดือนหรือค่าจ้าง (payment) เงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน เป็นองค์ประกอบอีกประการหนึ่ง เพราะค่าจ้างอาจเป็นเงินหรืออย่างอื่น ที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือ ในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสม ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงงานต้องยุติธรรม และเท่าเทียมกันในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน วิธีจ่ายค่าแรงก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่นการจ่ายเงินเป็นรายเดือน รายปักษ์ รายวัน หรือจ่ายเหมาเป็นราย ๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3. การเลื่อนตำแหน่ง (promotion) องค์ประกอบอีกประการหนึ่ง ก็คือโอกาสที่ลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการปฏิบัติงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่า จะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้น จะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่ง ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่นเมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefit) ผลประโยชน์ หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงานหรือคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ ก็จะเป็นส่วนหนึ่ง ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

185691

6. สภาพการทำงาน (working conditions) สภาพการทำงานรวมไปถึงสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางกายภาพ (physical enviroment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์การหรือโรงงานเป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบของการทำงานอย่างหนึ่ง

7. การบังคับบัญชา (supervision) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่ง ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่มีความพึงพอใจ หัวหน้าแบบต่าง ๆ ก็มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคบบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (co-workers) เพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นก็จะมีความพึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงข้ามถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็จะเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานไปด้วย

9. องค์การและการบริหารงาน (organization and management) นโยบายและ การจัดการหรือการบริหารภายในองค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ ก็เป็นส่วนหนึ่ง ที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ปฏิบัติงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

ฮาร์เรลล์ (Harrell. 1964 : 260-268) ได้พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการ และที่สำคัญควรพิจารณาคือ

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

1.2 จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสูง

1.3 อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในกลุ่มผู้สูงอายุ

1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5 หรือ 8 ปี

1.5 การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจ

2. องค์ประกอบด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย

2.1 ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงกว่างานที่จำเจ

2.2 ทักษะที่ต้องการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่นชนิดของงาน ฐานะอาชีพ ความรับผิดชอบ และสิ่งอื่น ๆ

2.3 ฐานะอาชีพ

2.4 ภูมิประเทศ คนทำงานในเมืองใหญ่ ๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก ๆ

2.5 ขนาดขององค์การ ในองค์การขนาดเล็ก จะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์การขนาดใหญ่

3. องค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุม เช่นความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

กิเซลลิ และบราวน์ (Ghiselli and Brown. 1965 : 430) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่สำคัญมี 5 ประการคือ

1. ระดับอาชีพ (occupational level) ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงานต้องมีลักษณะสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติงาน

3. อายุ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และระหว่าง 45-58 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ

4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษจะต้องเป็นธรรม

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

กิลเมอร์ (Gilmer and others. 1966 : 280-283) ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ความมั่นคงในการทำงาน การได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

3. บริษัทและการจัดการได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ทำและพึงพอใจในการจัดการของผู้จัดการ

4. ค่าจ้าง หมายถึงค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

5. ลักษณะงานที่ทำ ถ้าตรงกับความสามารถของบุคคลากรก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6. การบังคับบัญชา องค์ประกอบนี้คนงานหญิงมีความรู้สึกไวกว่าคนงานชาย

7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

8. การคมนาคมและการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

9. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง ห้องน้ำห้องส้วม ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

10. สิ่งตอบแทนเช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

สมพงศ์ เกษมสิน (2516 : 403-407) ได้กล่าวถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานว่ามีความต้องการอย่างน้อย 10 ประการ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานคือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน

2. ความพอใจในการทำงาน

3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

4. การได้รับการยกย่องนับถือ

5. การมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถ

6. การได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม

7. ความเสมอภาคของคนในองค์การ

8. ความนุ่มนวล และความแนบเนียน ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

9. การยอมรับนับถือ

10. สภาพการทำงานดี

ทรงศักดิ์ ศรีกาฬสินธุ์ (2523 : 1-2) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่าในการบริหารงานใด ๆ ก็ตามผู้บริหารย่อมมีจุดหมายปลายทางคือ ให้งานของหน่วยงานนั้นได้รับความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งหวังให้สมาชิก ผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นว่า เกี่ยวกับองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ด้านการจัดระบบองค์การ ถ้าหากองค์การใดมีระบบรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางมาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะต่ำ ผู้มีวุฒิสูงมีความสามารถ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะสูง การมีขั้นตอนระเบียบวิธีการมาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะต่ำ และการแบ่ง

ลำดับมาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะต่ำ

2. ด้านการบริหารงานทั่วไป สาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับภายในกิจการของงานนั้น ๆ โดยตรง

3. ด้านจิตวิทยา สิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ ความต้องการความสัมฤทธิผลในหน้าที่การงาน

ภิญโญ สาธร (2517 : 273-278) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ที่เขาได้รับ โดยเรียกวิธีให้ผลประโยชน์แก่บุคคลนั้นว่า "วิธีให้อามีส" ซึ่งสรุปออกเป็น 8 ประการด้วยกันคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (matrial inducements) ได้แก่เงิน สิ่งของเป็นต้น

2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคลากรที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ (personal non-material opporturnities)

3. สภาพทางกายภาพ อันพึงปรารถนา (desirable physical conditions)

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefactions)

5. ความดึงดูดใจในทางสังคม(associational attractiveness)

6. การปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับนิสัย และทัศนคติของบุคคลนั้น (adaptation of conditions to habitual methods and attitudes)

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง (The opportunity of enlarged participation)

8. สภาพการทำงานหรือการอยู่ร่วมกันในหมู่บคลากร (The condition of communion)

วิจิตร อาวะกุล (2526 : 218-219) กล่าวถึงการสำรวจวิเคราะห์ขวัญในการทำงานของสมาชิกในหน่วยงานจะสำรวจในสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อขวัญในการทำงาน 14 ส่วนด้วยกันคือ

1. ความต้องการของงาน (job demands)

2. สภาพการทำงาน (working conditions)

3. เงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน (pay)

4. สิทธิผลประโยชน์ที่จะได้รับ (employee benefits)

5. มิตรภาพและความร่วมมือของผู้ร่วมงาน (friendliness and cooperation of employees)

6. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (supervisory employee relations)

7. ความเชื่อมั่นต่อการบริหาร (confidence in management)

8. เทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน (technical competence of supervision)

9. ประสิทธิผลของการบริหาร (effectiveness of administration)

10. ความเพียงพอในการติดต่อสื่อสาร (adequacy of communication)

11. สถานภาพและการยอมรับนับถือ (status and recognition)

12. ความมั่นคงของงานและความสัมพันธ์ของงาน (security ofjob and work relations)

13. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์การ (identification with the company)

14. โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าสูงขึ้น (Chance of growth and advancement)

จากผลกระทบต่อ ขวัญในการทำงานทั้ง 14 ส่วนนี้ อาจจัดเป็นหัวข้อใหม่ที่สำคัญได้ 5 หัวข้อ คือ

1. เกี่ยวกับองค์การและการบริหารงาน

2. เกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา

3. เกี่ยวกับการให้รางวัลตอบแทน

4. เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน

5. เกี่ยวกับสภาพการทำงาน

จำนงค์ สมประสงค์ (2515 : 72-75) กล่าวถึงมูลเหตุที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งคณะวิจัยแห่งเมืองพิทสเบิร์ก สัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นวิศวกรและนักบัญชี พบว่ามีมูลเหตุ 5 ประการดังต่อไปนี้คือ

1. ความสำเร็จของงาน (achievement)

2. การยอมรับนับถือ (recognition)

3. ลักษณะของงาน (the workitself)

4. ความรับผิดชอบ (responsibility)

5. ความก้าวหน้า (advancement)

คณะนักวิจัยฯ ได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบทั้ง 5 ประการไว้ ดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน องค์ประกอบนี้ได้รับการกล่าวถึงบ่อยที่สุดและเมื่อถามถึงเรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึกชอบในงานที่ทำปรากฏว่ามีอยู่ถึงร้อยละ 41 เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่ทำจนบรรลุผลสำเร็จเรื่องต่าง ๆ ที่ศึกษาในงานทุกประเภทและหลายต่อหลายงาน ปรากฏว่าเกิดความภาคภูมิใจในการทำงานหน้าที่นั้น ๆ ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การยอมรับนับถือ ในข้อนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้เล่าให้ฟังว่า งานดีเด่นของเขาได้รับการยกย่องนับถือจากคนภายนอกอย่างไร และคนภายนอกได้ยกย่องเขาอย่างไรบ้าง เขาได้รับการโอบหลังแสดงความยินดีปรีดาจากลูกค้า จากนาย จากเพื่อนรว่มงาน หรือไม่ก็ผู้ใต้บังคับบัญชาตามปรกติ การยอมรับนับถือก็จะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงาน ข้อนี้หมายถึง งานที่น่าสนใจ ท้าทายให้ต้องลงมือทำหรือไม่ก็เป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว พวกวิศวกรและนักบัญชี ได้รับความ

พึงพอใจอย่างมาก จากการทำงานที่มีลักษณะต้องใช้ความคิดประดิษฐ์ค้นหาสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ โดยไม่คำนึงว่า จะได้รับการยอมรับนับถือในงานนั้นหรือไม่ก็ตาม

4. ความรับผิดชอบ ภายใต้ข้อนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้เล่าเกี่ยวกับงานที่เขาทำ ให้ฟังว่าไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด เพื่อว่าพวกเขาจะได้มีความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ซึ่งบางครั้งก็เป็นความรับผิดชอบในงานชนิดใหม่โดยไม่มีความก้าวหน้าจากงานนั้นเลย และบางทีก็เป็นความรับผิดชอบในการทำงานให้เพื่อนร่วมงาน เช่นนี้เขาจึงชอบเป็นต้น

5. ความก้าวหน้า หมายถึงการที่พนักงานและเจ้าหน้าที่ได้รับการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ผลจากการสัมภาษณ์ปรากฏว่า ครึ่งหนึ่งของเรื่องที่บรรดาผู้ให้สัมภาษณ์เลื่อนตำแหน่ง เป็นเรื่องตื่นเต้นที่สุดอย่างไม่คาดคิด องค์ประกอบนี้มักจะหมายรวมถึง การเลื่อนชั้นเงินเดือนด้วย

เหตุอันก่อให้เกิดความรู้สึกในแง่ดีมีความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 5 ประการข้างต้นนี้ นับว่าเป็นสิ่งที่ฝังใจอยู่ในความรู้สึกของตัวเองทุกคน ที่ให้การสัมภาษณ์มาเป็นเวลานานแล้ว และความรู้สึกที่น่าสนใจอย่างหนึ่งของผู้ให้สัมภาษณ์ก็คือ ความรู้สึกรับผิดชอบลักษณะงานและความก้าวหน้า ซึ่งมีอยู่ในความรู้สึกเป็นเวลานานกว่าเหตุอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะความสำเร็จของงานและความยอมรับนับถือ จะมีอยู่ในลำดับแรกนั้นก็เพราะ เป็นเหตุสร้างความพึงพอใจในงานทางด้านชั่วคราวในระยะสั้น ๆ เท่านั้น แต่อย่างไรก็ตาม ต้องยอมรับว่าเหตุทั้ง 5 ประการ ดังกล่าวมานี้ ต่างมีความเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือมีผลทำให้บุคคลทำหน้าที่ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในงานของตนที่ทำอยู่ด้วยกันทั้งนั้น

นอกจากนี้ คณะนักวิจัยคณะนี้ยังศึกษาถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน 5 ประการ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. นโยบาย และการบริหารงานและบริษัท (company policy and administration)

2. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (techical supervision)

3. เงินเดือน (salary)

4. การปกครองบังคับบัญชาส่วนบุคคล (interpersonal supervision)

5. สภาพการทำงาน (working conditions)

คณะวิจัยได้ให้ความหมายขององค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ไว้ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารงานของบริษัท เรื่องนี้มีสาระครอบคลุมถึงความไม่มีประสิทธิภาพของบริษัท การดำเนินงานซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจซึ่งกันและกัน แต่สาระของเรื่องที่ผู้ให้สัมภาษณ์เล่าให้ฟังเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารงานส่วนใหญ่ ก็เป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวบุคคลและนโยบายต่าง ๆ ที่ไม่เป็นธรรม หรือมีทีท่าว่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ให้สัมภาษณ์มากที่สุดก็คือเรื่องเงินเดือน

2. วิธีการปกครองบังคับบัญชา เรื่องนี้ไม่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้ให้การสัมภาษณ์กับผู้บังคับบัญชาของเขาแต่อย่างใด แต่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการขาดความสามารถของผู้บังคับบัญชาโดยแท้จริง ผู้ให้สัมภาษณ์ได้อธิบายว่า ผู้บังคับบัญชาของเขาไม่ทราบว่าจะให้คำแนะนำทางวิชาการหรือเทคนิค ซึ่งเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งผู้บังคับบัญชาได้อย่างไร

3. เงินเดือน องค์ประกอบตัวนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงทั้งในแง่ดีและแง่เลว ในแง่เลวผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า เงินเดือน เป็นเหตุอันหนึ่งในระบบที่ก่อให้เกิดความอยุติธรรมในการบริหารงานค่าจ้าง อันเป็นผลให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำขึ้นได้เสมอ ๆ สำหรับในแง่ดี เงินมีส่วนสร้างความก้าวหน้า อันเป็นผลให้เกิดความรู้สึกพอใจในงานนั้น คณะวิจัยได้สรุปว่าการบริหารงานค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม อาทิเลื่อนขั้นเงินเดือนค่าจ้างแบบไม่เต็มใจ หรือให้เงินเดือนค่าจ้างระหว่างพนักงานเข้าบรรจุใหม่ กับพนักงานเก่าแตกต่างกันน้อยเกินไปเป็นต้น เรื่องเหล่านี้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่ทำแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้ทั้งนั้น

4. การบังคับบัญชาส่วนบุคคล อันหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล กล่าวคือในเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถเข้าถึงผู้บังคับบัญชาของเขาได้แล้ว ผู้ใต้บังคับบัญชาเหล่านี้จะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน ที่เขารับผิดชอบอยู่ขึ้นมาได้ องค์ประกอบนี้

มักจะสืบเนื่องหรือเกิดควบคู่กับองค์ประกอบที่สองเสมอ

5. สภาพของการทำงาน หมายถึงสภาพสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับหน้าที่การงาน เช่นการทำงานไม่มีความสะดวกเพียงพอ ทำเลที่ตั้งโรงงานไม่สะดวกแก่การคมนาคม และปริมาณงานที่เขาต้องปฏิบัติ แต่ผลสัมภาษณ์ของคณะวิจัยปรากฏว่า ผู้ให้สัมภาษณ์บ่นว่ามีปริมาณงานให้ทำไม่เพียงพอมากกว่าที่จะบ่นว่ามีงานให้ทำมากเกินไป

ความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสองร้อยคน ส่วนใหญ่เนื่องมาจากสาเหตุ 5 ประการข้างต้นนี้ นอกนั้นยังมีความรู้สึกที่สร้างความไม่พึงพอใจในงาน นอกจากสาเหตุใหญ่อีก 2 ประการ ประการแรกก็คือ ความรู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรมจากบริษัท ประการที่สองคือ ความรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับผลตอบแทน จากผลงานที่เขาทำเขาปฏิบัติเลย ข้อความที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวถึง 1 หรือมากกว่าใน 5 ประการนั้น นับว่าเป็นมูลเหตุที่ทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้สัมภาษณ์รู้สึกว่า ตนไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงทำให้คิดเลยไปอีกว่าความหวังที่จะได้รับความก้าวหน้า ในหน้าที่การงานก็คงจะเลือนลางตามไปด้วย

ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้นำพึงสร้าง และปลูกฝังให้มีในหน่วยงาน ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นกุญแจหรือหัวใจสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ได้สำเร็จลุล่วง ด้วยเหตุผลต่าง ๆ ดังกล่าวมามาแล้วนี้ จึงควรที่จะได้ให้ความสนใจศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อนำมาเสริมสร้างและพัฒนาองค์การให้มีสมรรถภาพยิ่งขึ้นต่อไป

<u>ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน</u>

นักบริหารในปัจจุบันนี้ยอมรับกันว่า ความสำเร็จขององค์การนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการที่จะโน้มน้าวจิตใจพนักงาน ให้ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ พลังความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้นเรื่องการจูงใจจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

พฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ เกิดจากแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้น ที่ทำให้เกิดความต้องการ และเกิดการกระทำออกมา และหากผลของการกระทำนั้น สามารถจะบำบัดความต้องการได้ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลนั้น ๆ (ไพลิน ผ่องใส. 2532 : 206-207) การสร้างสภาวะที่ก่อให้เกิดการกระตุ้น ให้แสดงพฤติกรรมจะประกอบไปด้วย สิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบตัวบุคคลให้เกิดความต้องการ เมื่อเกิดความต้องการแล้วก็จะเกิดแรงกระตุ้น ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เมื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการแล้วก็จะเกิดความพึงพอใจ (วิชัย แหวนเพชร. 2534 : 64) ดังนั้นการจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงถือเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารที่จะต้องเลือกใช้วิธีการจูงใจให้เหมาะสม การศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของบุคคลในองค์การ จึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้ใช้วิธีการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา ให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีทฤษฎีที่นักวิชาการได้ศึกษาค้นคว้าไว้หลายท่าน และทฤษฎีที่ได้รับความนิยมแพร่หลายได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์สเบอร์ก ทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ และทฤษฎีความต้องการสัมฤทธิผลของแมคเคลแลนด์ ซึ่งจะได้กล่าวไปเป็นลำดับดังต่อไปนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierachy of need)

พฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ แรงจูงใจเหล่านี้ มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรจะได้ทราบว่าแรงจูงใจหรือความต้องการ (motives,wants) ของพนักงานในองค์การ มีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้รับการศึกษาอย่างถูกต้อง จนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไป (general theory) เกี่ยวกับการจูงใจคนขึ้นไว้ ผู้ตั้งทฤษฎีนี้คือ Abraham H. Maslow ซึ่งได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของคน ไว้ดังนี้คือ

1. คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลา และไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการเหล่านี้จะไปกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของคน จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือเมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า ' การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการหรือ "Hierarchy of Needs" ของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์มีอยู่ 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ทุกคน ทั้งนี้เพราะความจำเป็นที่จะต้องดำรงชีพอยู่ ทำให้มนุษย์ต้องไฝหาสิ่งเหล่านี้ มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด ด้วยเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่าง ๆ ทุกอย่างแล้ว การตอบสนองให้กับความต้องการของร่างกาย จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ใช้จูงใจมนุษย์ได้ เช่นถ้าหากมนุษย์อยู่ในสภาพที่อดอยากแล้ว ความต้องการสิ่งแรกของมนุษย์ก็คือความต้องการด้านร่างกายดังกล่าว มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปได้ ก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นทางด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิด ก็ต่อเมื่อร่างกายได้รับการตอบสนองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคง (security or safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ

ภายหลังจากการที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่นมนุษย์อยากจะมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ในรูปของคำมั่นสัญญาจากนายจ้าง ที่จะจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างหรือผลตอบแทนให้ในระยะยาว ในองค์การธุรกิจ ความจำเป็นในด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัย ที่เราพบเห็นกันอยู่เสมอก็ได้แก่ การที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าอาชีพของตนไม่มั่นคงอันเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่นในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การที่จะต้องออกจากงานย่อมทำให้พนักงานขาดรายได้ และขาดความมั่นคงในหน้าที่การงานต่าง ๆ รวมทั้งขาดสถานะทางสังคมด้วย ความต้องการชนิดนี้ อาจสังเกตุได้จากกรณีที่พนักงานได้รับรายได้ที่เพียงพอสำหรับจัดหาสิ่งจำเป็นสำหรับร่างกายแล้ว พนักงานก็จะทำการออมเงินเพื่อให้มีไว้เป็นเครื่องประกันเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และกระทบกับรายได้ในอนาคตได้ พนักงานดังกล่าวอาจจะทำงานหนักขึ้น หรือขยันขันแข็งขึ้น เพื่อให้นายจ้างเห็นความดีความชอบของตน และจ้างเขาต่อไป หรือในกรณีที่พนักงานไม่แน่ใจในความมั่นคงในที่ทำงานเดิม เขาก็อาจหาทางเปลี่ยนงานไปอยู่กับบริษัทใหม่ ที่ให้ความมั่นคงกับเขามากกว่า เป็นต้น

3. ความต้องการด้านสังคม (social or belongingness needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การต่าง ๆ อยากจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพ และความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูงเป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี การที่คนเราจะสามารถเข้าสมาคมหรือกลุ่มเพื่อนฝูงได้นั้น เขาจะต้องทำตัวให้เป็นที่ยอมรับ ของสมาชิกหรือหมู่คนในสังคมนั้นด้วย ความต้องการทางด้านสังคมนี้ ปกติมักจะเป็นไปในรูปของความต้องการในแง่ที่จะก่อให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองว่าเป็นผู้มีความสำคัญต่อสังคมกลุ่มนี้ และมีบุคคลต่าง ๆ ให้ความรักใคร่หรือชอบพอตน หรืออาจกล่าวได้ว่า ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการทางด้านจิตใจมากขึ้น

4. ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (esteem or status needs) ความต้องการขั้นต่อมา จะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเอง

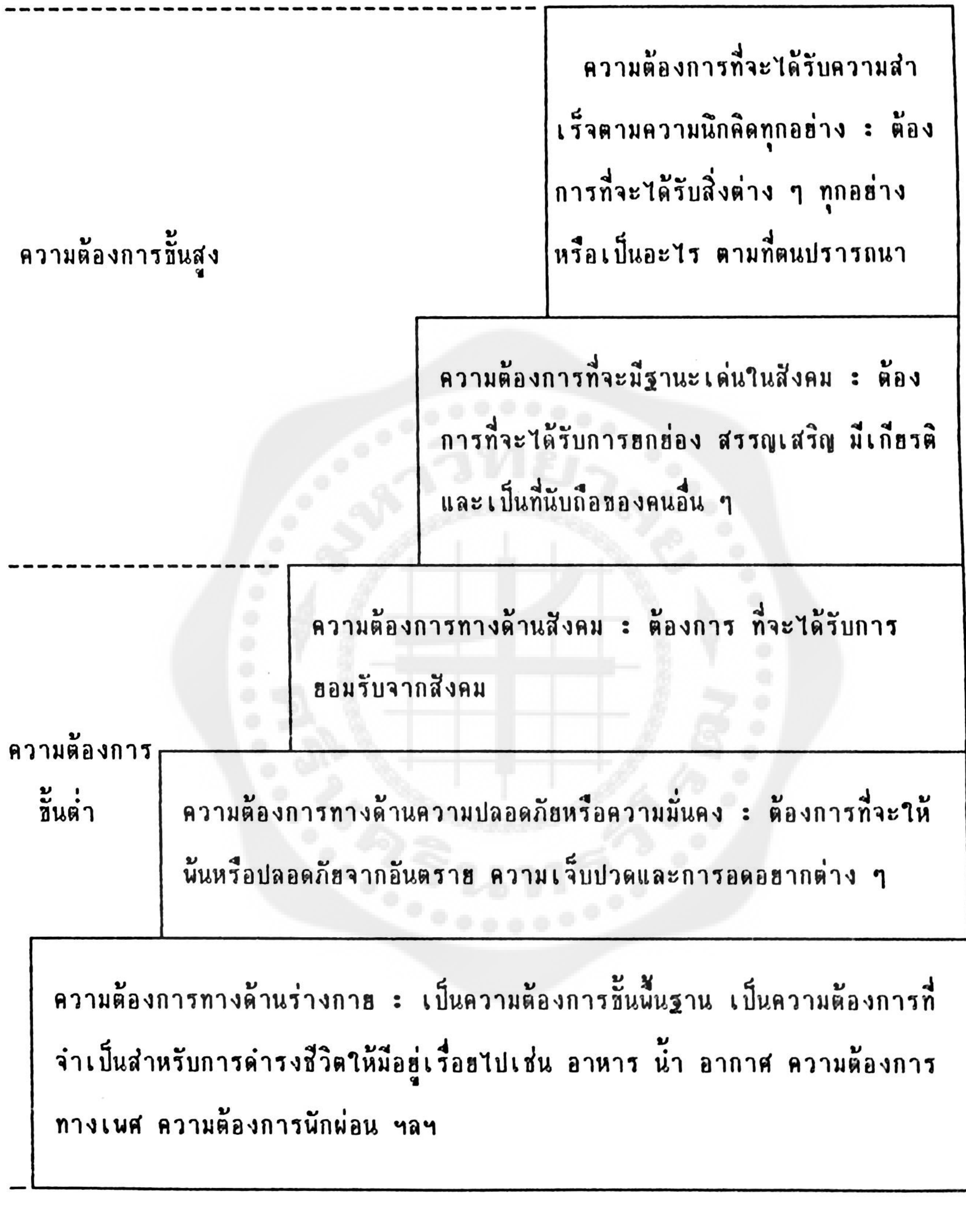
ในเรื่องของความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง ตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือ นับหน้าถือตา เป็นต้น ในองค์การธุรกิจการดำรงตำแหน่งที่สำคัญ การมีที่ทำงานที่ตกแต่งสวยงาม หรือการมีโอกาสพูดคุย หรืออยู่ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแล้วแต่เป็นความต้องการที่จะทำให้มีฐานะเด่น ความพยายามที่จะให้มีฐานะเด่นดังกล่าว มักจะแสดงออกในรูปที่ว่า บุคคลดังกล่าวจะพยายามกระทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อให้ดีเลิศหรือเกิน หน้าเกินตาคนอื่น ๆ ทั่วไป

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (self-actualization or self-realization) ลำดับขั้นความต้องการ ที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะสำเร็จ ทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้วมนุษย์ก็จะยังคงมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีก และอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิด ที่ตนได้ไฝฝันไว้ทุกอย่าง

ความพอใจที่ได้รับความสำเร็จ ตามความนึกคิดดังกล่าวนี้มีลักษณะกว้างขวางมากและจะแตกต่างกันไปในแต่ละคน ความต้องการในขั้นนี้มักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน แต่ละคนก็มีความนึกคิดไฝฝันที่อยากจะได้รับผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน ตัวอย่างของความต้องการชนิดนี้ก็มี เช่น ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็นคนคิดค้นทฤษฎีความรู้ อย่างใดอย่างหนึ่ง ความต้องการที่จะได้รับชื่อเสียงในฐานะที่เป็น นักกีฬาระดับดาราโลกหรือ อยากมีบุตรหญิงชายในจำนวนเหมาะสม อยากได้รับเลือกตั้งเป็นนายกฯ หรืออยากจะประสบผลสำเร็จในการประกอบธุรกิจของตน หรืออยากที่จะช่วยเหลือการกุศล เพื่อให้ได้รับความสุขทางใจเป็นต้น

โดยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นี้ สามารถสรุปได้ดังภาพประกอบ 2

(ธงชัย สันติวงษ์. 2519 : 381-384)



ภาพประกอบ 2 แสดงลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

ทฤษฎีการจูงใจของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงปัจจัยสองประเภท การศึกษาถึงลำดับความต้องการของคนตามแนวความคิดของ มาสโลว์ นั้นนับได้ว่าเป็นการพิจารณาถึงความต้องการโดยทั่ว ๆ ไปของคน แต่การศึกษาถึงความต้องการของคนตามทฤษฎีนี้จะมีลักษณะเฉพาะกว่า เพราะว่าจะพิจารณาถึงความต้องการของคนในองค์การหรือการจูงใจจากการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสามารถควบคุมปัจจัยที่ทำให้คนมีความพอใจและไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติได้

จากการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในเมือง Pitsburgh การวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ Herzberg ได้สรุปไว้ดังนี้ (สมยศ นาวีการ. 2525 : 182-183)

1. จะมีเงื่อนไขบางอย่างเกี่ยวกับงาน ที่ป้องกันไม่ให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ แต่ทว่าสิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้นอีก Herzberg เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่าปัจจัยอนามัย (hygiene factors) ปัจจัยเหล่านี้คือ

1.1 นโยบายและการบริหารงานของบริษัทที่ยุติธรรม

1.2 ผู้บังคับบัญชาจะต้องรู้งานเป็นอย่างดี

1.3 ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

1.4 เงินเดือนที่ยุติธรรม

1.5 สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี

1.6 ความมั่นคงของงาน

2. จะมีเงื่อนไขบางอย่างเกี่ยวกับงาน ถ้าหากว่าเงื่อนไขดังกล่าวนี้มีอยู่จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามถ้าหากว่าสิ่งเหล่านี้ไม่มีอยู่ ไม่ได้หมายความว่าคนจะไม่มีความพอใจในงานที่ทำ สิ่งเหล่านี้ Herzberg เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (motivator factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจคนให้ปฏิบัติงานดีขึ้น ปัจจัยเหล่านี้คือ

2.1 โอกาสกระทำบางสิ่งบางอย่างที่มีความสำคัญให้เกิดความสำเร็จ

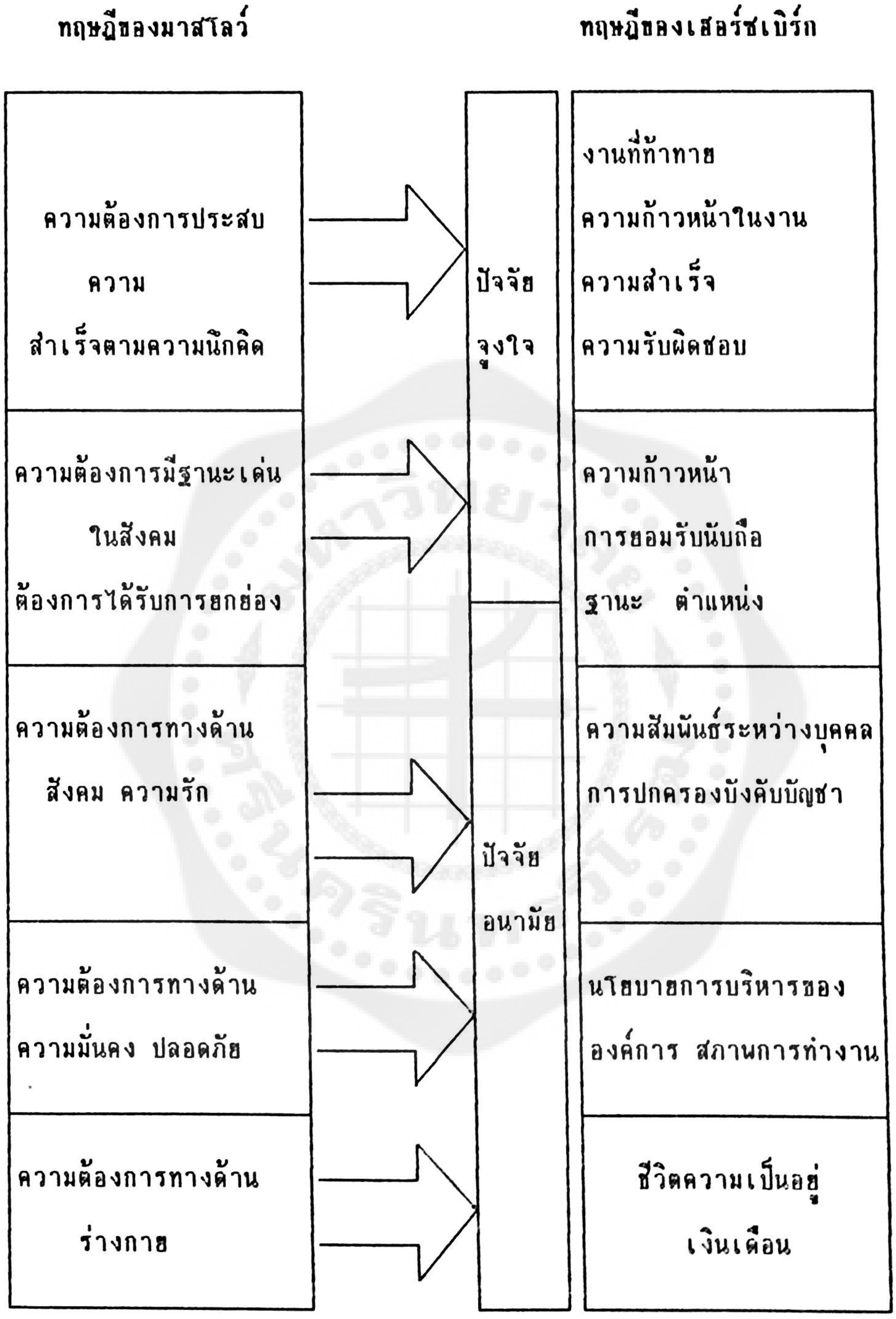
2.2 ได้รับการยกย่องสำหรับความสำเร็จ

2.3 ความก้าวหน้า

2.4 ความรับผิดชอบมากขึ้น

ทฤษฎีของ Herzberg ได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่า ผู้บริหารจะต้องมีทัศนะเกี่ยวกับงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสองอย่างคือ สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุขและสิ่งที่ทำให้พวกเขาไม่มีความสุขในงานที่ทำ ข้อสมมุติฐานของทฤษฎีการจูงใจสมัยเดิม มักจะถือว่าสิ่งจูงใจทางด้านการเงิน การปรับปรุงความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดี จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น การขาดงานและการออกจากงานที่น้อยลง นับได้ว่าเป็นข้อสมมุติฐานที่ผิดพลาดปัจจัยเหล่านี้ทั้งหมด เพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำและปัญหาเท่านั้นเอง ปัจจัยจูงใจเท่านั้นจึงจะเป็นสิ่งจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้เพิ่มผลผลิต

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg นี้หากเปรียบเทียบกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow แล้ว จะเห็นว่าปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้น หรือจูงใจนั้นคล้ายกับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่ Maslow กล่าวไว้ และปัจจัยในเรื่องอื่น ๆ ของ Herzberg ก็สามารถเทียบกันได้กับลำดับขั้นความต้องการของ Maslow ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงการเปรียบเทียบทฤษฎีของมาสโลว์และเฮอร์ซเบิร์ก

ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (E R G theory) เกิดขึ้นจากแนวคิดของ เคลย์ตัน พี. อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton P. Alerfer) ว่าความต้องการมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ โดยมีแนวคิดพื้นฐานดังนี้

1. มนุษย์อาจมีความต้องการหลาย ๆ อย่าง เกิดขึ้นในเวลาเดียวกันได้โดยไม่จำเป็นว่าความต้องการเบื้องล่าง จะต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะเกิดความต้องการเบื้องสูง

2. ยิ่งความต้องการไดรับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการแต่ละประเภท มากยิ่งขึ้น

3. ยิ่งความต้องการระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองมากเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการระดับสูงมากขึ้นไปอีก

4. ยิ่งความต้องการระดับสูง ได้รับการตอบสนองน้อยเท่าใด บุคคลก็จะมีความต้องการในระดับต่ำมากขึ้นเท่านั้น

อัลเดอร์เฟอร์ จึงได้ทำการศึกษาวิจัย โดยการทดสอบเพื่อหาทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ในปี ค.ศ. 1969 ที่เรียกว่า "An Empirical Test of a New Theory of Human Needs" จากผลของการศึกษาครั้งนี้ เขาพบว่า มนุษย์เราจะมีความต้องการหลักอยู่ 3 ประการคือ

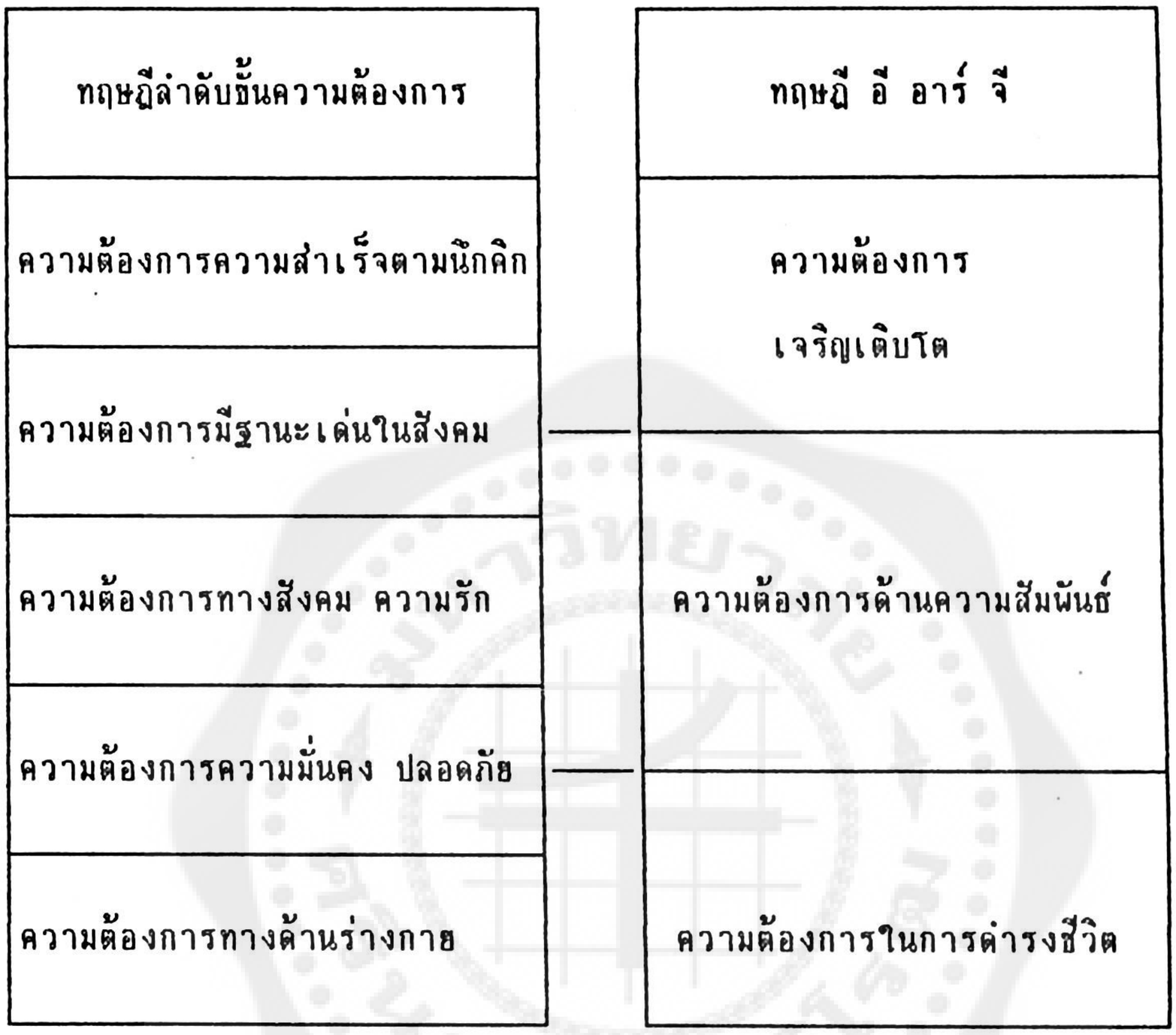
1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E) เป็นความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางวัตถุ ที่ช่วยให้มนุษย์มีชีวิตอยู่รอดได้เช่น อาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงาน ความมั่นคงสวัสดิภาพ ความปลอดภัย ก็จัดอยู่ในกลุ่มนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีของ Maslow ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต จะรวมส่วนที่เป็นความต้องการทางด้านสรีระทั้งหมดกับบางส่วน กับความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องด้วย เป็นความต้องการที่รวมถึงความต้องการทางสังคม ความต้องการความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การได้รับการยอมรับ การมีชื่อเสียงและการได้รับการยกย่องจากสังคม เมื่อเทียบกับทฤษฎีของ Maslow ความต้องการด้านความสัมพันธ์นี้ จะรวมถึงส่วนที่เป็นความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม และบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี

3. ความต้องการด้านการเจริญเติบโต (Growth Needs:G) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการที่บุคคลได้สร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สำหรับตัวเขาเองและสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้ก้าวหน้าเติบโตยิ่งขึ้นไป ที่เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ความภาคภูมิใจในตนเอง ตลอดจนการเข้าใจในตนเอง และการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ เมื่อเทียบกับทฤษฎีของ Maslow ความต้องการด้านการเติบโตนี้ จะรวมถึงบางส่วนของความต้องการเกียรติและศักดิ์ศรี และความต้องการทำตนให้ประจักษ์ทั้งหมด

ซึ่งทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierachy of needs) และทฤษฎี E R G (E R G theory) จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์ (2532 : 111-113) ได้เปรียบเทียบกันไว้ ดังแสดงไว้ในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของ Maslow และ Alderfer

ทฤษฎีการจูงใจของแมคเครลแลนด์

เดวิด ซี แมคเครลแลนด์ (David C. McClelland) และคณะได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจและได้ระบุแนวคิดพื้นฐานที่จำเป็นในการจูงใจบุคคลไว้ 3 ประการคือ

1. ความต้องการอำนาจ (need for power หรือ n/PWR
2. ความต้องการด้านสังคม (neen for affiliation หรือ n/AFF
3. ความต้องการประสบความสำเร็จ (need for achievement หรือ n/ACH

คณะวิจัยของแมคเครลแลนด์ได้ทำการทดสอบความต้องการต่าง ๆ ของบุคคลโดยการทดสอบในเชิงจิตวิทยา และได้สรุปผลออกมาว่า ในบรรดาความต้องการทั้ง 3 ประการข้างต้นนั้น สิ่งที่ทุกคนต้องการมากที่สุดคือความต้องการ ด้านความสำเร็จ

ความต้องการของบุคคลในด้านต่าง ๆ ข้างต้นนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความราบรื่น เพราะในองค์การทั้งหลาย บุคคลที่เข้ามาร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น ต่างก็มีความต้องการที่จะ ประสบความสำเร็จ

ความต้องการอำนาจ แมคเครลแลนด์และคณะวิจัยพบว่าคนที่มีความต้องการอำนาจสูงมักชอบที่จะเป็นผู้ควบคุมดูแลคนอื่น หรือทำตัวมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ๆ บุคคลเหล่านี้จะพยายามใฝหาตำแหน่งต่าง ๆ เช่น เป็นหัวหน้า และบุคคลพวกนี้มักจะเป็นคนคุยเก่ง มีข้อโต้แย้งบ่อย ๆ มีบุคลิกเข้มแข็ง เป็นคนเปิดเผยพูดตรงไปตรงมา พูดจรงทำจริง เอาการเอางาน ชอบที่จะสอนคนอื่นและชอบพูดในที่ชุมชน

ความต้องการด้านสังคม บุคคลที่มีความต้องการด้านสังคมสูง มักจะพอใจที่ได้รับความรักความอบอุ่นจากผู้อื่น และพยายามที่จะหลบเลี่ยงความเจ็บปวด หรือการถูกกลุ่มไม่ยอมรับตน บุคคลเหล่านี้ชอบที่จะรักษาสัมพันธภาพอันดีกับคนอื่น ๆ อยากที่จะมีความคุ้นเคยสนิทสนม และมีความเข้าใจดีกับคนอื่น ๆ พร้อมที่จะปลอบใจและช่วยเหลือผู้อื่นที่ได้รับความลำบาก และชอบที่จะคบหาสมาคมหรือพบปะกับคนอื่น ๆ

ความต้องการประสบความสำเร็จ คนที่มีความต้องการได้รับความสำเร็จสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จเท่า ๆ กับที่กลัวอย่างมากต่อความล้มเหลว ชอบงานที่ท้าทาย ตั้งเป้าหมายให้ตัวเองสง กล้าต่อการเสี่ยง แต่มักจะไม่ชอบเป็นนักการพนัน ชอบให้บอกผลการทำงานอย่างตรงไปตรงมาและทันที เป็นคนไม่ชอบอยู่นิ่ง ๆ ทำงานแทบไม่มีเวลาหยุดพัก ชอบทำงานหนักและถ้าเกิดความล้มเหลวขึ้นก็ไม่ถือเป็นเรื่องวิตกกังวล และชอบที่จะดูแลกำกับการด้วยตนเอง

นอกจากนี้ แมคเครลแลนด์และคณะ ยังพบอีกว่าผู้ที่เริ่มทำธุรกิจและพัฒนาธุรกิจของตน มีความต้องการความสำเร็จสูงมาก มีความต้องการด้านอำนาจพอสมควร และมีความต้องการด้านสังคมต่ำ ส่วนผู้จัดการทั่ว ๆ ไปมักจะมีความต้องการความสำเร็จ และความต้องการอำนาจสง แต่มีความต้องการด้านสังคมต่ำกว่าบคคลประเภทแรก สำหรับกลุ่มธรกิจขนาดเล็กผู้จัดการมีความต้องการความสำเร็จในงานสูงมาก แต่ในธุรกิจขนาดใหญ่นั้น ผู้บริหารระดับสูงมีความต้องการในเรื่องความสำเร็จในงานอยู่ในระดับปานกลาง ความต้องการอำนาจ และความต้องการทางสังคมอยู่ในระดับที่สูงกว่า ส่วนผู้จัดการในระดับกลาง ในธุรกิจขนาดใหญ่มักจะต้องการความสำเร็จในงานสูงกว่าผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารระดับสูงประสบความสำเร็จในตำแหน่งหน้าที่แล้ว แต่พวกระดับกลางยังจะต้องดิ้นรนที่จะก้าวหน้าขึ้นไปสู่ระดับสูงสุดขององค์การ

จากข้อสรุปของการวิจัยตามแนวความคิดของแมคเครลแลนด์ ดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ทำให้มีประเด็นที่จะต้องพิจารณาต่อไปอีกว่า ผู้ที่เป็นผู้จัดการหรือผู้บริหารแต่ละคน สมควรที่จะมีความต้องการประสบความสำเร็จสูงทุก ๆ คนไปหรือไม่ คำตอบที่ได้จากผลของการวิจัยก็คือ ผู้บริหารที่มีความต้องการความสำเร็จสูงกว่า มักจะมีความก้าวหน้าในงานเร็วกว่า อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสภาพทั่วไปในการบริหาร จำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในการที่จะทำงานให้สำเร็จ ดังนั้นแต่ละกิจการ จึงสมควรที่จะมีหรือสร้างผู้บริหารที่มีความต้องการทางด้านสังคมมากพอสมควร นอกเหนือไปจากความต้องการระดับสูงในด้านการประสบความสำเร็จ (ไพลิน ผ่องใส. 2532 : 236-237)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประธาน จันทร์เจริญ (2519 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครู พบว่าอาจารย์ที่เป็นฝ่ายบริหารมีขวัญในการปฏิบัติงานดีกว่าอาจารย์ที่สอนแต่เพียงอย่างเดียว และอาจารย์วิทยาลัยครูในส่วนภูมิภาค มีขวัญดีกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยครูส่วนกลาง

สุภรณ์ ศรีพหล (2519 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีความพึงพอใจในด้านความเจริญก้าวหน้าในการงาน เป็นอันดับแรก และลักษณะงานเป็นอันดับที่สองและไม่พอใจต่อนโยบายการบริหารงานและสภาพการทำงาน นอกจากนี้ยังค้นพบอีกว่า ปัจจัยที่กระตุ้นให้อาจารย์ทำงานมีประสิทธิผลมากที่สุดคือความสัมฤทธิผลในงาน รองลงมาคือลักษณะของงาน อันดับสุดท้ายได้แก่ เงินเดือน ตำแหน่ง และความมั่นคง

สะอาด แสงรัตน์ (2520 : 66-67) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของครูใหญ่กับความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าพฤติกรรมด้านมุ่งสัมพันธ์ และด้านมุ่งงานของครูใหญ่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของครู และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำด้านมุ่งสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของครู มีค่าความสัมพันธ์สูงกว่า พฤติกรรมผู้นำด้านมุ่งงานกับความพึงพอใจในการทำงานของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุดใจ ทองอ่อน (2522 : 58-59) ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของครูใหญ่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าครูใหญ่มีพฤติกรรมผู้นำด้านมุ่งสัมพันธ์และด้านมุ่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง ครูมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมผู้นำของครูใหญ่ทั้งสองแบบมีความสัมพันธ์กับความ

พึงพอใจในการทำงานของครูในทางบวก และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมผู้นำด้านมุ่งสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของครู สูงกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำด้านมุ่งงานกับความพึงพอใจในการทำงานของครูอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

มาณี ไชยธีรานุวัฒศิริ และคนอื่น ๆ (2524 : 95) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าปัจจัยสำคัญที่กระทบต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์ส่วนใหญ่ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จนทำให้คิดที่จะลาออกจากมหาวิทยาลัย หรือโอนย้ายหน่วยงานก็คือ (1) นโยบายของมหาวิทยาลัยที่มีต่อหน่วยงานของอาจารย์ (2) การบริหารงานของอธิการบดี คณบดีและหัวหน้าภาควิชา (3) โอกาสในการศึกษาต่อ (4) โอกาสในการปฏิบัติงานสำคัญ (5) การถืออาวุโสและคุณวุฒิโดยไม่คำนึงถึงความสามารถ (6) สภาพความแออัดของที่ทำงาน (7) ความสัมพันธ์ของอาจารย์กับนักศึกษา เพื่อนอาจารย์และผู้บริหาร (8) รายได้ไม่เพียงพอ ส่วนปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุดคือ งานสอนตรงกับแขนงวิชาที่ศึกษามาหรือตรงกับความถนัด

นิรพรต หุ่นเจริญ (2525 : 27-58) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการสาย ก คือสายอาจารย์ผู้สอนจำนวน 180 คน สาย ข คือสายบริการหรือสนับสนุนวิชาการจำนวน 76 คน สาย ค คือสายบริหารและธุรการจำนวน 226 คน พบว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการเมื่อแยกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงานแล้ว ปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตามสายงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จีรภรณ์ กาญจนไพบูลย์กูล (2526 : จ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา พบว่าสภาพการทำงานแต่ละด้าน และความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุน อยู่ในระดับปานกลาง และสภาพการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชา

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนสภาพการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

นิสิษฐ มณีไชย (2527 : จ) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล พบว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล คือการบังคับบัญชา ตัวงาน และเทศบาลและการบริหารงาน และลำดับความสำคัญขององค์ประกอบ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ การบังคับบัญชา ตัวงาน และเทศบาลและการบริหารงาน ตามลำดับ ส่วนองค์ประกอบที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล ได้แก่ ตัวงาน เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งและระดับ ผลประโยชน์เกื้อกูล สภาพการทำงาน การบังคับบัญชา และเทศบาลและการบริหารงาน ($P < .05$) ส่วนองค์ประกอบที่เป็นการได้รับการยอมรับนับถือ และองค์ประกอบที่เป็นเพื่อนร่วมงาน ไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล

กมลศักดิ์ ศรีอรุณ (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร พบว่าข้าราชการครูมีความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยต่าง ๆ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน การปกครองบังคับบัญชา การยอมรับนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และเมื่อแยกตามตัวแปรอิสระที่ศึกษา พบว่า ข้าราชการครูเมื่อแยกตามคุณวุฒิ ประสบการณ์ สถานภาพสมรสและรายได้พิเศษ มีความพึงพอใจในปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัชาอยู่ในระดับมาก และปัจจัยความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นข้าราชการครูที่มีรายได้พิเศษ จะมีความพึงพอใจต่อปัจจัยเงินเดือนอยู่ในระดับน้อย

สุพรรณี สมบัติธีระ (2529 : จ-ฉ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนัฒนาชุมชนของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อนัฒนาชนบท สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 9 พบว่า

องค์ประกอบที่ทำให้ครูรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากระดับมากไปหาน้อยเรียงตามลำดับ ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงานพัฒนาชุมชน ความรับผิดชอบงานพัฒนาชุมชน ลักษณะของงานพัฒนาชุมชน ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหารในการพัฒนาชมชน และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน และเมื่อแยกตามตัวแปรต้น พบว่า ครูที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส และภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุภาภรณ์ รัชฉวีวรรณ (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษา ในวิทยาลัยครูทั่วประเทศ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์ตามตัวแปรอิสระ คือ เพศ วุฒิการศึกษา และอายุของอาจารย์พลศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนอันดับความสำคัญขององค์ประกอบ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เรียงตามลำดับมากไปหาน้อยคือ ความสำเร็จของงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับความยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าทางวิชาชีพและตำแหน่งการงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชาและความมั่นคงในการทำงาน รายได้และผลประโยชน์เกื้อกูล

บูรพา พรหมเจียม (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 พบว่าครูแนะแนวส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่อยู่ในระดับมาก คือ ได้รับความไว้วางใจให้ทำงานตามโครงการที่วางไว้ ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ งานที่ทำช่วยเพิ่มพูนทักษะมีอิสระในการปฏิบัติงาน บริเวณที่ทำงานเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชาในการติดต่อเรื่องงาน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ การช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ความสะดวกจากบริการสวัสดิการของโรงเรียนและการเข้ารับ

การรักษาในสถานพยาบาลท้องถิ่น สำหรับความพึงพอใจในระดับกลาง คือ วิธีการจัดบริการที่ได้รับความสนใจจากผู้อื่น และผลงานได้รับการยกย่องและกล่าวถึง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ และครูที่มีความพึงพอในในการทำงานระดับน้อย คือ การที่ครูแนะแนวมีความก้าวหน้าน้อยกว่าครูในหมวดวิชาอื่น ๆ

ในด้านความคิดเห็นของครูแนะแนวเกี่ยวกับ ปัญหาที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานได้แก่ โรงเรียนไม่มีครูแนะแนวโดยตรง ครูแนะแนวต้องสอนวิชาอื่น ๆ ด้วยทำให้ไม่มีเวลาสำหรับงานแนะแนว ครูแนะแนวไม่มีความรู้ด้านการแนะแนว และบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านการแนะแนวมีจำนวนไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนนักเรียน

แจ็คสัน (Jackson. 1975 : 7560 A) ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) โดยมีจุดมุ่งหมาย ที่จะศึกษาองค์ประกอบ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในผู้บริหารระดับกลาง และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เรื่องความพึงพอใจในงาน ของผู้บริหารระดับกลางกับระดับที่สูงกว่า ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารระดับกลางและระดับที่สูงกว่า มีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ อันได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและลักษณะของงานมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นการสนับสนุนทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก ที่ว่าผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยจูงใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุน แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยค้ำจุน ก็เป็นปัจจัยที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

ควีตูกัว (Quitugua. 1975 : 1224-A) ได้ศึกษาวิจัยองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนรัฐบาล ในเกาะกวม พบว่า ครูไม่พึงพอใจในสถานการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความเป็นอยู่ในชุมชน อัตราการทำงาน เงินเดือน เงินค่าตอบแทน สถานะของครูและความช่วยเหลือของรัฐ

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งกล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าปัจจัยต่าง ๆ มีผลกระทบต่อประสิทธิภานของงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคล แตกต่างกัน

ออกไป และไม่มีผู้ใดให้ลำดับความสำคัญที่แน่นอน หรือสามารถกำหนดชัดเจนลงไปว่าปัจจัยหรือองค์ประกอบใดสำคัญที่สุด และปัจจัยหรือองค์ประกอบใดสำคัญน้อยสุด เพราะว่าองค์ประกอบเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและตัวแปรต่าง ๆ กัน นั่นก็หมายความว่า การที่หน่วยงานจะประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย จะต้องศึกษาถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ยังบกพร่องอยู่ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อประสิทธิภาพประสิทธิผลของงาน และองค์กรต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าดังรายละเอียดต่อไปนี้คือ

1. แหล่งข้อมูลและประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล
4. วิธีจัดกระทำกับข้อมูล

<u>แหล่งข้อมูลและประชากร</u>

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาจากประชากร โดยมีรายละเอียดลักษณะและขอบเขตของประชากรดังต่อไปนี้คือ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการและลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติงานในหน้าที่พนักงานช่างในตำแหน่งคนงาน ลูกมือช่าง ช่าง นายช่าง วิศวกร สถาปนิกและเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง ซึ่งปฏิบัติราชการอยู่ในคณะ สถาบัน โครงการ ศูนย์ และสำนักต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา กิ่งอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ในปี พ.ศ. 2535 จำนวน 102 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

1. ศูนย์ศาลายา จำนวน 45 คน
2. สถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 19 คน ประกอบด้วย
   2.1 โครงการวิจัยชีววิทยาระบบประสาทและพฤติกรรม จำนวน 5 คน
   2.2 โครงการวิจัยและพัฒนาอุปกรณ์ชีวการแพทย์ จำนวน 10 คน

2.3 โครงการวิจัยและพัฒนาวัคซีน จำนวน 4 คน

3. สถาบันวิจัยโภชนาการ จำนวน 6 คน

4. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน จำนวน 7 คน

5. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จำนวน 10 คน

6. คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ จำนวน 7 คน

7. สำนักหอสมุด จำนวน 3 คน

8. สำนักสัตว์ทดลองแห่งชาติ จำนวน 5 คน

<u>เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล</u>

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็นสองตอน ดังนี้คือ

ตอนที่หนึ่ง เป็นแบบสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับ สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ของพนักงานช่าง

ตอนที่สอง เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (rating scale) เพื่อใช้วัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง โดยปรับปรุงจากแบบมินเนโซต้า (minnesota satisfaction questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งสิบด้านซึ่งได้จากผลการศึกษารวบรวมของ ล็อค (Locke) และสมพงศ์ เกษมสิน อันได้แก่ ตัวงาน (work) เงินเดือน (payment) การเลื่อนตำแหน่ง (promotion) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) สภาพการทำงาน (working condition) การบังคับบัญชา (supervision) เพื่อนร่วมงาน(co-worker) องค์การและการบริหารงาน (company and management) และความมั่นคงในการทำงาน(security

of Job) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตรวจสอบรายการด้วยวิธีเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึก โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ถ้าคำถามเป็นทางด้านนิมาน (positive)

ตอบ มากที่สุด แสดงว่า เห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างยิ่ง ให้ 5 คะแนน

ตอบ มาก แสดงว่า เห็นด้วยกับข้อความนั้น ให้ 4 คะแนน

ตอบ ปานกลาง แสดงว่า ไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ให้ 3 คะแนน

ตอบ น้อย แสดงว่า ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ให้ 2 คะแนน

ตอบ น้อยที่สุด แสดงว่า ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน

ถ้าคำถามเป็นทางด้านนิเสธ (negative)

ตอบ มากที่สุด แสดงว่า ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างยิ่ง ให้ 1 คะแนน

ตอบ มาก แสดงว่า ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ให้ 2 คะแนน

ตอบ ปานกลาง แสดงว่า ไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ให้ 3 คะแนน

ตอบ น้อย แสดงว่า เห็นด้วยกับข้อความนั้น ให้ 4 คะแนน

ตอบ น้อยที่สุด แสดงว่า เห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างยิ่ง ให้ 5 คะแนน

<u>วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล</u>

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้น เพื่อใช้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง และหาองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร และงานวิจัย เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถาม เพื่อวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. สร้างแบบสอบถามขึ้น โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ตรวจทาน

4. นำแบบสอบถามมาให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเครื่องมือให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญดังรายนามต่อไปนี้คือ

4.1 รศ.ดร. พิภพ สุนทรสมัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ

4.2 รศ. ประทิน คล้ายนาค มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสนามจันทร์

4.3 รศ. ณรงค์ เส็งประชา วิทยาลัยครูนครปฐม

4.4 ผศ.ดร. ระวัง เนตรโพธิแก้ว วิทยาลัยครูนครปฐม

4.5 ดร. ภุชงค์ วัฒายุ โรงเรียนรัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี

5. นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานช่าง แผนกซ่อมบำรุง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามตามแบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-coefficient) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณคือ

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left(1 - \frac{Si^2}{Sx^2}\right)$$

เมื่อ n คือ จำนวนข้อสอบ

S_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

(ประคอง กรรณสูต.2528:43)

7. คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.9724

8. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการดังนี้คือ

8.1 ขอหนังสือแนะนำตัว จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำไปขออนุญาตเก็บข้อมูลจากหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ที่พนักงานช่างสังกัดอยู่

8.2 นำหนังสือแนะนำตัว จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เข้าไปขออนุญาตเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

8.3 แบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มประชากรจำนวน 102 ฉบับ ได้รับคืนครบทั้งหมด

<u>วิธีจัดกระทำกับข้อมูล</u>

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมดแล้วได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Science) โดยได้รับความอนุเคราะห์ในการจัดกระทำข้อมูลจาก รศ. นภพร ทัศนัยนา อาจารย์ประจำภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานช่าง ใช้การหาความถี่ ร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างโดยรวมเป็นรายข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. การตัดสินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างพิจารณาตามแนวของเบสท์ (Best. 1978 : 174) จากค่าเฉลี่ยเลขคณิต ของคะแนนดังนี้

3.1 คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3.2 คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย

3.3 คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง

3.4 คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

3.5 คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันและชัดเจน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายดังต่อไปนี้

μ แทน ค่าเฉลี่ยของประชากร

σ แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

n แทน จำนวนประชากรที่จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

R แทน อันดับ (Rank-order)

การเสนอผลในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ค่าสถิติขององค์ประกอบด้านสถานภาพ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะโดยทั่วไปของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ค่าสถิติของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งสิบด้าน เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง และลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

ตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ค่าสถิติ ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งสิบด้าน โดยจำแนกตามองค์ประกอบด้านสถานภาพ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่างกลุ่มต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เสนอในรูปของคำบรรยายประกอบตาราง เพื่อให้สะดวกต่อการทำความเข้าใจ ไว้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถานภาพทั่วไป ของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คน จำแนกได้ ดังตาราง 1-4

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละ ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวนพนักงานช่าง (N = 102)	ร้อยละ
1 ประถมศึกษา	33	32.4
2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	22	21.6
3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	39	38.2
4 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	8	7.8
รวม	102	100.00

จากตาราง 1 สถานภาพโดยทั่วไป ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าพนักงานช่างส่วนมากมีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คือมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 จากจำนวนพนักงานช่างทั้งหมด 102 คน รองลงมาคือวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 33 คน (ร้อยละ 32.4) วุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 22 คน (ร้อยละ 21.6) และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 8 คน (ร้อยละ 7.80) ตามลำดับ

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละ ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวนพนักงานช่าง (N = 102)	ร้อยละ
1 คนงานหรือลูกมือช่าง	44	43.14
2 ช่าง	24	23.53
3 นายช่าง	29	28.43
4 วิศกรหรือสถาปนิกหรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง	5	4.90
รวม	102	100.00

จากตาราง 2 สถานภาพโดยทั่วไปของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา พบว่าพนักงานช่างส่วนมากมีตำแหน่งเป็นคนงานหรือลูกมือช่าง คือมีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 43.14 จากจำนวนพนักงานช่างทั้งหมด 102 คน รองลงมาคือ

ตำแหน่งนายช่าง จำนวน 29 คน (ร้อยละ 28.43) ตำแหน่งช่าง จำนวน 24 คน (ร้อยละ 23.53) และตำแหน่งวิศวกรหรือสถาปนิกหรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง จำนวน 5 คน (ร้อยละ 4.90) ตามลำดับ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละ ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน		จำนวนพนักงานช่าง (N = 102)	ร้อยละ
1	ต่ำกว่า 5 ปี	37	35.9
2	5 - 10 ปี	37	35.9
3	10 ปีขึ้นไป	28	27.2
	รวม	102	100.0

จากตาราง 3 สถานภาพโดยทั่วไปของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่าพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ส่วนมากจะมีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 5 ปี และ 5-10 ปี คือมีจำนวนเท่ากัน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 จากจำนวนพนักงานช่างทั้งหมด 102 คน รองลงมาคือ ระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คือมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 จากจำนวนพนักงานช่างทั้งหมด 102 คน (มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา เริ่มดำเนินการก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ. 2518 และสามารถเปิดดำเนินการจัดการ

เรียนการสอนได้ในปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา)

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละ ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำแนกตามจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู

จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู	จำนวนพนักงานช่าง (N = 102)	ร้อยละ
1. ไม่มี	32	31.4
2. 1 - 2 คน	31	30.4
3. 3 คนขึ้นไป	39	38.2
รวม	102	100.0

จากตาราง 4 สถานภาพโดยทั่วไปของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา เมื่อจำแนกตามจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู พบว่า พนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ส่วนมากมีจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูตั้งแต่สามคนขึ้นไป คือมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 จากจำนวนนพนักงานช่างทั้งหมด 102 คน รองลงมาคือพนักงานช่างที่ไม่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู จำนวน 32 คน (ร้อยละ 31.4) และพนักงานช่างที่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู 1-2 คน คือมีจำนวน 31 คน (ร้อยละ 30.40) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติข้อมูลด้านปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสิบด้าน โดยจำแนกเป็นรายข้อ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำแนกได้ดังตาราง 5-15

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างที่มีต่อปัจจัย ด้านตัวงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านตัวงาน	μ (N=102)	σ	R
1. งานที่ปฏิบัติอยู่มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับ	3.06	.77	6
2. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	3.31	.67	3
3. การได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากงานที่ปฏิบัติ	3.14	.95	4
4. มีอิสระในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.07	1.01	5
5. งานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมและมีความถนัด	3.49	.90	2
6. งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ผลดี และสำเร็จตามเวลาที่กำหนด	3.60	.77	1
รวม	3.28	.55	

จากตาราง 5 พนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา มีความพึงพอใจต่อด้านตัวงาน ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับผลสำเร็จของงาน ที่สามารถปฏิบัติได้ผลดีและสำเร็จตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก

คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และมีความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งในด้านตัวงาน รองลงไปคือ งานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมและมีความถนัด ปริมาณงานมีความเหมาะสม มีอิสระในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการทำงาน ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ ความรู้สึกว่า งานที่ปฏิบัติอยู่มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับ โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านตัวงาน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างที่มีต่อปัจจัยด้านเงินเดือน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเงินเดือน	μ (N=102)	σ	R
1. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน	2.78	.65	1
2. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอที่จะเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุขตามควรแก่อัตภาพ	2.63	.80	4
3. เงินเดือนที่ได้รับเป็นผลตอบแทนที่พอใจ	2.68	.72	3
4. พอใจเกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี	2.72	.87	2
รวม	2.70	.57	

จากตาราง 6 พบว่าพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่อปัจจัยด้านเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน

อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่หนึ่งในด้านเงินเดือน รองลงไปคือการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี และเงินเดือนที่ได้รับเป็นผลตอบแทนที่พอใจ ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอที่จะเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุขตามควรแก่อัตภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านเงินเดือนคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ	$\bar{X}$ (N=102)	S	R
1. หน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่เปิดโอกาสให้ก้าวสู่ตำแหน่งและระดับที่สูงขึ้น	2.51	1.04	5
2. ได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งและระดับจากผู้บังคับบัญชา	2.53	.99	4
3. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและปรับระดับต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน	2.79	.90	1
4. งานที่ปฏิบัติเป็นผลส่งเสริมให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งและระดับ	2.77	1.01	2
5. กฎระเบียบของมหาวิทยาลัยมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันเกี่ยวกับโอกาสในการได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นระหว่างบุคลากรทุกสาย	2.47	1.06	6
6. กฎระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการเลื่อนตำแหน่งและระดับ	2.67	.90	3
รวม	2.62	.75	

จากตาราง 7 พบว่าพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่อปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและปรับระดับต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่หนึ่งในด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ รองลงไปคืองานที่ปฏิบัติเป็นผลส่งเสริมให้ได้เลื่อนตำแหน่งและระดับ กฎระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการเลื่อนตำแหน่งและระดับ ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ กฎระเบียบของมหาวิทยาลัยมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันน้อย เกี่ยวกับโอกาสในการได้รับตำแหน่งและระดับที่สูงขึ้นระหว่างบุคลากรทุกสาย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการยอมรับนับถือ (N=102)	$\bar{X}$	S.D.	R
1. ผู้บังคับบัญชามีความจริงใจ ยกย่องและให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา	3.19	.81	8
2. มีความรู้สึกยกย่องนับถือผู้บังคับบัญชาด้วยความจริงใจ	3.65	.71	1
3. เพื่อนร่วมงานยกย่องชมเชยผลสำเร็จของงานที่ได้ทำ	3.24	.77	6
4. หน่วยงานเห็นว่าท่านเป็นคนสำคัญคนหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี	3.24	.81	6
5. ผู้บังคับบัญชายอมรับและสนับสนุนในผลงาน	3.27	.82	4
6. การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญยิ่งขึ้นเป็นลำดับ	3.25	.78	5
7. ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานของท่านโดยทั่วไป มีความพอใจและยอมรับในผลงาน	3.47	.79	2
8. ครอบครัวของท่านมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงาน	3.42	.76	3
รวม	3.34	.51	

จากตาราง 8 พบว่าพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับมีความรู้สึกยกย่องนับถือผู้บังคับบัญชา

ด้วยความจริงใจ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่หนึ่งในด้านการยอมรับนับถือ รองลงไปคือความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานของพนักงานช่างโดยทั่วไปมีความพอใจและยอมรับในผลงาน, ครอบครัวของพนักงานช่างมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานของพนักงานช่าง ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ ความจริงใจ ยกย่องและให้เกียรติของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงานช่าง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการยอมรับนับถือ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับ ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านผลประโยชน์เกื้อกูล โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล	$\bar{X}$	S.D.	R
	(N=102)		
1. หน่วยงานได้จัดบริการด้านสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน	2.58	.99	3
2. ความเหมาะสมและความยุติธรรมในการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับที่พักอาศัยเช่น การจัดหอพัก บ้านพัก การเบิกค่าเช่าบ้าน	2.19	.99	6
3. การจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลมีความเหมาะสมเท่าเทียมกันทุกฝ่ายทุกสังกัดในมหาวิทยาลัยมหิดล	3.01	1.03	1
4. การให้ทุน, โอกาสในการเข้าอบรมสัมนา การลาศึกษาต่อได้อย่างเหมาะสมยุติธรรม	2.57	.93	4
5. ความเหมาะสมในการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการกู้ยืมและอัตราดอกเบี้ย	2.60	.99	2
6. ความสะดวกในการขอรับบริการเกี่ยวกับสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	2.53	.95	5
รวม	2.58	.71	

จากตาราง 9 พบว่าพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่อปัจจัยด้านผลประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับปานกลางค่อน

ข้างต่ำ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลมีความเหมาะสมเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกฝ่ายทุกสังกัดในมหาวิทยาลัยมหิดล อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในอันดับที่หนึ่งในด้านผลประโยชน์เกื้อกูล รองลงไปคือ ความเหมาะสมในการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการกู้ยืมและอัตราดอกเบี้ย และหน่วยงานได้จัดบริการด้านสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ ความ่เหมาะสมและความยุติธรรมในการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับที่พักอาศัย เช่นการจัดหอพัก บ้านพัก การเบิกค่าเช่าบ้าน เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านผลประโยชน์เกื้อกูล คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านสภาพการทำงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านสภาพการทำงาน	$\bar{X}$ (N=102)	S.D.	R
1. การมีเวลาในการทำงานและการพักผ่อนที่เหมาะสม	3.03	.57	4
2. หน่วยงานได้จัดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ	2.59	.92	6
3. สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรศัพท์ พัดลม ห้องน้ำห้องส้วม ฯลฯ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ	3.11	1.00	3
4. สถานที่ทำงานตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสมมีสภาพแวดล้อมที่ดี	3.66	.94	1
5. หน่วยงานได้จัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตราย เครื่องมือเครื่องทุ่นแรงอย่างเหมาะสมและเพียงพอ	2.60	.95	5
6. สภาพการทำงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.20	.89	2
รวม	3.03	.59	

จากตาราง 10 พบว่าพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่อปัจจัยด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม มีสภาพแวดล้อมที่ดี อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.66 และมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่หนึ่งในด้าน

สภาพการทำงาน รองลงไปคือ สภาพการทำงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกลุ่มพนักงาน สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรศัพท์ พัดลม ห้องน้ำห้องส้วม อย่างเพียงพอและเหมาะสม ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ความเหมาะสมและเพียงพอ ในการจัดเครื่องมือและอปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านสภาพการทำงาน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านการบังคับบัญชา โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการบังคับบัญชา	μ (N=102)	σ	R
1. ผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และคำสั่งของตน	3.43	.87	2
2. ผู้บังคับบัญชาประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดี	3.36	.87	5
3. ผู้บังคับบัญชาช่วยให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาในการทำงาน	3.36	.88	5
4. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.18	.98	9
5. ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา	3.32	.81	7
6. การเข้าพบและปรึกษากับผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้สะดวก	3.43	1.02	2
7. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและรับฟังเหตุผล	3.26	.95	8
8. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความสามารถและกล้าตัดสินใจ	3.43	.85	2
9. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่รักษาผลประโยชน์ของหน่วยงาน	3.54	.89	1
10. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุข และผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.16	1.01	10
รวม	3.35	.75	

จากตาราง 11 พบว่าพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่อปัจจัยด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการที่ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่รักษาผลประโยชน์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่หนึ่ง ในด้านการบังคับบัญชา รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และคำสั่งของตนเอง การเข้าพบและปรึกษากับผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการทำงานได้สะดวก และผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความสามารถและกล้าตัดสินใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.43 ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ส่วนอันดับสุดท้ายคือ การเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขและผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการบังคับบัญชา คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านเพื่อนร่วมงาน (N=102)	$\bar{X}$	S.D.	R
1. ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติราชการ	3.76	.87	1
2. เพื่อนร่วมงานต่างก็ร่วมมือกันทำงานอย่างพร้อมเพรียง	3.39	.82	2
3. เพื่อนร่วมงานยอมรับความรู้ความสามารถที่ท่านแสดงออก	3.30	.81	4
4. เมื่อมีปัญหาในเรื่องส่วนตัวหรือการทำงาน เพื่อนร่วมงานได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	3.35	.73	3
5. เพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	3.04	.76	7
6. เพื่อนร่วมงานส่วนมากเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.21	.78	5
7. การแบ่งงานกันทำระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความเหมาะสมชัดเจนและยุติธรรม	3.08	.73	6
รวม	3.31	.59	

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่อปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก

คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการเข้ากับเพื่อนราวมงานได้ดี ทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจอันดับที่หนึ่ง ในด้านเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ การที่เพื่อนร่วมงานต่างก็ร่วมมือกันทำงานอย่างพร้อมเพรียง เมื่อมีปัญหาในเรื่องส่วนตัวหรือการทำงาน เพื่อนร่วมงานได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ความกระตือรือร้นและความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบของเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านเพื่อนร่วมงาน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านองค์การและการบริหารงาน โดยจำแนกเป็นรายข้อ

ด้านองค์การและการบริหารงาน	$\bar{X}$	S.D.	R
	(N=102)		
1. โครงสร้างและการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ในปัจจุบันมีความเหมาะสม	2.91	.86	2
2. การแบ่งสายงานและจัดสายงานในหน่วยงานของท่าน มีความเหมาะสม	2.98	.77	1
3. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานในหน่วยงานมีรูปแบ ระเบียบ แบบแผนแน่นอนชัดเจน	2.91	.83	2
4. หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยให้ความร่วมมือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน	2.71	.95	5
5 หน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่มีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้น เงินเดือนที่ชัดเจนและยุติธรรม	2.59	.96	6
6. พนักงานทุกคนได้รับทราบเกี่ยวกับนโยบายและ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนทุกกรณี	2.79	.94	4
7. การติดต่อสื่อสาร การสั่งการ การจัดหาวัสดุ มีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง	2.59	1.07	6
รวม	2.78	.65	

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่อปัจจัยด้านองค์การและการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการแบ่งสายงานและการจัดสายงานในหน่วยงานมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และเป็นอันดับที่หนึ่งในด้านองค์การและการบริหารงาน รองลงมาคือ เห็นว่าโครงสร้างในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันมีความเหมาะสม และขั้นตอนในการปฏิบัติงานในหน่วยงานในขณะนี้มีรูปแบบ ระเบียบแบบแผนแน่นอนชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.91 ส่วนอันดับสุดท้ายคือความชัดเจนและความยุติธรรมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน และความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องของการติดต่อสื่อสาร การสั่งการการจัดหาวัสดุ ของหน่วยงานที่พนักงานช่างสังกัดอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านองค์การและการบริหารงาน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง ที่มีต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน

ด้านความมั่นคงในการทำงาน (N=102)	$\bar{X}$	S.D.	R
1. งานที่ทำอยู่ในขณะนี้ เป็นอาชีพที่มั่นคง และไม่คิดที่จะเปลี่ยนไปประกอบอาชีพอื่น	3.37	1.00	4
2. ความภาคภูมใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้	3.52	.94	3
3. ท่านปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดีเหมาะสมกับตำแหน่งที่ดำรงอยู่	3.59	.87	2
4. การถูกโยกย้ายและให้ออกจากงานมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นกับท่านได้	3.62	.89	1
5. ท่านมีความมั่นใจว่า กฎระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย สามารถให้ความคุ้มครองแก่เจ้าหน้าที่ทุก ๆ คน	3.09	1.02	5
รวม	3.44	.68	

จากตาราง 14 พบว่าพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับโอกาสที่จะถูกให้ออกจากงานหรือการถูกโยกย้ายงานนั้นมีน้อย คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และเป็นความพึงพอใจอันดับที่หนึ่ง ในด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงไปคือ พนักงานช่าง สามาถปฏิบัติงานได้ดีและเหมาะสมกับตำแหน่งที่ดำรงอยู่ ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในมหาวิทยาลัยมหิดล

คิดว่างานที่ทำอยู่ในขณะนี้เป็นอาชีพที่มั่นคง และไม่คิดจะเปลี่ยนไปประกอบอาชีพอื่น และมีความมั่นใจว่ากฎระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสามารถให้ความคุ้มครองแก่เจ้าหน้าที่ทุก ๆ คนได้ตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับ ของปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ทั้งหมด

ปัจจัยที่ศึกษา	$\bar{X}$ (N=102)	σ	R
1. ด้านตัวงาน	3.28	.55	5
2. ด้านเงินเดือน	2.70	.57	8
3. ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ	2.62	.75	9
4. ด้านการยอมรับนับถือ	3.34	.51	3
5. ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล	2.58	.71	10
6. ด้านสภาพการทำงาน	3.03	.59	6
7. ด้านการบังคับบัญชา	3.35	.75	2
8. ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.31	.59	4
9. ด้านองค์การและการบริหารงาน	2.78	.65	7
10. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.44	.68	1
รวม	3.04	.44	

จากตาราง 15 พบว่า ปัจจัยที่พนักงานช่างมีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ลำดับรองลงไปคือ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านองค์การและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน และด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ ส่วนลำดับสุดท้ายคือด้าน ผลประโยชน์เกื้อกูล

ผลที่ได้จากตาราง 15 นั้น ปัจจัยต่าง ๆ ที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น และเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น เพื่อให้พนักงานช่างมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องปรับปรุงแก้ไขในปัจจัยด้านต่าง ๆ เรียงตามลำดับดังนี้คือ

อันดับที่หนึ่งคือด้านผลประโยชน์เกื้อกูล อันดับที่สองคือด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ อันดับที่สามคือด้านเงินเดือน อันดับที่สี่คือ ด้านองค์การและการบริหารงาน อันดับที่ห้า คือด้านสภาพการทำงาน อันดับที่หกคือด้านตัวงาน อันดับที่เจ็ดคือด้านเพื่อนร่วมงาน อันดับที่แปดคือด้านการยอมรับนับถือ อันดับที่เก้าคือ ด้านการบังคับบัญชา และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามองค์ประกอบด้านสถานภาพทั่วไปที่นำมาศึกษา เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างกลุ่มต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำแนกได้ตามตาราง 16-23

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (N=102)	μ	σ	R
1. ประถมศึกษา	33	3.1254	.4550	1
2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	22	3.0331	.3606	2
3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	39	2.9859	.4763	4
4. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	8	3.0007	.4520	3

จากตาราง 16 พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มพนักงานช่างที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ลำดับรองลงมาคือ กลุ่มระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03) กลุ่มปริญญาตรีหรือสูงกว่า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) และกลุ่มระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับ ของปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ปัจจัยที่ศึกษา	วุฒิการศึกษา											
	ประถมศึกษา (n =33)			มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (n =22)			อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (n = 39)			ปริญญตรีหรือสูงกว่า (n = 8)		
	μ	σ	R	μ	σ	R	μ	σ	R	μ	σ	R
1. ด้านตัวงาน	3.32	.53	4	3.28	.47	5	3.22	.64	4	3.35	.46	2
2. ด้านเงินเดือน	2.79	.64	9	2.61	.49	8	2.69	.56	8	2.59	.53	8
3. การเลื่อนตำแหน่งและระดับ	2.62	.90	10	2.35	.57	10	2.75	.68	7	2.77	.78	7
4. การยอมรับนับถือ	3.34	.47	3	3.32	.46	4	3.35	.57	1	3.33	.57	3
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล	2.80	.76	8	2.42	.64	9	2.51	.70	10	2.44	.65	9
6. สภาพการทำงาน	3.17	.65	6	2.99	.49	6	2.91	.60	6	3.15	.48	6
7. การบังคับบัญชา	3.38	.68	2	3.40	.78	2	3.29	.76	2	3.29	.97	5
8. เพื่อนร่วมงาน	3.29	.58	5	3.38	.55	3	3.27	.66	3	3.30	.43	4
9. องค์การและการบริหาร	2.97	.63	7	2.89	.69	7	2.64	.58	9	2.41	.69	10
10. ความมั่นคงในการทำงาน	3.56	.76	1	3.69	.51	1	3.20	.63	5	3.38	.72	1
รวม	3.13	.46	1	3.03	.36	2	2.98	.48	4	3.00	.45	3

จากตาราง 17 จะเห็นว่าพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คน เมื่อจำแนกออกตามวุฒิการศึกษาแล้วนั้น กลุ่มพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีวุฒิการศึกาาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และกลุ่มปริญญาตรีหรือสูงกว่า ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 และ 3.00 ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ กลุ่มอนุปริญญาหรือเทียบเท่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

และเมื่อจำแนกตามปัจจัยที่ศึกษาแล้วพบว่า พนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 33 คน มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงไปคือ การบังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ตัวงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน ผลประโยชน์เกื้อกูล และเงินเดือน ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือการเลื่อนตำแหน่งและระดับ

กลุ่มพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 22 คน มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงไปคือ การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การยอมรับนับถือ ตัวงาน สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้ายคือ การเลื่อนตำแหน่งและระดับ

กลุ่มพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 39 คน มีความพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และเป็นอันดับที่หนึ่ง ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงไปคือ การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตัวงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภานการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งและระดับ เงินเดือน และองค์การและการบริหารงาน ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้ายคือผลประโยชน์เกื้อกูล

กลุ่มพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 8 คน มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และเป็นอันดับที่หนึ่ง ของความพึงพอใจในการปกิบัติงาน ลำดับรองลงไปคือ ตัวงาน การยอมรับนับถือ เพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง และระดับ เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้ายคือ องค์การและการบริหารงาน

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (N=102)	$\bar{X}$	S.D.	R
1. คนงานหรือลูกมือช่าง	44	3.00	.34	3
2. ช่าง	24	3.15	.49	1
3. นายช่าง	29	3.05	.53	2
4. วิศวกร, สถาปนิกหรือ เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง	5	2.91	.47	4

จากตาราง 18 พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มพนักงานช่างที่มีตำแหน่งช่าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ลำดับรองลงมาคือกลุ่มตำแหน่งนายช่าง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05) กลุ่มตำแหน่งคนงานหรือลูกมือช่าง

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) และกลุ่มวิศวกร หรือสถาปนิก หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ตามลำดับ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับ ของปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยที่ศึกษา	ตำแหน่งงาน											
	คนงานหรือลูกมือช่าง (n = 44)			ช่าง (n = 24)			นายช่าง (n = 29)			วิศวกร สถาปนิก จนท.บริหารงานช่าง (n = 5)		
	μ	σ	R	μ	σ	R	μ	σ	R	μ	σ	R
1. ด้านตัวงาน	3.24	.46	4	3.35	.59	4	3.29	.67	5	3.17	.49	5
2. ด้านเงินเดือน	2.67	.52	8	2.79	.59	8	2.72	.63	8	2.40	.53	10
3. การเลื่อนตำแหน่งและระดับ	2.37	.71	10	2.78	.78	9	2.90	.67	7	2.53	.83	8
4. การยอมรับนับถือ	3.27	.41	3	3.32	.54	5	3.47	.64	1	3.33	.26	2
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล	2.59	.73	9	2.63	.64	10	2.53	.80	10	2.47	.57	9
6. สภาพการทำงาน	3.01	.53	6	3.08	.66	6	2.98	.66	6	3.23	.53	4
7. การบังคับบัญชา	3.30	.63	2	3.52	.80	1	3.35	.86	2	2.88	.73	6
8. เพื่อนร่วมงาน	3.19	.48	5	3.51	.61	2	3.30	.70	4	3.34	.54	1
9. องค์การและการบริหาร	2.81	.61	7	2.98	.73	7	2.63	.59	9	2.64	.77	7

ตาราง 19 (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ตำแหน่งงาน											
	คนงานหรือลูกมือช่าง (n = 44)			ช่าง (n = 24)			นายช่าง (n = 29)			วิศวกร สถาปนิก จนท.บริหารงานช่าง (n = 5)		
	μ	σ	R	μ	σ	R	μ	σ	R	μ	σ	R
10.ความมั่นคงในการทำงาน	3.50	.76	1	3.49	.68	3	3.31	.73	3	3.32	.64	3
รวม	3.00	.34	3	3.15	.49	1	3.05	.53	2	2.91	.47	4

จากตาราง 19 จะเห็นว่าพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คน เมื่อจำแนกออกตามตำแหน่งงานแล้วนั้น กลุ่มพนักงานช่างที่มีตำแหน่งช่าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 รองลงมาคือกลุ่มที่มีตำแหน่งนายช่าง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05) กลุ่มที่มีตำแหน่งคนงานหรือลูกมือช่าง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) และลำดับสุดท้ายคือกลุ่มที่มีตำแหน่งวิศวกรหรือสถาปนิกหรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่างซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

เมื่อจำแนกตามปัจจัยที่ศึกษาแล้วพบว่า พนักงานช่างที่มีตำแหน่งคนงานหรือลูกมือช่าง จำนวน 44 คน มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และเป็นอันดับที่หนึ่ง ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงไปคือ การบังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ตัวงาน เพื่อนร่วมงาน สภานการทำงาน

องค์การและการบริหารงาน เงินเดือน ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ การเลื่อนตำแหน่งและระดับ

กลุ่มพนักงานช่างที่มีตำแหน่งช่าง จำนวน 24 คนมีความพึงพอใจในด้านการบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลำดับรองลงมาคือ เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ตัวงาน การยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งและระดับ ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ ผลประโยชน์เกื้อกูล

กลุ่มพนักงานช่างที่มีตำแหน่งนายช่าง จำนวน 29 คน มีความพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือการบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ตัวงาน สภาพการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งและระดับ เงินเดือน องค์การและการบริหารงาน ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ผลประโยชน์เกื้อกูล

กลุ่มพนักงานช่างที่มีตำแหน่งวิศวกรหรือสถาปนิกหรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง มีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือ การยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน ตัวงาน การบังคับบัญชา องค์การและการบริหารงาน การเลื่อนตำแหน่งและระดับ และผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ด้านเงินเดือน

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และอันดับของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน (N=102)	$\bar{X}$	S	R
1. ต่ำกว่า 5 ปี	37	2.99	.41	3
2. 5 ปี - 10ปี	37	3.08	.41	1
3. 10ปี ขึ้นไป	28	3.07	.45	2

จากตาราง 20 พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มพนักงานช่างที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปี - 10 ปี มีความพึงพอใจสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ลำดับรองลงมาคือกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป และกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และ 2.99 ตามลำดับ

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของปัจจัยแต่ละด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงาน

ปัจจัยที่ศึกษา	ระยะเวลาในการทำงาน								
	ต่ำกว่า 5 ปี (n = 37)			5 - 10 ปี (n = 37)			10 ปีขึ้นไป (n = 28)		
	μ	σ	R	μ	σ	R	μ	σ	R
1. ด้านตัวงาน	3.23	.55	5	3.30	.62	4	3.32	.47	4
2. ด้านเงินเดือน	2.70	.56	8	2.69	.50	9	2.71	.68	8
3. การเลื่อนตำแหน่งและระดับ	2.51	.77	10	2.79	.69	8	2.55	.79	10
4. การยอมรับนับถือ	3.26	.54	4	3.37	.54	3	3.41	.42	2
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล	2.59	.72	9	2.56	.67	10	2.60	.77	9
6. สภาพการทำงาน	3.00	.55	6	3.03	.59	6	3.07	.67	6
7. การบังคับบัญชา	3.27	.69	3	3.49	.84	1	3.25	.69	5
8. เพื่อนร่วมงาน	3.32	.60	1	3.26	.64	5	3.35	.52	3
9. องค์การและการบริหารงาน	2.72	.56	7	2.90	.69	7	2.72	.69	7
10. ความมั่นคงในการทำงาน	3.28	.58	2	3.41	.72	2	3.69	.70	1
รวม	2.99	.41	3	3.08	.47	1	3.07	.45	2

จากตาราง 21 จะเห็นว่าพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คน เมื่อจำแนกออกตามระยะเวลาในการทำงานแล้วนั้น กลุ่มพนักงานช่างที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปี-10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มอื่น คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 รองลงมาคือกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 อันดับสุดท้ายคือกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี

เมื่อจำแนกตามปัจจัยที่ศึกษาแล้วพบว่า พนักงานช่างที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 37 คน มีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมา คือ ความมั่นคงในการทำงาน การบังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ตัวงาน สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ

กลุ่มพนักงานช่าง ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปี-10 ปี จำนวน 37 คน มีความพึงพอใจในด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือ ความมั่นคงในการทำงาน การยอมรับนับถือ ตัวงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน การเลื่อนตำแหน่งและระดับ และเงินเดือน ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้าย คือ ผลประโยชน์เกื้อกูล

กลุ่มพนักงานช่างที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และเป็นอันดับที่หนึ่ง ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือ ด้านการยอมรับนับถือ เพื่อนร่วมงาน ตัวงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ การเลื่อนตำแหน่งและระดับ

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง จำแนกตามจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู

จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู	จำนวน (N=102)	$\bar{x}$	S.D.	R
4.1 ไม่มี	32	2.98	.48	3
4.2 1 - 2 คน	31	2.99	.41	2
3.3 ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป	39	3.13	.43	1

จากตาราง 22 พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา เมื่อจำแนกตามจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มพนักงานช่าง ที่มีจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ย 3.13 ลำดับรองลงมาคือ กลุ่มพนักงานช่างที่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู จำนวน 1-2 คน และกลุ่มพนักงานช่างที่ไม่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดเลย คือมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.99 และ 2.98 ตามลำดับ

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับของปัจจัยแต่ละด้าน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำแนกตาม จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู

ปัจจัยที่ศึกษา	จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู								
	ไม่มี (n = 32)			1 คน- 2 คน (n = 31)			3 คนขึ้นไป (n = 39)		
	μ	σ	R	μ	σ	R	μ	σ	R
1. ด้านตัวงาน	3.29	.58	1	3.26	.64	4	3.28	.46	5
2. ด้านเงินเดือน	2.65	.62	9	2.61	.55	9	2.81	.53	8
3. การเลื่อนตำแหน่งและระดับ	2.72	.73	8	2.46	.71	10	2.68	.80	9
4. การยอมรับนับถือ	3.29	.58	1	3.25	.51	5	3.45	.44	3
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล	2.47	.83	10	2.65	.68	8	2.62	.64	10
6. สภาพการทำงาน	2.95	.63	6	3.01	.51	6	3.11	.63	6
7. การบังคับบัญชา	3.29	.74	1	3.28	.58	3	3.46	.87	2
8. เพื่อนร่วมงาน	3.20	.58	5	3.30	.57	2	3.40	.62	4
9. องค์การและการบริหารงาน	2.68	.58	7	2.67	.55	7	2.96	.74	7
10. ความมั่นคงในการทำงาน	3.25	.73	4	3.41	.59	1	3.61	.68	1
รวม	2.98	.48	3	2.99	.41	2	3.13	.43	1

จากตาราง 23 จะเห็นว่าพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 102 คน เมื่อจำแนกออกตามจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูแล้วนั้น กลุ่มพนักงานช่างที่มีจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกกลุ่ม คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 รองลงมาคือ กลุ่มพนักงานช่างที่มีจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู 1-2 คน และอันดับสุดท้ายคือ กลุ่มที่ไม่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู

เมื่อจำแนกออกตามปัจจัยที่ศึกษาแล้วพบว่า กลุ่มพนักงานช่างที่ไม่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูจำนวน 32 คน มีความพึงพอใจในด้านตัวงาน การยอมรับนับถือ และการบังคับบัญชา ซึ่งความพึงพอใจในปัจจัยทั้งสามด้านนี้ อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.29 เท่ากัน และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือด้านความมั่นคงในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน และการเลื่อนตำแหน่งและระดับ ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ด้านเงินเดือน

กลุ่มพนักงานช่างที่มีจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู 1-2 คน จำนวน 31 คน มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือด้านเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา ตัวงาน การยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน และองค์การและการบริหารงาน ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ

กลุ่มพนักงานช่างที่มีจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป จำนวน 31 คน มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และเป็นอันดับที่หนึ่ง ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือ การบังคับบัญชา การยอมรับนับถือ เพื่อนร่วมงาน ตัวงาน สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งและระดับ ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา เป็นการศึกษาจากประชากร ซึ่งเป็นข้าราชการและลูกจ้าง ซึ่งปฏิบัติหน้าที่เป็นพนักงานช่าง ในตำแหน่งต่าง ๆ คือ คนงาน ลูกมือช่าง ช่าง นายช่าง วิศวกร สถาปนิก และเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง ในคณะ สถาบัน และสำนักต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ซึ่งปฏิบัติราชการอยู่ในปี พ.ศ. 2535 จำนวน 102 คน โดยได้กำหนดรายละเอียดของการศึกษาไว้ดังนี้คือ

<u>ความมุ่งหมายในการค้นคว้า</u>

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของกลุ่มพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูที่แตกต่างกันของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

3. เพื่อลำดับความสำคัญของปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแบบสอบถาม (questionnire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เพื่อใช้วัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และหาองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา โดยดำเนินการดังนี้คือ

1. ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือ

2. สร้างแบบสอบถามขึ้น โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ตรวจทาน

3. ขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

4. นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานช่าง แผนกซ่อมบำรุง คณะแพทยศาสตร์-ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) ตามแบบสัมประสิทธ์แอลฟา (α-coefficient) และได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ เท่ากับ .9724

6. ขอหนังสือรับรองจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เข้าไปขออนุญาตเก็บข้อมูลจากหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ที่พนักงานช่างสังกัดอยู่ ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้คือ

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนหมดแล้ว ได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistic Packge for Social Science)

โดยได้รับความอนุเคราะห์ในการจัดกระทำข้อมูลจาก รศ. นภพร ทัศนัยนา อาจารย์ประจำภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป ของพนักงานช่างใช้หาความถี่ ร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง โดยรวมเป็นรายข้อ ด้วยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. การตัดสินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต ตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best. 1978 : 174) ดังนี้คือ

3.1 คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3.2 คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย

3.3 คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง

3.4 คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

3.5 คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล สรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

1. สถานภาพโดยทั่วไป ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จำนวน 102 คนเมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูแล้วอธิบายได้ดังนี้

1.1 วุฒิการศึกษา พบว่าพนักงานช่างส่วนมากมีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คือมีจำนวน 39 คน หรือร้อยละ 38.20 รองลงมาคือวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 33 คน (ร้อยละ 32.40) ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 22 คน (ร้อยละ 21.60)และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คือมีจำนวน 8 คน (ร้อยละ 7.80)ตามลำดับ

1.2 ตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานช่างส่วนมากมีตำแหน่งเป็นคนงานหรือลูกมือช่าง คือมีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 43.14 รองลงมาคือ ตำแหน่งนายช่าง จำนวน 29 คน (ร้อยละ 28.43) ตำแหน่งช่าง จำนวน 24 คน (ร้อยละ 23.53) และตำแหน่งวิศวกรหรือสถาปนิกหรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 ตามลำดับ

1.3 ระยะเวลาในการทำงาน พบว่าพนักงานช่างส่วนมากจะมีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 5 ปี และ 5-10 ปี คือมีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 72.80 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 28 คนหรือร้อยละ 27.20

1.4 จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู พบว่า พนักงานช่างส่วนมากมีจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูตั้งแต่สามคนขึ้นไป คือมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 รองลงมาคือ ไม่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูเลย จำนวน 32 คน (ร้อยละ 31.40) และมีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู 1-2 คน มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 30.40 ตามลำดับ

2. พนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และเมื่อจำแนกออกตามปัจจัยที่ศึกษาแล้ว อธิบายได้ดังนี้

2.1 พนักงานช่างมีความพึงพอใจต่อด้านตัวงาน อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับผลสำเร็จของงาน ที่สามารถปฏิบัติได้ผลดีและสำเร็จตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และเป็นความพึงพอใจอันดับหนึ่งในด้านตัวงาน รองลงไปคือ งานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมและมีความถนัด ปริมาณงานมีความเหมาะสม มีอิสระในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการทำงาน ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ

ความรู้สึกว่า งานที่ปฏิบัติอยู่มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับ โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านตัวงาน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06

2.2 พนักงานช่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเงินเดือน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 โดยเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับไม่เพียงพอที่จะเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุขตามควรแก่อัตภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านเงินเดือนคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63

2.3 พนักงานช่างมีความพึงพอใจในต่อปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและปรับระดับต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 รองลงไปคือ งานที่ปฏิบัติเป็นผลส่งเสริมให้ได้เลื่อนตำแหน่งและระดับ กฎระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการเลื่อนตำแหน่งและระดับ ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ เห็นว่ากฎระเบียบของมหาวิทยาลัยมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันน้อย เกี่ยวกับโอกาสในการได้รับตำแหน่งและระดับที่สูงขึ้นระหว่างบุคลากรทุกสาย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47

2.4 พนักงานช่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับมีความรู้สึกยกย่องนับถือผู้บังคับบัญชาด้วยความจริงใจ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รองลงไปคือความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานของพนักงานช่างโดยทั่วไปมีความพอใจและยอมรับในผลงาน ครอบครัวของพนักงานช่างมีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานของพนักงานช่าง ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ ความจริงใจ ยกย่องและให้เกียรติของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงานช่าง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการยอมรับนับถือ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

2.5 พนักงานช่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลประโยชน์เกื้อกูล อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 โดยเห็นว่าการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษา

พยาบาลมีความเหมาะสมเสมอภาคเท่าเทียมกันน้อย ระหว่างแต่ละฝ่าย แต่ละสังกัดในมหาวิทยาลัยมหิดล อยู่ในเกณฑ์ปานกลางค่อนข้างต่ำ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 รองลงไปคือ ความเหมาะสมในการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการกู้ยืมและอัตราดอกเบี้ย และหน่วยงานได้จัดบริการด้านสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ ความเหมาะสมและความยุติธรรมในการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับที่พักอาศัย เช่นการจัดหอพัก บ้านพัก การเบิกค่าเช่าบ้าน เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านผลประโยชน์เกื้อกูล คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19

2.6 พนักงานช่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ทำงานตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม มีสภาพแวดล้อมที่ดี อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.66 และเป็นความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งในด้านสภาพการทำงาน รองลงไปคือ สภาพการทำงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกลุ่มพนักงาน สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์อำนวนความสะดวกที่ทันสมัย เช่นเครื่องปรับอากาศ โทรศัพท์ พัดลม ห้องน้ำห้องส้วม ฯลฯ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ความเหมาะสมและเพียงพอในการจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านสภาพการทำงาน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59

2.7 พนักงานช่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเแลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการที่ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่รักษาผลประโยชน์ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเแลี่ยเท่ากับ 3.54 และเป็นความพึงพอใจอันดับที่หนึ่งในด้านการบังคับบัญชา รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชามีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และคำสั่งของตนเอง การเข้าพบและปรึกษากับผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการทำงานได้สะดวก และผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความสามารถและกล้าตัดสินใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.43 ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ส่วนอันดับสุดท้ายคือ การเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขและผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านนี้ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

2.8 พนักงานช่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติราชการ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจอันดับที่หนึ่ง ในด้านเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ การที่เพื่อนร่วมงานต่างก็ร่วมมือกันทำงานอย่างพร้อมเพรียง เมื่อมีปัญหาในเรื่องส่วนตัวหรือการทำงาน เพื่อนร่วมงานได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ความกระตือรือร้นและความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบของเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านเพื่อนร่วมงาน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

2.9 พนักงานช่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านองค์การและการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 โดยมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการแบ่งสายงานและการจัดสายงานในหน่วยงานมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และ เป็นอันดับที่หนึ่งในด้านองค์การและการบริหารงาน รองลงมาคือ เห็นว่าโครงสร้างในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันมีความเหมาะสม และขั้นตอนในการปฏิบัติงานในหน่วยงานในขณะนี้มีรูปแบบ ระเบียบแบบแผนแน่นอนชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.91 ส่วนอันดับสุดท้ายคือความชัดเจนและความยุติธรรมเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน และความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องของการติดต่อสื่อสาร การสั่งการการจัดหาวัสดุ ของหน่วยงานที่พนักงานช่างสังกัดอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในด้านนี้ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59

2.10 พนักงานช่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เกี่ยวกับโอกาสที่จะถูกให้ออกจากงานหรือการถูกโยกย้ายงานนั้นมีน้อย คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และเป็นความพึงพอใจอันดับที่หนึ่ง ในด้านความมั่นคงในการทำงาน รองลงไปคือ พนักงานช่างสามารถปฏิบัติงานได้ดีและเหมาะสมกับตำแหน่งที่ดำรงอยู่ ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในมหาวิทยาลัยมหิดล โดยคิดว่างานที่ทำอยู่ในขณะนี้เป็นอาชีพที่มั่นคงและไม่คิดจะเปลี่ยนไปประกอบ

อาชีพอื่น และมีความมั่นใจว่ากฎระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสามารถให้ความคุ้มครองแก่เจ้าหน้าที่ทุก ๆ คนได้ ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง เมื่อจำแนกตามองค์ประกอบด้านสถานภาพทั่วไปที่นำมาศึกษาคือ ด้านวุฒิการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และด้านจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู อธิบายได้ดังนี้คือ

3.1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่าพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ลำดับรองลงมาคือ กลุ่มระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 กลุ่มปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และกลุ่มระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ตามลำดับ

3.2 จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า กลุ่มที่มีตำแหน่งช่าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ลำดับรองลงมาคือกลุ่มตำแหน่งนายช่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 กลุ่มตำแหน่งคนงานหรือลูกมือช่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และกลุ่มวิศวกรหรือสถาปนิก หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ตามลำดับ

3.3 จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปี - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ลำดับรองลงมาคือ กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ตามลำดับ

3.4 จำแนกตามจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู พบว่ากลุ่มที่มีจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ลำดับรองลงมาคือ กลุ่มพนักงานช่างที่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู จำนวน 1-2 คน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และกลุ่มพนักงานช่างที่ไม่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูเลย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ตามลำดับ

4. ลำดับความสำคัญของปัจจัย ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง แต่ละด้านทั้งสิบด้าน พบว่าปัจจัยที่พนักงานช่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งคือด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมากคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ลำดับรองลงไปคือ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยอมรับนับถือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านตัวงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านองค์การและการบริหารงาน ด้านเงินเดือน และด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ ส่วนลำดับสุดท้ายคือด้าน ผลประโยชน์เกื้อกูล และเมื่อจำแนกออกตามวุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูแล้ว ได้ผลจากการศึกษาค้นคว้าดังนี้คือ

4.1 วุฒิการศึกษา จำแนกออกเป็น 4 กลุ่มคือ

4.1.1 กลุ่มพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 33 คน มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงไปคือ การบังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ตัวงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน ผลประโยชน์เกื้อกูล และเงินเดือน ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือการเลื่อนตำแหน่งและระดับ

4.1.2 กลุ่มพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน 22 คน มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงไปคือ การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การยอมรับนับถือ ตัวงาน สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้ายคือ การเลื่อนตำแหน่งและระดับ

4.1.2 กลุ่มพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 39 คน มีความพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และเป็นอันดับที่หนึ่ง ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรอง

ลงไปคือ การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตัวงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งและระดับ เงินเดือน และองค์การและการบริหารงาน ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้ายคือผลประโยชน์เกื้อกูล

4.1.3 กลุ่มพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 8 คน มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และเป็นอันดับที่หนึ่ง ของความพึงพอใจในการปกิบัติงาน ลำดับรองลงไปคือ ตัวงาน การยอมรับนับถือ เพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งและระดับ เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ ส่วนลำดับสุดท้าย คือ องค์การและการบริหารงาน

4.2 ตำแหน่งงาน จำแนกออกเป็น 4 กลุ่มคือ

4.2.1 กลุ่มพนักงานช่างที่มีตำแหน่งคนงานหรือลูกมือช่าง จำนวน 44 คน มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และเป็นอันดับที่หนึ่ง ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงไปคือ การบังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ตัวงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน เงินเดือน ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ การเลื่อนตำแหน่งและระดับ

4.2.2 กลุ่มพนักงานช่างที่มีตำแหน่งช่าง จำนวน 24 คนมีความพึงพอใจในด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือ เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ตัวงาน การยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งและระดับ ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ ผลประโยชน์เกื้อกูล

4.2.3 กลุ่มพนักงานช่างที่มีตำแหน่งนายช่าง จำนวน 29 คน มีความพึงพอใจในด้านการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือการบังคับบัญชา ความมั่นคง

ในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ตัวงาน สภาพการทำงาน การเลื่อนตำแหน่งและระดับเงินเดือน องค์การและการบริหารงาน ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ผลประโยชน์เกื้อกูล

4.2.4 กลุ่มพนักงานช่างที่มีตำแหน่งวิศวกร หรือสถาปนิก หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง จำนวน 5 คน มีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือ การยอมรับนับถือ ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน ตัวงาน การบังคับบัญชา องค์การและการบริหารงาน การเลื่อนตำแหน่งและระดับ และผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ด้านเงินเดือน

4.3 ระยะเวลาในการทำงาน จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มคือ

4.3.1 กลุ่มพนักงานช่าง ที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 37 คน มีความพึงพอใจในด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลำดับรองลงมา คือความมั่นคงในการทำงาน การบังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ตัวงาน สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ

4.3.2 กลุ่มพนักงานช่าง ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปี-10 ปี จำนวน 37 คน มีความพึงพอใจในด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือความมั่นคงในการทำงาน การยอมรับนับถือ ตัวงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน การเลื่อนตำแหน่งและระดับ และเงินเดือน ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้าย คือผลประโยชน์เกื้อกูล

4.3.3 กลุ่มพนักงานช่าง ที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คน มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.69 และเป็นอันดับที่หนึ่ง ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือ ด้านการยอมรับนับถือ เพื่อนร่วมงาน ตัวงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน องค์การ และการบริหารงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ การเลื่อนตำแหน่งและระดับ

4.4 จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มคือ

4.4.1 กลุ่มพนักงานช่าง ที่ไม่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู จำนวน 32 คน มีความพึงพอใจในด้านตัวงาน การยอมรับนับถือ และการบังคับบัญชา ซึ่งความพึงพอใจในปัจจัยทั้งสามด้านนี้ อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.29 เท่ากัน และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือด้านความมั่นคงในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน และการเลื่อนตำแหน่งและระดับ ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ด้านเงินเดือน

4.4.2 กลุ่มพนักงานช่าง ที่มีจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู 1-2 คน จำนวน 31 คน มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และเป็นอันดับที่หนึ่งของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือด้านเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา ตัวงาน การยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน และองค์การและการบริหารงาน ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ

4.4.3 กลุ่มพนักงานช่าง ที่มีจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป จำนวน 31 คน มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และเป็นอันดับที่หนึ่ง ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ลำดับรองลงมาคือ การบังคับบัญชา การยอมรับนับถือ เพื่อนร่วมงาน ตัวงาน สภาพการทำงาน องค์การและการบริหารงาน เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งและระดับ ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล

ผลที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 102 คนนั้น ปัจจัยต่าง ๆ ที่ควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น และให้พนักงานช่างมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องปรับปรุงแก้ไขในปัจจัยด้านต่าง ๆ เรียงตามลำดับดังนี้คือ

อันดับที่หนึ่ง ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล
อันดับที่สอง ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ
อันดับที่สาม ด้านเงินเดือน
อันดับที่สี่ ด้านองค์การและการบริหารงาน
อันดับที่ห้า ด้านสภาพการทำงาน
อันดับที่หก ด้านตัวงาน
อันดับที่เจ็ด ด้านเพื่อนร่วมงาน
อันดับที่แปด ด้านการยอมรับนับถือ
อันดับที่เก้า ด้านการบังคับบัญชา
อันดับสุดท้าย ด้านความมั่นคงในการทำงาน

<u>การอภิปรายผล</u>

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยต่าง ๆ ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ยังไม่สมบูรณ์มากนักตามความคาดหวังของพนักงานช่าง อีกทั้งการที่พนักงานช่างถูกจัดไว้เป็นบุคลากรสาย ค (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหิดล. 2530 : 1) ซึ่งมีผลต่อความก้าวหน้า

การเลื่อนตำแหน่งและระดับ ผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ เช่น การจัดสวัสิการเกี่ยวกับที่พักอาศัย การให้สิทธิในการเข้าพักอาศัย หรือแม้กระทั่งการจัดรถบริการรับ-ส่ง อาจารย์และข้าราชการก็มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิรพรต หุ่นเจริญ (2525 : 131) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ก็พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการตามสายงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ข้าราชการสาย ก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือข้าราชการสาย ข และสาย ค มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จีรภรณ์ กาญจนไพบูลกูล (2526 : จ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา พบว่าสภาพการทำงานแต่ละด้าน และความพึงพอในใจงานของบุคลากรสายสนับสนุน อยู่ในระดับปานกลาง และผลงานวิจัยของโชคดี รักทอง (2532 : 163) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง และโดยสถานภาพแล้ว พนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ไม่ได้แตกต่างจากบุคลากรสาย ค ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หรือบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ หรือบุคลากรฝ่ายบริการ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา จึงอยู่ในระดับปานกลาง

2. เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่า กลุ่มพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษา ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือ กลุ่มระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า กลุ่มระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และกลุ่มระดับอนุปริญญา ตามลำดับ โดยคะแนนเฉลี่ยของทุกกลุ่มวุฒิการศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (μ = 2.98 - 3.13) ซึ่งต่างกับผลงานวิจัยของ ทรงศักดิ์ ศรีกาฬสินธุ์ (2523 : 1-2) ที่พบว่าผู้มีวุฒิการศึกษาสูงและมีความสามารถ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง การที่ผลการวิจัยออกมาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มพนักงานช่าง ที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา

ไม่ได้ศึกษาทางด้านวิชาชีพช่างมาโดยตรง แต่เป็นการศึกษาจากประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้ได้เรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ ที่ตนไม่เคยพบมาก่อน และลักษณะงานก็ไม่ยากหรือง่ายเกินไป ทำให้พนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา รู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษารวบรวมของล๊อค (Lock. 1976 : 1297-1349) อีกทั้งเมื่อพิจารณาจากตาราง 17 จะเห็นว่าพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนสูงกว่าพนักงานช่างในกลุ่มวุฒิการศึกษาอื่น ๆ ทั้งที่สภาพเป็นจริงแล้วพนักงานช่าง ที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา ได้รับเงินเดือนต่ำกว่ากลุ่มพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาอื่น ๆ ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานช่างในระดับประถมศึกษา มีโอกาสในการเลือกงานน้อยกว่ากลุ่มพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม จะต้องการพนักงานช่างที่มีความรู้ความสามารถในระดับมัธยมศึกษา (ปวช.) หรืออนุปริญญา (ปวส.) หรือปริญญาตรี ซึ่งจะเห็นได้จากการประกาศรับสมัครงาน ตามหน้าหนังสือพิมพ์ หรือสื่ออื่น ๆ อีกประการหนึ่งที่เห็นได้ชัดคือ ด้านผลประโยช์เกื้อกูล ซึ่งพนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา จะมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่า พนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้ มากกว่าพนักงานช่างกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความต้องการของตลาดแรงงาน ที่ต้องการพนักงานช่าง ที่มีวุฒิการศึกษาสูงสามารถเข้าใจในเทคโนโลยีของระบบอุตสาหกรรม จึงเสนอสวัสดิการต่าง ๆ ให้สูงกว่ามหาวิทยาลัยจัดให้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาวิชาชีพที่ขาดแคลนเช่น วิศวกร เป็นต้น แต่พนักงานช่างที่มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษามักจะไม่ได้รับการเสนอสวัสดิการอย่างนั้น จากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม จึงพึงพอใจในสวัสดิการ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้

3. เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานช่างที่มีตำแหน่งช่าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงไปคือตำแหน่งนายช่าง ตำแหน่งคนงานหรือลูกมือช่าง และอันดับสุดท้ายคือ ตำแหน่งวิศวกร หรือสถาปนิก หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง โดยคะแนนเฉลี่ยของทุกกลุ่มตำแหน่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง (μ = 2.91 - 3.15) การที่ผลการวิจัยออก

มาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานช่าง ที่มีตำแหน่งช่างส่วนหนึ่ง (ร้อยละ 37.5) มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา ซึ่งตำแหน่งช่างเหล่านี้ได้แก่ ช่างสี ช่างปูน ช่างไม้ ช่างเหล็ก ตามกฎทบวงมหาวิทยาลัยฉบับที่ 2 (2519) ได้กำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ให้มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษาได้ จึงทำให้พนักงานช่างที่มีตำแหน่งช่างเหล่านี้ เกิดความภาคภูมิใจในตำแหน่งช่างมากกว่า ตำแหน่งคนงานหรือลูกมือช่าง อันเป็นผลทำให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มอื่น ส่วนตำแหน่งวิศวกร หรือสถาปนิก หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง ถึงแม้ว่าจะเป็นตำแหน่งที่มีเกียรติ เป็นวิชาชีพที่ขาดแคลน แต่การจัดสายงานให้กับตำแหน่งวิศวกรหรือสถาปนิก หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่างนั้น ได้กำหนดไว้ให้เป็นบุคลากรสาย ค อีกทั้งมหาวิทยาลัยยังกำหนดบทบาทและเปิดโอกาสให้บุคลากรสาย ก เข้าไปมีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าของบุคลากรสาย ค ดังจะเห็นได้จากตาราง 19 ว่าพนักงานช่างที่มีตำแหน่งวิศวกรหรือสถาปนิก หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเงินเดือน ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ด้านการบังคับบัญชา ต่ำกว่าทุกกลุ่มตำแหน่ง ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่พนักงานช่างตำแหน่งวิศวกรหรือสถาปนิก หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง ได้ปฏิบัติงานใกล้ชิดหรือประสานงานกับบุคลากรสายอื่น (สาย ก และสาย ข) มากกว่าพนักงานช่างที่มีตำแหน่งคนงาน ลูกมือช่าง ช่าง หรือนายช่าง จึงมีโอกาสได้รับรู้ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ รวมทั้งเสรีภาพในการทำงานของบุคลากรสายอื่น ที่เห็นได้ชัดเจนมากก็คือ บุคลากรสาย ก มีอิสระเสรีภาพในการทำงานมาก เนราะใช้การปกครองบังคับบัญชาแบบปรึกษาหารือ ส่วนบุคลากรสาย ค มีเสรีภาพในการทำงานน้อย เพราะใช้การบังคับบัญชาแบบสั่งการ ต้องอยู่ในระเบียบ กฎเกณฑ์มากที่สุด (พิรพรต หุ่นเจริญ. 2525 : 134) ซึ่งอาจเป็นผลให้พนักงานช่างที่มีตำแหน่งวิศวกร หรือสถาปนิก หรือเจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าพนักงานช่างในตำแหน่งอื่น ๆ

4. เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่าพนักงานช่างที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปี - 10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงไปคือ พนักงานช่างที่มีระยะเวลาในการทำงานทั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานช่างที่มีระยะเวลาใน

การทำงานต่ำกว่า 5 ปี โดยคะแนนเฉลี่ยของทุกกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=2.99 - 3.08) ซึ่งต่างกับผลการศึกษาวิจัยของ ฮาร์เรลล์ (Harrell. 1964 : 260-268) ที่พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะสูงเมื่อทำงานใหม่ ๆ และจะลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5 ปี หรือ 8 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานช่างที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปี - 10 ปี เป็นช่วงระยะเวลาการทำงานที่ได้ผ่านประสบการณ์ มาพอสมควร สามารถเลือกวิธีในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้แล้ว และในช่วงระยะเวลาการทำงานขนาดนี้ ยังไม่ถึงกับทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเหนื่อยหน่าย ท้อแท้แต่อย่างใด (ประทีป เล้ารัตนอารีย์. 2524 : 53) และเมื่อพิจารณาจากตาราง 21 จะเห็นว่าพนักงานช่างที่มีระยะเวลา 5 ปี - 10 ปี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ การบังคับบัญชา สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นช่วงระยะเวลาที่พนักงานช่างรู้สึกประสบความสำเร็จ และได้เลื่อนระดับสูงขึ้น โดยช่วงระยะเวลา 5 ปี - 10 ปีนี้ เงินเดือนและระดับยังไม่ถึงเพดานที่ทางราชการกำหนดไว้ จึงสามารถเลื่อนได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนปัจจัยด้านการบังคับบัญชานั้น ช่วงระยะเวลา 5 ปี - 10 ปี พนักงานช่างได้รู้จักคุ้นเคยอุปนิสัยผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชามาพอสมควร อีกทั้งคุ้นเคยกับระเบียบ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน จึงทำให้พนักงานช่างที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี - 10 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านการบังคับบัญชาสูงด้วย

5. เมื่อจำแนกตามจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู พบว่าพนักงานช่างที่มีจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมาคือ พนักงานช่างที่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูจำนวน 1-2 คน และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานช่างที่ไม่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูเลย โดยคะแนนเฉลี่ยของทุกกลุ่ม มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 2.98 - 3.13) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สนธิ คชสิทธิ์ (2524 : 52) ที่พบว่าผู้ที่แต่งงานแล้ว มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่เป็นโสด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานช่างที่มีจำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู

ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มีภาระที่จะต้องรับผิดชอบต่อครอบครัวมากกว่า พนักงานช่างที่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู 1-2 คน และพนักงานช่างที่ไม่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูเลย เมื่อมาปฏิบัติงาน ก็มีความตั้งใจ พยายามปฏิบัติงานให้ดีที่สุด มีความคิดสุขุมรอบคอบ พยายามสร้างเกียรติยศชื่อเสียงของตนด้วยการปฏิบัติงาน และอีกประการหนึ่งคนที่มีจำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูมาก มักจะเป็นผู้ที่ทำงานมานาน มีทั้งวัยวุฒิและประสบการณ์มานานพอสมควรจึงมีผลให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจดี และได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหาร การได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ดังจะเห็นได้จากตาราง 23 ว่าพนักงานช่างที่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านเงินเดือน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านองค์การและการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนพนักงานช่างที่ไม่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูเลย ส่วนมากมักจะเป็นโสด เพิ่งสำเร็จการศึกษา และเริ่มทำงานใหม่ ด้อยกว่าทั้งวัยวุฒิและประสบการณ์ เมื่อมาพบกับระเบียบ คำสั่ง หรือกฎเกณฑ์ที่ทางราชการกำหนดไว้อาจทำให้เกิดความอึดอัด เพราะเคยชินกับการใช้ชีวิตอย่างเสรี จึงทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำกว่ากลุ่มพนักงานช่าง ที่มีผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่างที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ปัจจัยด้านต่าง ๆ 5 อันดับแรก ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำ ควรได้รับการปรับ แก้ไขเรียงตามลำดับ เพื่อให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น มีดังนี้คือ

1.1 อันดับที่หนึ่ง คือด้านผลประโยชน์เกื้อกูล ซึ่งจากผลการวิจัย ดังปรากฏใน

ตาราง 9 นั้น สิ่งที่ต้องได้รับการแก้ไขได้แก่

1.1.1 ความเหมาะสมและความยุติธรรมในการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับที่พักอาศัย เช่นการจัดหอพัก บ้านพัก การเบิกค่าเช่าบ้าน ควรดำเนินการดังนี้

1.1.1.1 ให้ผู้มีสิทธิในการเบิกค่าเช่าบ้าน ตามพระราชกฤษฎีกาค่าเช่าบ้าน พ.ศ. 2527 สามารถพักอยู่ในบ้านพัก หอพักของมหาวิทยาลัยได้ไม่เกิน 3 เดือน หรือ 6 เดือน แล้วหาทางขยับขยายไปเช่าบ้านอยู่ หรือปลูกบ้านอยู่เอง ซึ่งสามารถเบิกค่าเช่าบ้าน หรือเบิกค่าผ่อนชำระเงินกู้ได้อยู่แล้ว เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ไม่มีสิทธิเบิกค่าเช่าบ้าน และมีความจำเป็นต้องพักอาศัยในบ้านพักหรือหอพัก ของมหาวิทยาลัย

1.1.1.2 ควรยกเลิกระบบโควต้าสำหรับ คณะ สถาบัน สำนักต่าง ๆ โดยพิจารณาผู้เข้าพักตามความจำเป็น ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้ผู้ได้รับโควต้า แต่ไม่ได้พักอาศัย โอนสิทธิให้กับผู้อื่น โดยผู้ที่มีความเดือดร้อนและจำเป็นเกี่ยวกับที่พักอาศัย ไม่ได้เข้าพัก

1.1.1.3 คุณสมบัติผู้มีสิทธิขอเข้าพักอาศัยในบ้านพักหรือหอพัก ควรระบุให้ชัดเจน และการพิจารณาคัดเลือกผู้เข้าพักอาศัย ควรอยู่ในรูปของคณะกรรมการ ซึ่งเป็นตัวแทนจาก คณะ สถาบัน และสำนักต่าง ๆ ในพื้นที่มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

1.1.1.4 ระยะเวลาที่อนุญาตให้เข้าพักอาศัย ควรมีกำหนดระยะเวลาหรือพิจารณาจากเงินเดือนว่าเมื่อถึงขั้นที่เท่าไหร่แล้ว ควรจะหมดสิทธิในการพักอาศัยในบ้านพักหรือหอพัก เพื่อเสียสละให้กับผู้ที่มีเงินเดือนน้อย ได้เข้าพักอาศัยต่อไป

1.1.2 ความสะดวกในการขอรับบริการเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้เนื่องจากสถานที่ตั้งหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล อยู่กระจายหลายท้องที่ การติดต่อสื่อสาร การขอรับบริการเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ จึงขาดความสะดวกคล่องตัวเท่าที่ควร และปัจจุบันงานธุรการและสวัสดิการขึ้นอยู่กับกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มีที่ทำการอยู่เชิงสะพานสมเด็จพระปิ่นเกล้า เขตบางพลัด นั้นผู้วิจัยใคร่ขอเสนอให้มีสาขาของงานธุรการและสวัสดิการขึ้นที่ศูนย์ศาลายา เพื่อจะได้ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกต่อข้าราชการและลูกจ้าง

ของคณะ สถาบัน และสำนักต่าง ๆ ในพื้นที่ศาลายาทั้งหมด

1.1.3 การให้ทุน โอกาสในการเข้ารับการอบรม สัมนา ลาศึกษาต่อ มหาวิทยาลัยควรจัดสรรทุนการศึกษาเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานช่าง ได้พัฒนาตนและพัฒนางานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้โครงการศึกษาต่อเนื่องของมหาวิทยาลัยมหิดลเอง จัดหลักสูตรระยะสั้นในการจัดการศึกษาหรือจัดอบรม ให้กับพนักงานช่างได้เรียนรู้ เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่พัฒนาขึ้นในวิชาชีพช่าง เพื่อจะได้นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ควรยึดถือหลักความเสมอภาค โดยมหาวิทยาลัยซึ่งประกอบด้วยบุคลากร สาย ก สาย ข และสาย ค ดังนั้นควรกำหนดให้มี **สภาข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดล** โดยประกอบด้วยตัวแทนของบุคลากรทุกสายงาน เพื่อร่วมกันทำหน้าที่อันเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยและพิทักษ์ผลประโยชน์ของบุคลากรทุกคน ซึ่งปัจจุบันมีแต่ สภาคณาจารย์ ซึ่งเป็นของบุคลกรสาย ก เท่านั้น

1.2 อันดับที่สองคือด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ ผู้บังคับบัญชาต้องให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ ตั้งใจปฏิบัติงานให้มีโอกาสในการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เพราะว่างานช่างเป็นงานฝีมือและขาดแคลน อีกทั้งเอกชนก็มีความต้องการสูง มหาวิทยาลัยควรรักษาทรัพยากรบุคคลเหล่านี้ไว้โดยการหาทางเลื่อนตำแหน่งและระดับ หรือการขยายกระจายตำแหน่งที่มีอยู่แล้วให้มีโอกาสเป็นหัวหน้างาน ซึ่งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้พนักงาน

1.3 อันดับที่สามคือด้านเงินเดือน ซึ่งไม่สามารถจูงใจให้พนักงานช่างอุทิศตนต่องานได้เต็มที่ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2530 : 70) เพราะต้องอิงกับบัญชีอัตราเงินเดือนข้าราชการพลเรือน แนวทางแก้ไขเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงยิ่งขึ้น คือหน่วยงานต้องสร้างเกณฑ์มาตรฐาน ในการพิจารณาความดีความชอบ ที่สามารถวัดได้จากผลงานและวิธีการประเมินจะต้องชัดเจนและยุติธรรม โดยมีคณะกรรมการประเมิน อีกทั้งต้องชี้แจงให้นักงานช่างได้ทราบถึงเกณฑ์ วิธีการประเมิน และเหตุผลต่าง ๆ ให้ได้รับทราบอย่างทั่วถึงก่อนการประเมิน

1.4 อันดับที่สี่คือ ด้านองค์การและการบริหารงาน หน่วยงานต้องจัดให้มีการติดต่อ

สื่อสาร การสั่งการ การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ ให้มีความสะดวก ถูกต้องและรวดเร็ว โดยให้หัวหน้างานช่างเป็นผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่นงานการเงิน งานพัสดุ กับหัวหน้าหมวดช่างสาขาต่าง ๆ ในการจัดซื้อจัดหาพัสดุ ครุภันฑ์ต่าง ๆ และประสานงานกับผู้ขอรับบริการให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการซ่อมบำรุง และให้มหาวิทยาลัยจัดกิจกรรมที่สนับสนุนให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รู้จักสนิทสนมกัน เพื่อที่จะได้ร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย และแจ้งให้พนักงานทุกคนได้รับทราบเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจนด้วย

1.5 อันดับที่ห้าคือ ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่การจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน ตลอดจนอุปกรณ์ป้องกันอันตราย ให้เหมาะสมและเพียงพอกับการทำงาน โดยให้หัวหน้างานดำเนินการดังนี้

1.5.1 สำรวจความต้องการของพนักงานช่าง แต่ละสาขา

1.5.2 พิจารณาความเหมาะสม และความจำเป็น โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของงาน ความปลอดภัย และงบประมาณ

1.5.3 นำเสนอผู้มีอำนาจ เพื่อพิจารณาในการจัดซื้อ

1.5.4 จัดเก็บ บำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จัดหามาได้ ให้สามารถใช้งานได้อย่างคุ้มค่า

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง ในมหาวิทยาลัยมหิดล ตามที่ตั้งของหน่วยงาน คือ เขตบางกอกน้อย เขตพญาไท และศาลายา

2.2 ศึกษาเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่างมหาวิทยาลัยมหิดล ตามที่ตั้งของหน่วยงาน

2.3 ศึกษาวิธีสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลศักดิ์ ศรีอรุณ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2528. ถ่ายเอกสาร.

กานดา พูนลาภทวี. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซนเตอร์การพิมพ์, 2530.

แก้ว กังสดาลอำไพ. "ข้าวรอฝน," ข่าวสภาคณาจารย์. 16 (1/2534) : 7-8 ; มกราคม 2534.

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์. จิตวิทยาเบื้องต้น. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2532.

จีรภรณ์ กาญจนไพบูลย์กุล. ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526. ถ่ายเอกสาร.

จำนงค์ สมประสงค์. การบริหารงานพนักงานเจ้าหน้าที่. กรุงเทพฯ : กรุงสยามการพิมพ์, 2515.

โชคดี รักทอง. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. ถ่ายเอกสาร.

เดช กาญจนางกูร. ความพึงพอใจในงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : ม.ป.ท., 2525.

ทรงศักดิ์ ศรีกาฬสินธ์. ความพึงพอใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523. อัดสำเนา.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2519.

บูรพา พรหมเจียม. ความพึงพอใจของครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2532. ถ่ายเอกสาร.

ประคอง กรรณสูต. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. ปทุมธานี : บริษัท ศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่า จำกัด, 2528.

ประทีป เล้ารัตนอารีย์. ชวัญของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2524. อัดสำเนา.

ประธาน จันทร์เจริญ. ขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครู. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2519. อัดสำเนา.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซท, 2532.

พงศ์ หรดาล. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาอุตสาหกรรมศึกษา วิทยาลัยครูพระนคร, 2534.

พิรพรต หุ่นเจริญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. ถ่ายเอกสาร.

พิสิษฐ มณีไชย. องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527. ถ่ายเอกสาร.

ไพลิน ผ่องใส. การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

ภิญโญ สาธร. หลักบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2516.

_____. การบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2517.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. รูปแบบการบริหารมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมในอนาคต. กรุงเทพฯ : สุพรการพิมพ์, 2530.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. นายอานันท์ ปันยารชุน นายกรัฐมนตรี บรรยายสรุปต่อผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน ณ ห้องประชุมศูนย์สารสนเทศ ทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย, 4 เมษายน 2534.

มหิดล, มหาวิทยาลัย. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2530. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล, ม.ป.ป.

มหิดล, มหาวิทยาลัย. รายงานการประชุมหัวหน้าฝ่ายศูนย์ศาลายา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศาลายา มหาวิทยาลัยมหิดล, 7 มกราคม 2534.

มาณี ไชยธีรานุวัฒศิริ และคนอื่น ๆ . ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2524.

วิจิตร อาวะกุล. เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ อ.อิทธิพล, 2526.

วิชัย แหวนเพชร. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูพระนคร, 2534.

วิรัช สงวนวงศ์วาน. การบริหารครบวงจร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แมสพับลิชชิ่ง, ม.ป.ป.

วิภาพร กาญจนราช. การสำรวจความคิดเห็นของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศิริราชที่ลาออกโอนหรือย้าย ในปีพุทธศักราช 2523. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. ถ่ายเอกสาร.

สนธิ คชสิทธิ์. สภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ประจำ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2524. อัดสำเนา.

สมพงศ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

_____. การบริหารบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2516.

สมยศ นาวีการ. การบริหาร. กรุงเทพฯ : สมหมายการพิมพ์, 2525.

_____. การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2525.

สะอาด แสงรัตน์ . ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในการทำงาน ของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดองค์การบริการส่วนจังหวัดและเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520. อัดสำเนา.

เสนาะ ติเยาว์ และคนอื่น ๆ. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2525.

สุดใจ ทองอ่อน. พฤติกรรมผู้นำของครูใหญ่ ความพึงพอใจในการทำงานของครูและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2522. อัดสำเนา.

สุพรรณี สมบัติธีระ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพัฒนาชุมชนของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529. ถ่ายเอกสาร.

สุภรณ์ ศรีพหล. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2519. อัดสำเนา

สุภาภรณ์ รัชฉวีวรรณ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์พลศึกษาในวิทยาลัยครู. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530. ถ่ายเอกสาร.

อารี เพชรผุด. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์, 2530.

Applewhite, Phillip B. Organization Behavior. Englewood Cliffs : Mc. Graw-Hill Book Co., 1964.

Best, John W. Research in Education. 3nd ed. New Jersey : Prentice Hall Inc., 1978.

Blum, Milton L. and Jane C. Naylor Industrial Psychology. New York : Harper & Row Publisher, 1968.

French, Wendell. The Personnel Management Process. Boston : Houghton Mifflin Co., 1964.

Ghiselli, Edwin E. and Clarence W. Brown Personnel and Industrial Psychology. New York : Mc.Graw-Hill Book Co., 1965.

Gilmer, Von Haller B. Industrial and Organizational Psychology. New York : Mc. Graw-Hill Book Co., 1971.

Harrell, Thomas W. Industrial Psychology. Oxford : IBM Publishing Co., 1964.

Ivancevich, J.N. and Donnelly "Job Satisfaction Research : A Management Guide for Practitions," Personnel Journal. 47 : 172 ; March, 1968.

Jackson, Dale Russell. "A Study of University Administrators Perceptions Related to the factors of Herzberg's Motivation Hygiene Theory," Dissertation Abstracts International. 35 : 12 ; July, 1975.

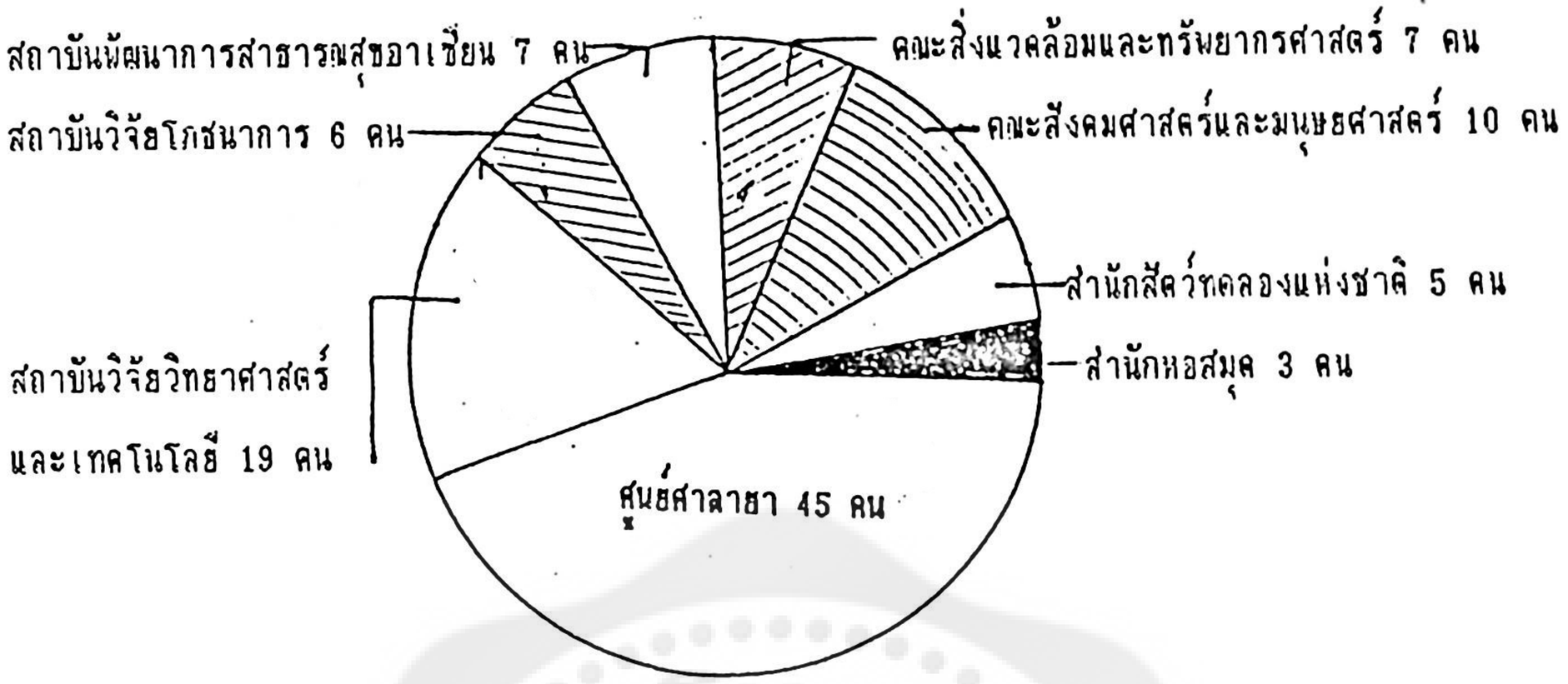
Locke, Edwin A. "The Nature and Causes of Job Satisfaction," in Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago : edited by Mavin D. Dunnette. p.1297-1349. Rand Mc Nally, 1976.

Morse, Nancy C. Satisfaction in the white Collar Job. Michigan : University of Michigan, Ann Arbor, 1953.

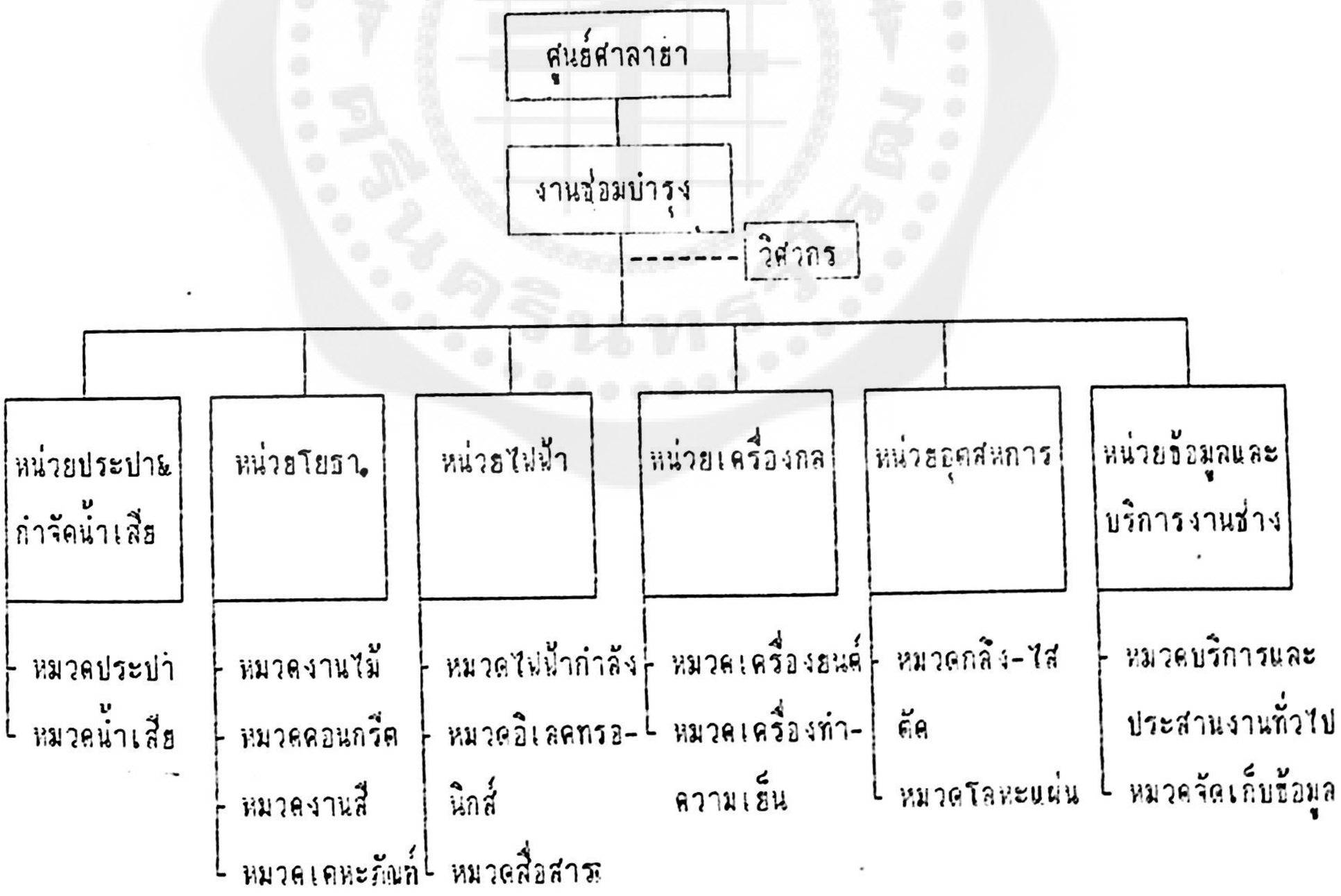
Quitugua, Frankin Joseph. "An Investigation of Factors Whic Affect Teacher Satisfaction and Tenure," Dissertation Abstract. 36 : 1224-A ; September, 1975.

Vroom, Victor H. Work and Motivation. New York : John Wiley and Sons, 1964.

ภาคผนวก



ภาพประกอบ 5 แสดงจำนวนพนักงานช่างในคณะ สถาบัน ศูนย์ และสำนักต่าง ๆ ในศาลายา



ภาพประกอบ 6 แสดงการแบ่งสายงานและลักษณะงานของงานซ่อมบำรุง ศูนย์ศาลายา

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. รศ.ดร. พิภพ สุนทรสมัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
2. รศ. ประทิน คล้ายนาค มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสนามจันทร์
3. รศ. ณรงค์ เส็งประชา วิทยาลัยครูนครปฐม
4. ผศ.ดร. ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว วิทยาลัยครูนครปฐม
5. ดร. ภุชงค์ วัฒายุ โรงเรียนรัตนาธิเบศร์ จังหวัดนนทบุรี

ที่ พม 1012/๔๖

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน
ถนนแจ้งวัฒนะ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220

2 มกราคม 2535

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

เรียน

มหาวิทยาลัยขอรับรองว่า นายณรงค์ สุขประเสริฐ เป็นนิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาอุตสาหกรรมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน

นิสิตผู้นี้มีความประสงค์จะขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามเพื่อทำปริญญานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง มหาวิทยาลัยมหิดล ๒ ศาลายา" ทั้งนี้ อยู่ในความควบคุมของ

ผศ.ดร. วิชัย แหวนเพชร ประธาน

ผศ.ฉลวย ธีระเกาพงษ์ กรรมการ

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายธานี เกษหอม)

รองอธิการบดี

บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตบางเขน
โทร. 521-1429

ที่ ทม 1012/367

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน
ถนนนจังวัฒนะ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220

28 กุมภาพันธ์ 2535

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์
เรียน

มหาวิทยาลัยขอรับรองว่า นายณรงค์ สุขประเสริฐ เป็นนิสิตปริญญาโท สาขาวิชาอุตสาหกรรมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน

นิสิตผู้นี้มีความประสงค์จะมาติดต่อเพื่อขอความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า เพื่อทำปริญญานิพนธ์เรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา" ทั้งนี้ อยู่ในความควบคุมดูแลของ

ผศ.ดร.วิชัย แหวนเพชร ประธาน
ผศ.ฉลวย ธีระเผ่าพงษ์ กรรมการ

สิ่งที่นิสิตใคร่ขอความอนุเคราะห์คือ ขอให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านตอบแบบสอบถาม และจะเก็บรวบรวมในเดือนมีนาคม 2535 เพื่อเป็นข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์

มหาวิทยาลัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านคงจะกรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้ และขอขอบคุณในความช่วยเหลืออนุเคราะห์ใด ๆ ที่ท่านจะโปรดให้แก่นิสิตผู้นี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายธานี ทับทิมโต)
รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตบางเขน
โทร. 521-1429

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง
มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามนี้เป็นการหาข้อมูลเพื่อการวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อตัวท่านหรือการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด และเพื่อให้ท่านมีความรู้สึกสบายใจที่จะแสดงความคิดเห็นตามความรู้สึกที่แท้จริงได้อย่างเต็มที่และตรงไปตรงมา ท่านจึงไม่ต้องระบุชื่อของท่านบนแบบสอบถามนี้ และโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 8 หน้า แบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 มี 4 ข้อ และตอนที่ 2 มี 65 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ○ หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน

1. วุฒิการศึกษาของท่าน

○ ประถมศึกษา

○ มัธยมศึกษาหรือ เทียบเท่า

○ อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า

○ ปริญญาตรีหรือสงกว่า

2. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

- O คนงาน หรือ ลูกมือช่าง
- O ช่าง
- O นายช่าง
- O วิศวกร หรือ สถาปนิก หรือ เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง

3. ระยะเวลาที่ท่านทำงาน ในมหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา

- O ต่ำกว่า 5 ปี
- O 5-10 ปี
- O 10 ปีขึ้นไป

4. จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดูของท่าน

- O ไม่มี
- O หนึ่ง หรือสองคน
- O สามคนขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางด้านขวามือให้ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัย					ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านงาน						
1. งานที่ปฏิบัติอยู่ มีเกียรติและศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับ.....	....	....	....	....	....	
2. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	....	....	....	....	....	
3. การได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากงานที่ปฏิบัติ...	....	....	....	....	....	
4. มีอิสระในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน.....	....	....	....	....	....	
5. งานที่ปฏิบัติอยู่มีความเหมาะสมและมีความมั่นคง	....	....	....	....	....	
6. งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้ผลดีและสำเร็จตามเวลาที่กำหนด.....	....	....	....	....	....	
ด้านเงินเดือน						
1. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน...	....	....	....	....	....	
2. เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอที่จะเลี้ยงตัวเองและครอบครัวได้อย่างมีความสุขตามควรแก่อัตภาพ.....	....	....	....	....	....	

ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัย					ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3. เงินเดือนที่ได้รับเป็นผลตอบแทนที่พอใจ....	....	....	....	....	....	
4. พอใจเกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบและการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี.....	....	....	....	....	....	
<u>ด้านการเลื่อนตำแหน่งและระดับ</u>						
1. หน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่เปิดโอกาสให้ก้าวสู่ตำแหน่งและระดับที่สูงขึ้น.....	....	....	....	....	....	
2. ได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งและระดับจากผู้บังคับบัญชา.....	....	....	....	....	....	
3. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งและปรับระดับต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน.....	....	....	....	....	....	
4. งานที่ปฏิบัติ เป็นผลส่งเสริมให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งและระดับ.....	....	....	....	....	....	
5. กฎและระเบียบของมหาวิทยาลัย มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เกี่ยวกับโอกาสในการได้รับตำแหน่งและระดับที่สูงขึ้นระหว่างบุคลากรทุกสาย(สาย ก สาย ข และสาย ค).....	....	....	....	....	....	

ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัย					ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6. กฎระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการเลื่อนตำแหน่งและระดับ....	....	....	....	....	....	
<u>ด้านการยอมรับนับถือ</u>						
1. ผู้บังคับบัญชา มีความจริงใจ ยกย่องและให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา.....	....	....	....	....	....	
2. ท่านมีความรู้สึกยกย่องนับถือผู้บังคับบัญชาด้วยความจริงใจ.....	....	....	....	....	....	
3. เพื่อนร่วมงานให้การยกย่องชมเชยผลสำเร็จของงานที่ท่านได้ทำ.....	....	....	....	....	....	
4. หน่วยงาน เห็นว่าท่านเป็นคนสำคัญคนหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินการต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี.....	....	....	....	....	....	
5. ผู้บังคับบัญชายอมรับและสนับสนุนในผลงาน..	....	....	....	....	....	
6. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญยิ่งขึ้นเป็นลำดับ.....	....	....	....	....	....	
7. ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานของท่านโดยทั่วไปมีความพึงพอใจและยอมรับผลงาน.....	....	....	....	....	....	

ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัย					ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
8. ครอบครัวของท่านมีความภาคภูมิใจ ในหน้าที่การงานแห่งนี้.....	....	....	....	....	....	
<u>ด้านผลประโยชน์เกื้อกูล</u>						
1. หน่วยงานได้จัดบริการด้านสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน.	....	....	....	....	....	
2. ความเหมาะสมและความยุติธรรมในการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับที่พักอาศัย เช่น การจัดหอพัก,บ้านพัก,การเบิกค่าเช่าบ้าน เป็นต้น.	....	....	....	....	....	
3. การจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลมีความเหมาะสม เสมอภาคเท่าเทียมกันทุกฝ่าย ทุกสังกัดในมหาวิทยาลัยมหิดล.....	....	....	....	....	....	
4. การให้ทุน,โอกาสในการเข้าอบรมสัมนา, การลาศึกษาต่อ ได้อย่างเหมาะสม ยุติธรรม	....	....	....	....	....	
5. ความเหมาะสมในการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการกู้ยืม และอัตราดอกเบี้ย	....	....	....	....	....	

ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัย					ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6. ความสะดวกในการขอรับบริการ เกี่ยวกับสวัสดิการด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย....	....	....	....	....	....	
<u>ด้านสภาพการทำงาน</u>						
1. ท่านมีเวลาการทำงาน และการพักผ่อนที่เหมาะสม.....	....	....	....	....	....	
2. หน่วยงานของท่าน ได้จัดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ.....	....	....	....	....	....	
3. สถานที่ทำงานของท่าน มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย เช่น เครื่องปรับอากาศ โทรศัพท์,พัดลม,ห้องน้ำห้องส้วม ฯลฯ อย่างเหมาะสมและเพียงพอ.....	....	....	....	....	....	
4. สถานที่ทำงานของท่านตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม มีสภาพแวดล้อมดี.....	....	....	....	....	....	
5. หน่วยงานได้จัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตราย, เครื่องมือ,เครื่องทุ่นแรง อย่างเพียงพอและเหมาะสม.....	....	....	....	....	....	

ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัย					ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6. สภาพการทำงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกลุ่มพนักงาน.....	....	....	....	....	....	
<u>ด้านการบังคับบัญชา</u>						
1. ผู้บังคับบัญชา มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และคำสั่งของตนเอง.....	....	....	....	....	....	
2. ผู้บังคับบัญชา ประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดี...	....	....	....	....	....	
3. ผู้บังคับบัญชา ช่วยให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหาในการทำงาน.....	....	....	....	....	....	
4. ผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ.....	....	....	....	....	....	
5. ผู้บังคับบัญชา มีมนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา.....	....	....	....	....	....	
6. การเข้าพบ และปรึกษากับผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้สะดวก.....	....	....	....	....	....	
7. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและรับฟังเหตุผล	....	....	....	....	....	
8. ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้มีความสามารถและกล้าตัดสินใจ	....	....	....	....	....	

ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัย					ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
9. ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ที่รักษาผลประโยชน์ของหน่วยงาน.....	....	....	....	....	....	
10. ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ดูแลทุกข์สุขและผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา.....	....	....	....	....	....	
<u>ด้านเพื่อนร่วมงาน</u>						
1. ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติราชการ.....	....	....	....	....	....	
2. เพื่อนร่วมงานของท่าน ต่างก็ร่วมมือกันทำงานอย่างพร้อมเพรียง	....	....	....	....	....	
3. เพื่อนร่วมงานของท่าน ยอมรับความรู้ความสามารถในการทำงาน ที่ท่านแสดงออก....	....	....	....	....	....	
4. เมื่อมีปัญหาในเรื่องส่วนตัวหรือการทำงาน เพื่อนร่วมงานได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี	....	....	....	....	....	
5. เพื่อนร่วมงาน มีความกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย....	....	....	....	....	....	
6. เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนมากเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	....	....	....	....	....	

ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัย					ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7. การแบ่งงานกันทำระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความเหมาะสม ชัดเจนและยุติธรรม.....	....	....	....	....	....	
<u>ด้านองค์การและการบริหารงาน</u>						
1. โครงสร้าง และการบริหารงานของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันมีความเหมาะสม....	....	....	....	....	....	
2. การแบ่งสายงานและการจัดสายงานในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม.....	....	....	....	....	....	
3. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านขณะนี้มีรูปแบบ ระเบียบแบบแผนแน่นอนชัดเจน	....	....	....	....	....	
4. หน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ให้ความร่วมมือสนับสนุนซึ่งกันและกัน.....	....	....	....	....	....	
5. หน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่ มีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ที่ชัดเจนและยุติธรรม...	....	....	....	....	....	
6.พนักงานทุกคนได้รับทราบเกี่ยวกับนโยบายและแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทุกกรณี .	....	....	....	....	....	
7. การติดต่อสื่อสาร การสั่งการ การจัดหาวัสดุมีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง.....	....	....	....	....	....	

ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัย					ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<u>ด้านความมั่นคงในการทำงาน</u>						
1. งานที่ทำอยู่ในขณะนี้ เป็นอาชีพที่มั่นคง และไม่คิดที่จะเปลี่ยนไปประกอบอาชีพอื่น.....	....	....	....	....	....	
2. มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้..	....	....	....	....	....	
3. ท่านปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดีและเหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านดำรงอยู่.....	....	....	....	....	....	
4. การถูกโยกย้ายหรือให้ออกจากงาน มีโอกาสที่จะเกิดขึ้นกับท่านได้.....	....	....	....	....	....	
5. ท่านมีความมั่นใจว่า กฎ ระเบียบต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย สามารถให้ความคุ้มครองแก่เจ้าหน้าที่ทุก ๆ คนได้.....	....	....	....	....	....	

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือด้วยดี

ณรงค์ สุขประเสริฐ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ นายณรงค์ สุขประเสริฐ

เกิดวันที่ 17 ธันวาคม 2499

สถานที่เกิด อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 141/19 ถนนเลียบคลองทวีวัฒนา ตำบลศาลายา
กิ่งอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170

ตำแหน่งในปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง 5 หัวหน้าแผนกซ่อมบำรุง
ศูนย์ศาลายา มหาวิทยาลัยมหิดล

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2520 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคภาคพายัพ (ปัจจุบันคือสถาบัน
เทคโลโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคภาคพายัพ)

พ.ศ. 2522 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา
(ปัจจุบันคือ สถาบันเทคโลโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคภาคพายัพ)

พ.ศ. 2530 ครุศาสตร์บัณฑิต อุตสาหกรรมศิลป์ วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

พ.ศ. 2535 การศึกษามหาบัณฑิต อุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2522 - 2524 บริษัท กรงเทพผลิตเหล็ก จำกัด

พ.ศ. 2524 - ปัจจุบัน ศูนย์ศาลายา มหาวิทยาลัยมหิดล