

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญญาพันธ์

รอง

โศคติ รักทอง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นเล่มหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

ธันวาคม 2531

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

177974

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิตและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาปัญหานี้ไปแล้ว
แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของ การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการที่ปรึกษา
.....ประธาน
.....กรรมการ

คณะกรรมการสอบ
.....ประธาน
.....กรรมการ
.....กรรมการ

ประกาศคุณูปการ

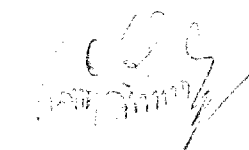
ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความเมตตาอนุเคราะห์เป็นอย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร ลิณสิริ ประธานกรรมการ อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมรพงษ์ กรรมการ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยดีตลอดเวลา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์ กรรมการสอบปริญญานิพนธ์ที่ช่วยเสนอแนะตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนัก ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากอง เลขานุการคณะและข้าราชการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยเหลือในการให้ข้อมูลและให้กำลังใจผู้วิจัยตลอดมาและขอขอบพระคุณ คุณจุฬามาศ ชูจินดา คุณเวโรจา เจริญกุลศักดิ์ ที่ได้อนุเคราะห์ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ และให้คำแนะนำช่วยเหลือเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ให้ทุนอุดหนุนในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

นอกจากนี้ยังมีบุคคลอื่นอีกหลายท่านที่ไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมดที่มีส่วนช่วยเหลือให้การสนับสนุนและให้กำลังใจในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย



โชติติ รีกทอง

ธันวาคม 2531

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
✓ ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
✓ ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน	9
ทฤษฎีการลงใจ-สุขอนามัยของเฮิร์ชเบิร์ก	10
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
สมมุติฐานในการวิจัย	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
ประชากร	27
การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	27
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	28
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	31
วิธีรวบรวมข้อมูล	32
การจัดกระทำข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	35

4	การวิเคราะห์ข้อมูล	37
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	161
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	161
	วิธีดำเนินการวิจัย	161
	การวิเคราะห์ข้อมูล	162
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	162
	อภิปรายผล	165
	ข้อเสนอแนะ	174
	บรรณานุกรม	176
	ภาคผนวก	182
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	183
	ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ	195

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามสถานภาพและเพศ	28
2	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามองค์ประกอบ	39
3	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายข้อ	41
4	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามสถานภาพ	50
5	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพ	52
6	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ	54
7	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามสถานภาพ	56
8	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน จำแนกตามสถานภาพ	57
9	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามสถานภาพ	59
10	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามสถานภาพ	60
11	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามสถานภาพ	61

12	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพ	63
13	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามสถานภาพ	65
14	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพ	67
15	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ	68
16	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านเงินเดือน จำแนกตามสถานภาพ	69
17	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว จำแนกตามสถานภาพ	71
18	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพ	73
19	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านฐานะ จำแนกตามสถานภาพ	75
20	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ	77
21	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย รามคำแหง จำแนกตามเพศ	80
22	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ	82
23	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามเพศ	84

24	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามเพศ	86
25	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน จำแนกตามเพศ	88
26	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามเพศ	89
27	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามเพศ	90
28	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามเพศ	92
29	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามเพศ	94
30	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามเพศ	96
31	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามเพศ	98
32	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามเพศ	99
33	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านเงินเดือน จำแนกตามเพศ	101
34	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว จำแนกตามเพศ	103
35	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา จำแนกตามเพศ	105

36	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านฐานะ จำแนกตามเพศ	107
37	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามเพศ	109
38	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามอายุ	112
39	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ	114
40	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามอายุ	116
41	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามอายุ	118
42	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน จำแนกตามอายุ	120
43	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามอายุ	122
44	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามอายุ	123
45	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามอายุ	125
46	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามอายุ	127
47	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามอายุ	128

48	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามอายุ	130
49	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ	131
50	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านเงินเดือน จำแนกตามอายุ	132
51	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว จำแนกตามอายุ	134
52	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา จำแนกตามอายุ	135
53	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านฐานะ จำแนกตามอายุ	137
54	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามอายุ	139
55	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	142
56	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านต่าง ๆ จำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงาน	144
57	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	146
58	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	147

59	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	148
60	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	149
61	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงาน	150
62	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	151
63	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	152
64	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	153
65	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	154
66	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	155
67	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านเงินเดือน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	156
68	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	157
69	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	158

70	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน	
	ด้านฐานะ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	159
71	การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน	
	ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	160

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 แสดงแผนภูมิการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาวะการทำงานและ
ความไม่พึงพอใจในภาวะของการทำงานของวิศวกรและนักบัญชี.....12
- 2 รูปแบบการพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
ของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง.....170

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันวิชาการชั้นสูง มีจุดมุ่งหมายในการสร้างสรรค์และจรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ ผลิตภัณฑ์ผู้ทรงคุณวุฒิออกไปรับใช้สังคมและพัฒนาประเทศ การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องสอดคล้องตามความมุ่งหมายของสังคม รูปแบบของการจัดการศึกษาจึงเปลี่ยนไปจากการเป็นแหล่งวิชาการ ซึ่งเน้นการกิจการเรียนการสอนเพียงอย่างเดียว ได้ขยายขอบเขตกว้างออกไปโดยเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพทั้งด้านวิชาการและความสำคัญในการระดมติดต่อสังคมส่วนรวม การจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ได้นั้น นอกจากการสอนของอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ต้องอาศัยบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยช่วยเสริมสร้างและอำนวยความสะดวกในเรื่องวัสดุอุปกรณ์ การบริการด้านวิชาการ ด้านการบริหาร และด้านสวัสดิการ เพื่อช่วยกันพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาและจิตใจ มหาวิทยาลัยประกอบด้วยบุคลากรที่สำคัญสามประเภทคือ อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรฝ่ายบริหารและบริการ การบริหารงานเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยให้เจริญก้าวหน้า จะต้องพัฒนาบุคลากรทั้งสามประเภทไปพร้อม ๆ กัน โดยเฉพาะบุคลากรด้านการบริการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการอำนวยความสะดวกในด้านการบริการต่าง ๆ นั้น มหาวิทยาลัยควรกำหนดแนวทางในการพัฒนาเพื่อจัดระเบียบและดูแลบุคลากรให้ทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดตรงตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล อันเป็นผลทำให้การบริการมีประสิทธิภาพและปริมาณเพียงพอ (เสนาะ ตีเขาวัว, สุปราณี ศรีฉัตรากิมุข และ นิยะดา ชูหลวงค์ 2526 : 4) การบริหารบุคลากรที่ดีจะต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล มีการฝึกอบรมที่ดี เงินเดือนและสภาพการทำงานดี มีการบำรุงขวัญยึดมั่นในระเบียบวินัยและยึดถือหลักแห่งความยึดหยุ่นเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปตามกาลสมัยได้อย่างดีและมีเหตุผล (เสถียร เหลืองอร่าม 2522 : 7-8)

มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นมหาวิทยาลัยเปิดแบบตลาดวิชาที่มุ่งขยายโอกาสแห่งการศึกษาให้กว้างขวาง โดยพยายามจัดข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อความเสมอภาคของการศึกษาทั้งในด้านอายุ อาชีพ

ถิ่นที่อยู่ ตลอดจนระดับการศึกษา มุ่งที่จะเป็นแหล่งวิชาการอันเสรีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใฝ่รู้ใฝ่ศึกษา เพื่อแพร่ขยายวิชาการสู่สังคมอันจะยังผลให้เกิดการพัฒนาในบุคคลและสังคม (แผนพัฒนามหาวิทยาลัย รามคำแหง 2530-2534 : 2528 : ม.ร.1) มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการบริหารโดยแบ่งส่วนราชการออกเป็นเจ็ดคณะ สี่สำนัก คือคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ สำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง และสำนักเทคโนโลยีการศึกษา นอกจากนี้ตามพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2521 ได้แบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลางและสำนักเทคโนโลยีการศึกษา ออกเป็นศูนย์ ฝ่าย และกองโดยมีผู้อำนวยการสำนัก หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าศูนย์ และหัวหน้ากอง เป็นผู้บังคับบัญชารับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง 2550 : 1-13)

บุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นฝ่ายบริการนั้นมีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัยซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมมากที่สุด ภาระงานล้นมือจึงตกอยู่กับฝ่ายบริการ สถานะของการทำงานในแต่ละงานแตกต่างกัน มีทั้งงานที่ให้บริการตลอดเวลา งานที่ให้บริการเป็นครั้งคราว งานที่ไม่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและงานที่ซ้ำซากน่าเบื่อ ซึ่งสถานะของงานเหล่านี้ บุคลากรต้องปฏิบัติตามที่บังคับบัญชามอบหมาย โดยไม่คำนึงถึงเพศ วุฒิทางการศึกษา แนวความคิดหรือประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้เกิดปัญหาทางสภาวะของบุคคลต่างกัน ๆ เช่น เงินเดือนและผลประโยชน์ที่เกื้อกูล สภาพการทำงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่แตกต่างกัน (ปราณี อารยะศาสตร์ 2519 : 116-120) นอกจากนี้ยังขาดการชี้แจงทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของงานจากผู้บังคับบัญชาก่อนให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานทำให้การดำเนินงานแตกต่างกัน เกิดการเปรียบเทียบระหว่างบุคคลและหน้าที่การงาน ขาดความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน คำสั่งในการปฏิบัติงานถูกละเลย แต่ในขณะที่เดียวกันทุกคนมีความมั่นคงในการทำงานและมีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นงานมากน้อยต่างกันอย่างไร

ปัญหาต่าง ๆ ที่กล่าวมานั้นนับวันจะยิ่งทวีความรุนแรง หากไม่ได้รับการแก้ไขหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าใน

ตำแหน่งหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ฐานะและความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความคิดเห็นเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ในการบริหารงานและปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยเจริญก้าวหน้าต่อไป

✓ ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงตามทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยของเฮอร์ซเบอร์ก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงตามตัวแปร สถานภาพ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาระบบสวัสดิการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง

✓ ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงครั้งนี้มีประโยชน์ดังนี้

1. ใช้เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารงานบุคคลและพัฒนาบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

✓ ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้นำเอาทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยของเฮอร์ซเบิร์กมาใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยของเฮอร์ซเบิร์ก เป็นทฤษฎีที่ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานและความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีสาเหตุมาจากปัจจัยสองประเภทคือ ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) กับ ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors)

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรฝ่ายบริการของสำนักงานอธิการบดีจำนวน 1,618 คน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล จำนวน 303 คน สำนักหอสมุดกลางจำนวน 244 คน สำนักเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 123 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,288 คน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ 2530 จำแนกเป็นผู้บริหาร 58 คน กับผู้ปฏิบัติงาน 2,225 คน

3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรรวมทั้งหมด ตามตารางของเกรงซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970 : 608) แล้วใช้วิธีสุ่มอย่างง่ายจากประชากรแต่ละกลุ่มให้ผู้บริหารจำนวน 52 คน ผู้ปฏิบัติงาน 327 คน รวมทั้งสิ้น 379 คน ได้แบบสอบถามที่คืนมาและสมบูรณ์ใช้ในการวิจัยจริง ๆ 352 คน คิดเป็นร้อยละ 92. 87

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งจำแนกเป็น

4.1.1 สถานภาพ จำแนกเป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน

4.1.2 เพศ จำแนกเป็น ชาย และหญิง

4.1.3 อายุ จำแนกเป็น

4.1.4.1 อายุมากที่สุดตั้งแต่ 35 ปีขึ้นไป

4.1.4.2 อายุไม่ต่ำกว่า 35 ปี

4.1.4 ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกเป็น

4.1.4.1 ประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดตั้งแต่ห้าปีขึ้นไป

4.1.4.2 ประสบการณ์ในการทำงานน้อย ต่ำกว่าห้าปี

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย

รามคำแหง ตามทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยของเฮอร์ซเบิร์ก ซึ่งจำแนกเป็น

4.2.1 ปัจจัยจูงใจ หมายถึง องค์ประกอบที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

4.2.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน

4.2.1.2 การยอมรับนับถือ

4.2.1.3 ลักษณะของงาน

4.2.1.4 ความรับผิดชอบ

4.2.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

4.2.2 ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ให้หย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

4.2.2.1 นโยบายและการบริหาร

4.2.2.2 การปกครองบังคับบัญชา

4.2.2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4.2.2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

4.2.2.5 สภาพการทำงาน

4.2.2.6 เงินเดือน

4.2.2.7 ชีวิตส่วนตัว

4.2.2.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

4.2.2.9 ฐานะ

4.2.2.10 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

✓ คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคลากรขององค์การคิดว่าตนได้รับการตอบสนองความต้องการ ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือกระตุ้นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในวิจัยนี้ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงคิดว่าตนได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดกำลังใจและเต็มใจที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง บุคลากรสามารถทำงานหรือแก้ปัญหาในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งไม่บรรลุผลสำเร็จในการทำงานด้วย ในวิจัยนี้หมายถึง การที่บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงสามารถทำงานหรือแก้ปัญหาล้าง ๆ ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งการไม่บรรลุผลสำเร็จในการทำงานด้วย

1.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง การแสดงความยินดี การยกย่องชมเชย และการให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในวิจัยนี้หมายถึง การที่บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้รับการแสดงความยินดี การยกย่องชมเชยและการให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อการปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งการได้รับการกล่าวโทษและตำหนิติเตียนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดหรือไม่ประสบผลสำเร็จ

1.3 ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ในวิจัยนี้หมายถึง การที่บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน โดยที่งานนั้น ไม่มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด เปิดโอกาสให้ผู้ทำงานได้มีอิสระในการแก้ปัญหาหรือรับผิดชอบอย่างเต็มที่

1.4 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง บุคคลมีโอกาสดำเนินตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ในวิจัยนี้หมายถึง การที่บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีโอกาสดำเนินตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินการอบรม การศึกษาต่อเพื่อให้ได้วุฒิสูงขึ้นหรือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเอง

1.5 นโยบายและการบริหาร หมายถึง การดำเนินงานขององค์การที่มีการวางแผนในการทำงานมีวัตถุประสงค์อย่างแจ่มชัด มีวิธีการในการดำเนินงานที่ถูกต้องมีเหตุผล ในวิจัยนี้หมายถึง การ

กำหนดนโยบายและการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ประเมินผล สำนักหอสมุดกลางและสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีการวางแผน ในการทำงานมีวัตถุประสงค์อย่างแจ่มชัด

1.6 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นผู้นำและมีความสามารถในการบังคับบัญชา ในวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับฝ่าย ศูนย์ กอง คณะ สำนัก หรือ ระดับสูงขึ้นไปของสำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบ ประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง และสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความเป็นผู้นำและมีความสามารถในการบังคับบัญชา

1.7 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคี สามารถทำงานร่วมกันได้ดี ในวิจัยนี้หมายถึง การประสานสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความสามัคคี สามารถทำงานร่วมกันได้ดี และมีบรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างดีมีมิตร

1.8 สภาพการทำงาน หมายถึง สถานที่แวดล้อมและสภาพของบริเวณมหาวิทยาลัย อาคารที่ทำงาน ห้องทำงาน มีความสะดวกสบาย มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้ ในวิจัยนี้หมายถึง สถานที่แวดล้อมและสภาพของบริเวณมหาวิทยาลัยรามคำแหง อาคารที่ทำงาน ห้องทำงาน มีความสะดวกสบาย มีวัสดุเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้

1.9 เงินเดือน หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับเป็นรายเดือน เช่น เงินเดือน เงินสวัสดิการต่าง ๆ ในวิจัยนี้หมายถึง ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้รับเป็นรายเดือน เช่น เงินเดือน เงินสวัสดิการต่าง ๆ

1.10 ชีวิตส่วนตัว หมายถึง ลักษณะการดำรงชีวิตของบุคลากรในด้านที่อยู่อาศัย ด้านสุขภาพ ในวิจัยนี้หมายถึง ลักษณะการดำรงชีวิตของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงในด้านที่อยู่อาศัย ด้านสุขภาพ

1.11 ฐานะ หมายถึง ตำแหน่ง ยศ สถานภาพของอาชีพ ที่ดำรงอยู่เป็นที่ยอมรับของสังคม ในวิจัยนี้หมายถึง ตำแหน่ง ยศ สถานภาพของอาชีพของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ดำรงอยู่เป็นที่ยอมรับของสังคม มีความพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย

1.12 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความมั่นคงต่อหน้าที่การงาน

เกี่ยวกับความก้าวหน้า การได้รับความเป็นธรรมและปกป้องคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา ในวิจัยนี้หมายถึง การที่บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความมั่นคงต่อหน้าที่การงานเกี่ยวกับความก้าวหน้า การได้รับความเป็นธรรมและการปกป้องคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา มีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การจัดสภาพการปกครอง การทำงานที่สามารถป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุ ไร้อภัยไข้เจ็บ ตลอดจนความปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายคุกคาม

2. บุคลากรฝ่ายบริการ หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่นักศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านวิชาการ สวัสดิการ การปฐมพยาบาล เป็นต้น ในวิจัยนี้หมายถึง ข้าราชการพลเรือนและลูกจ้าง ข้าราชการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้รับราชการในสำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง และสำนักเทคโนโลยีการศึกษา ในปีงบประมาณ 2550 แบ่งเป็นสองประเภท คือ

- 2.1 ผู้บริหาร หมายถึง บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการบริหารองค์การ ในวิจัยนี้หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากอง หัวหน้าศูนย์ เลขานุการสำนัก ผู้อำนวยการ สำนัก รองอธิการบดี อธิการบดี เป็นผู้บังคับบัญชาในกองหรือสำนักนั้น ๆ
- 2.2 ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการในองค์การ ในวิจัยนี้หมายถึง บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ทำหน้าที่ให้บริการในสำนักนั้น

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการรับราชการของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตั้งแต่เริ่มทำงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหงจนถึงปีงบประมาณ 2530 ในการวิจัยครั้งนี้จำแนกออกเป็นสองระดับ คือ

- 3.1 ประสิทธิภาพมาก หมายถึง ระยะเวลาในการรับราชการตั้งแต่ห้าปีขึ้นไป
- 3.2 ประสิทธิภาพน้อย หมายถึง ระยะเวลาในการรับราชการต่ำกว่าห้าปี

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้แบ่งสาระเป็นตอน ๆ เพื่อเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้ คือ

1. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
2. ทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยของเฮิร์ชเบอร์ก
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ในการทำงานหรือประกอบการใด ๆ นอกจากจะอาศัยปัจจัยบุคคล เงิน วัสดุอุปกรณ์และวิธีการจัดการแล้ว ปัจจัยบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญซึ่งจะทำให้การดำเนินงานดำเนินไปได้ หากได้คนทำงานที่ดี การบริหารในองค์การก็ดำเนินไปได้ดี ในหน่วยงานที่ได้คนดีมีความสามารถเข้าทำงาน ก็จะทำให้งานนั้นเจริญก้าวหน้า คุณสมบัติที่อยู่ในตัวบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะกำหนดผลสำเร็จในการทำงาน กระบวนการที่จะได้บุคคลมาปฏิบัติงานในองค์การ เพื่อทำให้บุคคลนำเอาศักยภาพที่มีอยู่มาใช้ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นต้องมีวิธีการสรรหา การกำหนดนโยบาย การวางโครงการที่ดี (เสนาะ ตีเียวว, สุปราณี ศรีฉัตรภิกษุ และ นิยะดา ชูณรงค์ 2526 : 3) และองค์การต้องสร้างความพึงพอใจในการทำงาน รักงาน เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนด้านวัตถุและด้านจิตใจ เพื่อสนองตอบความต้องการของบุคคล (Stauss and Sayless, 1960 : 119-121) การสร้างความพึงพอใจของบุคคลควรคำนึงถึงระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น (Good, 1973 : 3) เมื่อบุคคลใดในองค์การได้ทำงานอย่างมีความสุข ความสบายที่ได้จากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ขององค์การ (Applewhite, 1965 : 8) การบริหารองค์การก็จะดำเนินงาน

ไม่ได้ด้วยดี องค์การก็จะเจริญก้าวหน้า ความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละองค์การจะต้องคำนึงถึงระดับของบุคลากรของหน่วยงานว่ามีความสำคัญแตกต่างกัน เช่น ในระดับผู้บริหาร ต้องการความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงาน ในตำแหน่งที่ทำทนายต่อสติปัญญาและมีความพอใจในรายได้ที่เพียงพอ ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ และสิทธิพิเศษบางประการของตำแหน่งนั้น ฯ (Newcomer. 1955 : 12) ความพึงพอใจในการทำงานเชิงจิตวิทยา คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ถ้าผู้ทำงานมีความเครียดที่เกิดจากความต้องการของมนุษย์จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นได้ดีขึ้น (Morse. 1955 : 120-129)

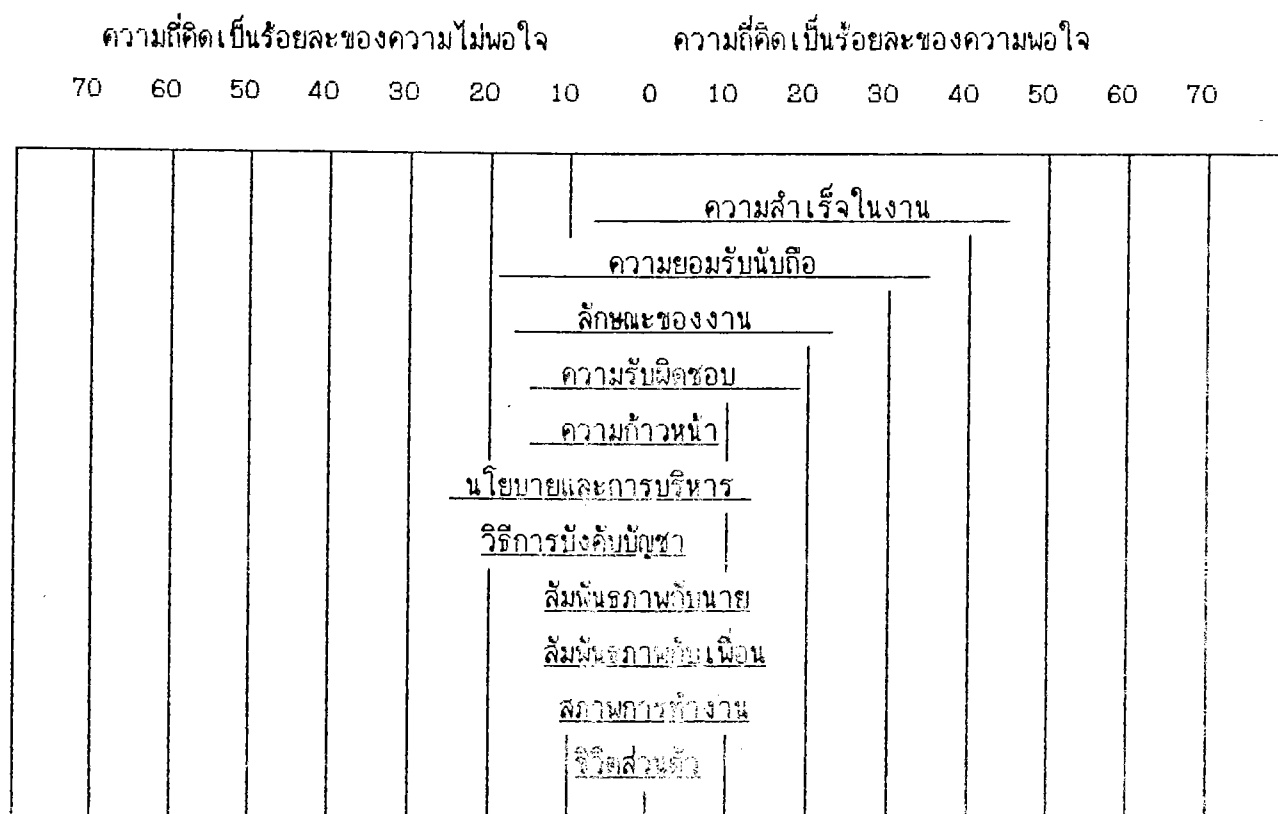
ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงาน เป็นความพึงพอใจซึ่งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรัก งานและมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และได้รับผลตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

ทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยของ เออร์ชเบอร์ก

มหาวิทยาลัยเป็นองค์การทางการศึกษาที่ได้ดำเนินการบริหารงานบุคคลโดยบุคลากรสามประเภท คือ สาย ก. มีตำแหน่งหน้าที่การสอน วิชา และให้บริการทางวิชาการ สาย ข. มีตำแหน่งให้บริการทางวิชาการ และสาย ค. ได้แก่ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ เพื่อให้การดำเนินการบริหารมหาวิทยาลัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้ประเทศชาติ ในการดำเนินการบริหารมหาวิทยาลัยนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดการบริหารงานบุคคลให้เหมาะสมโดยนำหลักวิชา ทฤษฎีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อที่จะให้บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยได้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน การสร้างความพึงพอใจในการทำงานต้องอาศัยปัจจัยและวิธีการต่าง ๆ ซึ่งได้มีผู้สร้างทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน เช่น เออร์ชเบอร์ก มอสเนอร์ และ ไฮเดอร์แมน (Herzberg, Mausner and Snyderman. 1959 : 113-115) ได้สร้างทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยขึ้น โดยศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานของคนในด้านความต้องการความสุขจากการทำงาน

เออร์ชเบอร์กและคนอื่น ๆ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและนักบัญชีจำนวน 200 คน บทพื้นฐานของการตอบสนองที่ได้รับ เออร์ชเบอร์กและคนอื่น ๆ ได้สรุปว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำและความไม่พอใจในงานที่ทำ มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ หมายถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ซึ่งถ้าขาดปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรน้อยมาก ส่วนปัจจัยสุขอนามัย หมายถึงองค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ให้หย่อนประสิทธิภาพลง เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมของการทำงานและนโยบายของบริษัท

การศึกษาถึงทัศนคติในการทำงาน การทดลองทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยนี้ครั้งแรกได้เสนอไว้ในหนังสือเรื่องการจูงใจในการทำงาน (the Motivation to Work) ซึ่งได้อธิบายถึงการศึกษาทัศนคติในการทำงานของวิศวกรและนักบัญชี การศึกษานั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากเรื่องของงาน ซึ่งนำมาสู่ความพึงพอใจในภาวะการทำงาน และความไม่พึงพอใจในภาวะการทำงานและได้มีการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความรู้สึก ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงแผนภูมิการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาวะการทำงาน และความไม่พึงพอใจในภาวะของการทำงานของวิศวกรและนักบัญชี

ที่มา : อรณ รักธรรม หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร 2527 : 269

จากแผนภูมิแสดงเส้นตรงแสดงปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทัศนคติความ
รู้สึกไม่พอใจและพอใจ ปัจจัยทางซ้ายมือคือปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งประกอบด้วยภาวะแวดล้อมของงาน
ในขณะเดียวกันปัจจัยจิตใจ ทางด้านขวาของแผนภูมิได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ของคนต่องานที่ปฏิบัติ ปัจจัย
ที่จิตใจในการทำงานเป็นลักษณะมุ่งในการทำงาน ทั้งนี้เพราะงานเป็นสิ่งเดียวที่ช่วยให้คนสามารถหา
ความสำเร็จและช่วยให้คนมีความสามารถเพิ่มขึ้นได้ ส่วนปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้ก่อให้เกิดความเจริญ
เติบโตทางด้านจิตใจแก่ตนเลย

วิธีการลงใจให้คนทำงาน

การสร้างแรงลงใจให้คนทำงานโดยใช้ความพยายามบังคับทางภายนอกของฝ่ายบริหารที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชานั้น เออร์ชเบอร์ก เรียกว่า คิตา (KITA) ซึ่งเออร์ชเบอร์กคิดว่าประสบความสำเร็จล้มเหลวทั้งหมด การขาดปัจจัยสุชนามัย เช่น ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และประโยชน์พิเศษนอกเหนือไปจากเงินเดือนอาจทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความสุข

การลงใจด้วยคิตา แบ่งออกเป็นหลายแบบ เช่น

1. การทำร้ายร่างกาย (negative physical KITA) วิธีนี้มีข้อเสียสามประการ คือ หนึ่ง ไม่เหมาะสม สองขัดแย้งกับคุณธรรมที่องค์การส่วนมากยึดถือ และสามเป็นการทำร้ายร่างกาย ทำให้เกิดการทำร้ายตอบแทนโดยฉับพลัน

2. การทำร้ายจิตใจ (negative psychological KITA) วิธีนี้มีผลดีกว่าการทำร้ายร่างกายหลายประการ คือ หนึ่งความทารุณไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตา สองกระทบกระเทือนต่อศูนย์ของสมองส่วนบน (higher cortical centers) จึงลดโอกาสที่จะถูกทำร้ายตอบแทนโดยฉับพลันได้ สามวิธีที่จะทำให้คนเจ็บใจทำได้หลายประการ สิ่งที่ช่วยบริหารด้วยการทำร้ายร่างกายก็ทำได้และล้มฤทธิ์ผลด้วย หากผู้ที่ปฏิบัติจะได้รับความอึดอัดใจเป็นส่วนตัว หากผู้ใต้บังคับบัญชาที่ถูกทำร้ายบ่น ก็จะถูกกล่าวหาว่ากำลังเป็นโรคประสาทเพราะไม่มีหลักฐานแจ้งชัดในการถูกทำร้าย

3. โพสิทีฟคิตา (positive KITA) เป็นวิธีการช่วยกระตุ้นให้คนเป็นผู้กระทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง เออร์ชเบอร์กได้ทบทวนให้เห็นถึงโพสิทีฟคิตา ซึ่งล้มเหลวตลอดมา ได้แก่

3.1 การลดเวลาทำงาน

3.2 การขึ้นเงินเดือน

3.3 ให้ผลประโยชน์พิเศษนอกเหนือจากเงินเดือน

3.4 การฝึกอบรมมนุษยสัมพันธ์

3.5 การฝึกอบรมแบบเซนส์ซิวิตีเทรนนิ่ง (sensitivity training)

3.6 การปรับปรุงการสื่อความหมาย

3.7 การสื่อความหมาย 2 ทาง

3.8 การเข้ามีส่วนร่วมในการทำงาน

3.9 การให้คำปรึกษาหารือแก่ลูกจ้าง

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย (motivation factors and hygiene factors)

ปัจจัยจูงใจ หมายถึงองค์ประกอบที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (achievement)
2. การยอมรับนับถือ (recognition)
3. ลักษณะของงาน (work itself)
4. ความรับผิดชอบ (responsibility)
5. ความก้าวหน้า (advancement)

ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึงองค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากร

ไม่ให้หย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหาร (policy and administration)
2. การปกครองบังคับบัญชา (supervision)
3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relation with peers)
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relation with supervisor)
5. สภาพการทำงาน (work conditions)
6. เงินเดือน (salary)
7. ชีวิตส่วนตัว (personal life)
8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relation with sub-ordinates)
9. สถานะ (status)
10. ความมั่นคง (security)

สามเหลี่ยมนิรันดร์ (Eternal triangle)

เฮอริช เบอร์ก ซึ่งเห็นว่าปรัชญาทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลมีอยู่สามแนว คือ

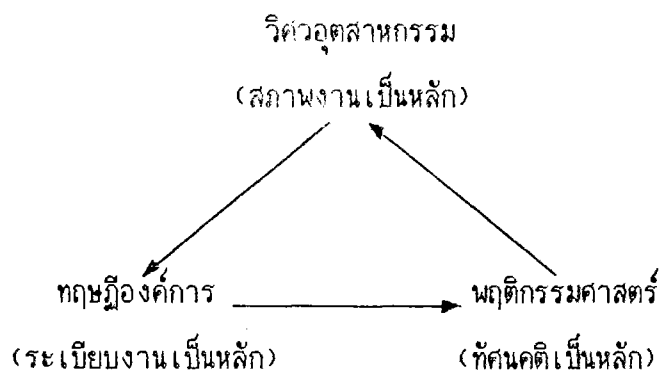
1. การบริหารงานบุคคลตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีองค์การ (organization theory) นักทฤษฎีองค์การเชื่อว่า ความต้องการของมนุษย์ไม่มีเหตุผลและแตกต่างกันมาก สามารถปรับตัวเข้ากับ

สถานการณ์ได้

2. การบริหารงานบุคคลตั้งอยู่บนพื้นฐานของวิศวกรรมอุตสาหกรรม (industrial engineering) นักวิศวกรรมอุตสาหกรรมถือว่า คนเป็นส่วนประกอบของเครื่องจักร มีแรงจูงใจทางเศรษฐกิจและความต้องการจะบรรลุได้ก็โดยปรับเข้ากับขบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เป้าหมายของการบริหารงานบุคคลควรประกอบด้วยระบบรางวัล แรงจูงใจที่เหมาะสมและจัดสภาพการทำงานในทางที่มนุษย์จะใช้เครื่องจักรได้โดยง่ายและมีประสิทธิภาพที่สุด

3. การบริหารงานบุคคลตั้งอยู่บนพื้นฐานพฤติกรรมศาสตร์ (behavioral science) นักพฤติกรรมศาสตร์แบ่งเล็งความรู้สึกของกลุ่ม ทักษะคติของพนักงานแต่ละคน การสังสรรค์ในองค์การและบรรพการทางจิตวิทยา เกี่ยวกับการจูงใจคนให้ทำงาน การบริหารงานบุคคลเน้นหนักในเรื่องมนุษยสัมพันธ์

จากปรัชญาทั้งสามแนวทางสามารถอธิบายได้ด้วยรูปสามเหลี่ยมของการบริหารงานบุคคลซึ่งมีวัตถุประสงค์ตรงกันข้ามดังต่อไปนี้



การเพิ่มงาน (job loading)

จากแนวความคิดในเรื่องการใช้จิตตา การวิจัยนี้ทำให้เกิดภาวะพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ และปรัชญาของสามเหลี่ยมนี้รันตรทำให้เกิดแนวทางใหม่ในการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้น โดยถือเอาการเพิ่มปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เออร์ช เบอร์ก ใช้คำว่า การเพิ่มงาน (job loading or job enrichment) ซึ่งมีผู้เข้าใจผิดนำไปทดลองใช้โดยการเพิ่มปริมาณงาน หรือ

สับเปลี่ยนโยกย้ายงาน หรือมอบหมายให้ทำงานง่าย ๆ วิธีการเหล่านี้มิได้ก่อให้เกิดการสร้างแรงจูงใจในการทำงานขึ้น ตัวอย่างเช่น

1. การท้าทายความสำเร็จในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยการเพิ่มปริมาณงานที่คาดว่าจะทำได้ เช่น บุคคลเคยหมุนเกลียวน็อตได้วันละ 10,000 ครั้ง เพิ่มให้หมุนวันละ 20,000 ครั้ง
2. การเพิ่มงานที่ไม่ลู่จะมีความหมาย เช่น งานประจำของเสมียนให้แก่ผู้ที่มีงานประจำอยู่แล้ว
3. การโยกย้ายสับเปลี่ยนให้ทำงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น เคยล้างจาน เปลี่ยนไปเป็นล้างเครื่องเงิน

การเพิ่มโดยวิธีการดังกล่าวนี้ เออร์ชเบอร์ก เรียกว่าเป็นการเพิ่มตามแนวนอน (horizontal job loading) ไม่มีประโยชน์ในการสร้างแรงจูงใจเพราะเป็นการขยายงานให้ขอบเขตกว้างขวาง ปริมาณเพิ่มขึ้นแต่ไม่มีอะไรสูงขึ้น

วิธีที่นำไปปฏิบัติได้ผลสำเร็จมาแล้วจะต้องเป็นการเพิ่มตามแนวตั้ง (vertical job loading) คือ เพิ่มปัจจัยที่ก่อให้เกิดภาวะพึงพอใจจึงจะเป็นการสร้างแรงจูงใจได้ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

หลักการ	ปัจจัยที่เพิ่มขึ้น
1. ลดการควบคุมบางอย่างในขณะที่ยังคงให้รับผิดชอบอยู่	ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ
2. เพิ่มความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลในการทำงาน	ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ
3. มอบหมายให้ทำงานซึ่งมีลักษณะอาจทำให้สำเร็จรูปได้	ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยอมรับนับถือ
4. ให้มีอำนาจบังคับบัญชามากขึ้น ทำงานอย่างเสรี	ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยอมรับนับถือ
5. แจ้งผลงานให้ผู้ทำงานทราบโดยตรงมากกว่าจะแจ้งแก่ผู้บังคับบัญชา	การยอมรับนับถือเป็นการภายใน
6. ให้ทำงานที่ใหม่กว่าและยากกว่าเท่าที่ทำมาก่อน	ความเจริญเติบโตและการเรียนรู้
7. มอบหมายงานเฉพาะอย่างหรือพิเศษเพื่อที่จะทำให้กลายเป็นผู้เชี่ยวชาญ	ความรับผิดชอบ การเจริญเติบโตและความก้าวหน้า

วิธีการสร้างแรงจูงใจโดยวิธีเพิ่มงานแบบการเพิ่มตามแนวดิ่งนี้ ได้มีการทดลองกันในบริษัทใหญ่ ๆ หลายบริษัท และมีรายงานว่าปรากฏผลสำเร็จเป็นอย่างดี

ขั้นตอนของการเพิ่มงาน (steps to job enrichment)

เฮอร์ชเบอร์ก แนะนำว่า นักบริหารควรมีหลักการเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำงานดังนี้

1. เลือกองาน ซึ่ง
 - 1.1 ไม่ใช้งบประมาณค่าใช้จ่ายมากนัก
 - 1.2 ทักษะของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งปฏิบัติงานนั้นไม่ดี
 - 1.3 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยกำลังจะเพิ่มมากขึ้น
 - 1.4 แรงจูงใจในการทำงานจะช่วยให้งานแตกต่างไป
2. ก่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เพราะแต่เดิมมานักบริหารเชื่อว่าเนื้อหาของงานเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ ขอบเขตของงานเท่านั้นที่จะใช้ เป็นเครื่องกระตุ้นคนทำงานได้
3. ใช้วิธีระดมสมองเพื่อให้ได้รายการที่จะทำการเปลี่ยนแปลงว่า จะเพิ่มอะไรได้บ้าง โดยไม่กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงาน
4. ตรวจสอบรายการเพื่อจัดข้อเสนอแนะที่มีลักษณะเป็นปัจจัยสุขอนามัย มากกว่าจะเป็นปัจจัยจูงใจ
5. ตรวจสอบรายการเพื่อที่จะให้ได้เนื้อหาในทางปฏิบัติมากกว่าเป็นการใช้คำพูดหรือคำสวดิ เช่น ความรักชาติมิได้แสดงด้วยการเคารพธงชาติ หรือเขียนโคลงสวดิ แต่ต้องแสดงด้วยการช่วยเหลือประเทศชาติ
6. ตรวจสอบรายการเพื่อจัดข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มตามแนวนอน
7. หลีกเลี่ยงการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะต้องเพิ่มงานให้เข้ามีส่วนร่วมโดยตรง เพราะความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงออกมาในชั้นระดับสมองนั้น เป็นสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับการเปลี่ยนแปลงอยู่แล้วถ้าหากนำเอากระบวนการมนุษยสัมพันธ์ของปัจจัยสุขอนามัยเข้ามาใช้ก็จะทำให้ความรู้สึกที่เป็นเนื้อแท้ของแรงจูงใจลดน้อยลง
8. แบ่งคนออกเป็นสองกลุ่ม กลุ่มแรกทดลองใช้ปัจจัยที่ได้พิจารณาแล้วที่จะให้เกิดแรงจูงใจอีกกลุ่มหนึ่งควบคุมไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งสองกลุ่มคงใช้ปัจจัยสุขอนามัยอย่างเดียวกันในระยะเวลาหนึ่งที่กำหนดไว้ การทดลองก่อนและหลัง ทั้งในด้านผลงานและทัศนคติเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ เพื่อวัดผลของโครงการ
9. ในระยะแรกผลงานส่วนรวมของหน่วยงานนี้จะลดลงชั่วคราวเพราะการเปลี่ยนแปลงงานใหม่จะทำให้ประสิทธิภาพลดลง

10. คาคล่องหน้าไว้ได้เลยว่า จะต้องมีการต่อต้านจากผู้ได้บังคับบัญชาระดับต้น ๆ เพราะการต่อต้านเกิดจากการเกรงว่าผลงานของตนจะเลวลง การต่อต้านจะมีมากสำหรับหัวหน้างานที่รับผิดชอบโดยตรง ผู้ไม่มีความรับผิดชอบโดยตรงจะมีเพียงเล็กน้อย

วิธีการสร้างแรงจูงใจตามวิธีการของเฮอร์ซเบอร์ก เป็นการสร้างแรงจูงใจโดยไม่ต้องเสียเวลาหรือค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงสภาพงาน ไม่ต้องขึ้นเงินเดือนให้ และไม่ต้องเสียค่าพาหนะและค่าใช้จ่ายในการโยกย้ายสับเปลี่ยน

สรุป ผลการศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของคนงาน เฮอร์ซเบอร์ก ได้พบว่าเมื่อคนงานได้รับความพึงพอใจในการทำงาน รักงานแล้ว สามารถที่จะทำงานให้ได้ประสิทธิภาพสูงก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยเพียงพอ ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกิดจากตัวงานเองเมื่อคนงานได้รับความสำเร็จในการทำงาน หรือได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็จะมีความสุขจากการทำงาน ส่วนปัจจัยสุขอนามัยนั้นเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความกังวล หรือความไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่น ได้รับเงินเดือนไม่พอใช้ ขาดความมั่นใจในการทำงาน หรือไม่พอใจในนโยบายของการบริหารของหน่วยงานก็จะส่งผลกระทบต่อการทำงาน อาจทำให้การทำงานประสบผลล้มเหลวได้ เพื่อให้การบริหารงานบุคคลเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรที่จะตอบสนองความต้องการของคนงานให้เพียงพอ ทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยของเฮอร์ซเบอร์กนั้นมีลักษณะคล้ายกับทฤษฎีพฤติกรรมของมนุษย์ในด้านความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1954 : 69-80) ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมุติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือพึงพอใจอย่างหนึ่งอย่างใดแล้วความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์อาจจะซ้ำซ้อน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทันหมดไป ความต้องการอีกอย่างหนึ่งก็อาจเกิดขึ้นได้ ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น ห้าขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม และความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย (security needs) เป็นความต้องการให้ตนเองปลอดภัยจากภัยอันตรายในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านโจรผู้ร้าย โรคภัยไข้เจ็บ และมีความมั่นคงทางด้านความเป็นอยู่ อาชีพ และเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางสังคม (social needs or belonging needs) เป็นความต้องการที่จะให้ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ๆ

4. ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง หรือฐานะทางสังคม (esteem or status needs) เป็นความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ต้องการมีอิสระในการดำรงชีวิตและตัดสินใจด้วยตนเอง

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (self-actualization or self realization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เช่น ความต้องการอยากเป็นหัวหน้าสูงสุดของหน่วยงาน ความอยากเด่นในทางใดทางหนึ่งโดยเฉพาะ

เซเลซนิก และคนอื่น ๆ (Zelevnick and others. 1958 : 18) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นสองอย่างโดยยึดถือทฤษฎีเกี่ยวกับการให้รางวัลดังนี้คือประการแรกเน้นความต้องการภายนอกได้แก่ความต้องการเกี่ยวกับรายได้ตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่และการได้ทำงานตามความถนัด ประการที่สองเป็นความต้องการเข้าหู่พวก ความเป็นเพื่อน ความรักใคร่ ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือจากคนอื่น ความต้องการของคนแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันและไม่เท่าเทียมกัน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะของคน ความต้องการและธรรมชาติของคนตามทฤษฎีของแมคเกรเกอร์ (McGregor. 1960 : 44-58) แมคเกรเกอร์ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ในทฤษฎีเอ็กซ์ (X) และทฤษฎีวาย (Y) โดยกำหนดทฤษฎีเอ็กซ์ (X) ขึ้นมาอธิบายลักษณะของมนุษย์และการทำงานไว้ว่าคนส่วนมากโดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบทำงาน ไม่มีความทะเยอทะยาน มีความรับผิดชอบน้อย ชอบที่จะให้สั่งการ มีความคิดริเริ่มในการทำงานน้อย การทำงานจะถูกควบคุมอย่างใกล้ชิดและถูกบังคับเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ การสร้างแรงจูงใจเป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยเท่านั้น หลังจากแมคเกรเกอร์ได้อธิบายทฤษฎีเอ็กซ์ (X) แล้ว ต่อมาได้พบว่าคนที่อาศัยอยู่ในสังคมประชาธิปไตยซึ่งมีระดับการศึกษาและมาตรฐานการครองชีพสูง มีโอกาสที่จะทำงานได้มากขึ้น การใช้ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีเอ็กซ์ (X) เป็นสิ่งที่

ไม่ถูกต้อง และแนวทางต่าง ๆ ของฝ่ายบริหารที่ได้พัฒนาจากข้อสมมติฐานตามทฤษฎีก็ประสบความสำเร็จล้มเหลวในการที่จะนำมาจูงใจบุคคลในการทำงาน แมคเกรเกอร์จึงได้เสนอข้อสมมติฐานที่เรียกว่า ทฤษฎีวาย (Y) ขึ้น ดังนี้คือ การทำงานก็เหมือนกับการเล่น หรือการพักผ่อน เมื่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้จัดไว้อย่างเหมาะสม ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ การควบคุมและบังคับจากภายนอกไม่ใช่วิธีการที่จะทำให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ การควบคุมตนเองและเป็นตัวของตัวเองจึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน สิ่งจูงใจที่จะทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ได้นานนั้น วิทยุสาธิต (วิทยุสาธิต 2516 : 175-177) ได้กล่าวว่าจะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่สำคัญ ห้า ประการด้วยกัน คือสิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น สิ่งของ เงิน แรงจูงใจที่เป็นโอกาส เช่น การให้มีโอกาสที่จะมีชื่อเสียง ตีเด่น มีเกียรติ มีอำนาจมากขึ้น และได้มี โอกาสได้ตำแหน่งงานสูงขึ้น สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงานซึ่งอาศัยวัตถุเป็นหลักเช่นให้มีที่นั่งทำงานดี มีห้องทำงานส่วนตัว โต๊ะหัวหน้าใหญ่กว่าโต๊ะบุคคลอื่นหรือสิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการทำงานที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ เช่น สภาพของสังคมครูในโรงเรียนช่วยให้โรงเรียนน่าอยู่และการบำรุงขวัญหรือกระตุ้นสร้างให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมสำคัญในการสร้างชื่อเสียงให้โรงเรียน

อีแวนส์ (Evans. 1971 : 31-38) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยเน้นถึงความสำคัญของเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของงานซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของไมเออร์ (Myers. 1970 : 124) ซึ่งเสนอแนวความคิดในเรื่องการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานควรมีลักษณะดังนี้คือ งานควรมีความสัมพันธ์กับความปรารถนาส่วนตัว จะต้องมีการวางแผน สามารถวัดความสำเร็จได้ มีการใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ ลักษณะของงานจะต้องท้าทายเป้าหมายของงานสามารถสนองตอบความต้องการในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความต้องการเป็นเจ้าของ และความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน แต่บาร์นาร์ด (Barnard. 1974 : 142) มีความเห็นในเรื่องแรงจูงใจที่แตกต่างออกไปว่า สิ่งจูงใจที่จัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานควรเป็นสิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่น เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับบำนาญพิเศษส่วนตัว หรือการจัดสถานทางกายภาพเป็นที่พึงปรารถนาในด้านสภาพที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวกับบุคลากร การได้รับผลประโยชน์ทางอุดมคติ ความตั้งใจในทางสังคม

และการปรับสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับทัศนคติของบุคลากร เป็นการช่วยให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เฟรนช์ (French. 1964 : 28-31) ได้ให้ความเห็นว่าคนที่คนทำงานเป็นลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์การ จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับดุลยพินิจว่างานที่ทำนั้นได้สนองความต้องการในด้านความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมดาหลังงานมากเงินมาก การควบคุมบังคับ มีสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล สภาพการทำงานดี มีโอกาสก้าวหน้าและเป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม ซึ่งเป็นแนวความคิดที่สอดคล้องกับทิลเมอร์และคนอื่น ๆ (Gilmer and others. 1966 : 280-283) แต่ทิลเมอร์และคนอื่น ๆ ได้เน้นให้เห็นความสำคัญของการคมนาคมและการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกงานด้วย

ซีคอร์ดและแบคแมน (Secord and Backman. 1964 : 391) ได้ให้ความเห็นว่าความพึงพอใจนั้นเกิดจากความต้องการของบุคลากรในองค์การ บางคนอาจพอใจเนื่องจากผลงานที่ได้ทำสำเร็จ บางคนพอใจเพราะลักษณะการปฏิบัติงาน แต่บางคนอาจเป็นเพราะเพื่อน แต่นิวคัมเมอร์ (Newcomer. 1955 : 44-45) มีความเห็นว่าวิธีจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นต้องดูที่ความต้องการเป็นหลัก การจูงใจของนิวคัมเมอร์เน้นหนักไปในเชิงจิตวิทยา ซึ่งเน้นความสำคัญตั้งนี้คือประการแรกผู้บริหารต้องทราบและมีความเข้าใจในความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน สร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ให้เกียรติผู้ร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม การตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชา ควรทำเป็นส่วนตัว พร้อมทั้งหาทางช่วยเหลือเพื่อแก้ไขให้ดีขึ้น การมอบหมายงานจะต้องให้ชัดเจน สนใจความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และมีเทคนิคในการควบคุมงาน ประการที่สองต้องหาทางให้คนงานทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและบทบาทของแผนงานของผู้ปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ประการที่สามจัดงานที่ท้าทาย หรืองานใหม่ ๆ ให้ทำอยู่เสมอ และประการสุดท้ายต้องกำหนดเวลานักผ่อนให้แน่นอนและมีระยะเวลาพักผ่อนพอสมควร เพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน

จากวิธีการจูงใจเพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน กิเซลลีและบราวน์ (Ghiselli and Brown. 1955 : 416) ได้สรุปองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่สำคัญ ห้า ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ
2. สภาพการทำงาน

3. อายุ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ 25-34 ปี และระหว่าง 45-58 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอายุน้อย

4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษจะต้องเป็นธรรม

5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา

ปัจจัยในการทำงานด้านการจัดระบบองค์การของทรวงศ์ดี ศรีกาฬสินธุ์ (ทรวงศ์ดี ศรีกาฬสินธุ์ 2523 : 1-2) ซึ่งสรุปมาจากผลงานวิจัยของ เฮจ (Hage) พบว่า ระบบผู้บริหารที่รวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางมาก ความพึงพอใจจะต่ำ ผู้ที่มีคุณวุฒิและมีความสามารถมากมีความพึงพอใจสูง การมีขั้นตอนและระเบียบวิธีมาก ความพึงพอใจจะต่ำ การมีการแบ่งชั้นลำดับมากความพึงพอใจจะต่ำ ส่วนด้านเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปพบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจนั้นจะเกี่ยวกับกิจการภายในของกิจการนั้น ๆ เอง ส่วนเกคินี หงสนันท์ (เกคินี หงสนันท์ 2518 : 129-130) ได้สรุปปัจจัยที่เป็นความต้องการพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานไว้เจ็ดประการคือ การให้เกียรติและตระหนักในผลงานที่ได้กระทำ งานที่ทำงานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายและน่าสนใจ ต้องมีการประสานงานที่ดี มีอิสระในการวินิจฉัยแก้ปัญหา มีความมั่นคงในการทำงาน มีความก้าวหน้าซึ่งได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาคและยุติธรรม ประการสุดท้ายต้องมีการควบคุมที่ดี

การสร้าง ความพึงพอใจให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้รับความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตและเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ทำให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานวางไว้

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ในสถาบันการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการสนองตอบความต้องการของบุคลากรให้เหมาะสม เพื่อพัฒนาคุณภาพของบุคลากรตามทฤษฎีและองค์ประกอบต่าง ๆ นั้น ได้มีผู้วิจัยเพื่อค้นคว้านำผลวิจัยมาใช้ในการบริหารงานบุคลากร เช่น เรชเมเยอร์ (Rethmeyer, 1976 : 7112-A) ได้วิจัยเรื่องสภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในสถาบันช่าง ตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบอร์ก ปรากฏว่า ลักษณะของงานและสภาพแวดล้อมในการ

ทำงานมีความสำคัญต่อการเกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการทำงาน ทำให้อาจารย์มีทัศนคติที่ดีต่อสถาบัน ในด้านค่าจ้าง ค่าตอบแทนมีส่วนอย่างมากที่จะทำให้อาจารย์มีทัศนคติในทางลบหรือทางบวกต่อสถาบัน ส่วนการที่สถาบันได้ขยายงานกว้างขวางออกไปทำให้อาจารย์มีความพึงพอใจในการทำงานสูง สำหรับแรงจูงใจที่สำคัญในการสรรหาบุคลากรของสถาบัน คือ ความมั่นคงในการทำงานและการให้สวัสดิการที่ดี แนวคิดของวอล์คเกอร์และเกสต์ (Walker and Guest, 1966 : 99) ให้ความเห็นว่าปัจจัยที่สำคัญในด้านชั่วโมงการทำงาน ความสุขจากการทำงาน หัวหน้างานหรือผู้ทำงานรับผิดชอบคนอื่น ๆ มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลผลิต

ประธาน จันทรเจริญ (ประธาน จันทรเจริญ 2518 : 77) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครู ปรากฏว่า สภาพขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์วิทยาลัยครูอยู่ในระดับปานกลาง อาจารย์ที่ทำหน้าที่บริการและสอนมีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าอาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนเพียงอย่างเดียว อาจารย์ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในวิทยาลัยครูภูมิภาคมีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าอาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง ซึ่งสอดคล้องกับประคักดิ์ นิยากร (ประคักดิ์ นิยากร 2512 : 69-70) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องสภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูสังกัดกรมผลิตครู ปรากฏว่า ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ อาจารย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ แต่ความพึงพอใจในศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบสภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ชายกับอาจารย์หญิง อาจารย์ตรีกับอาจารย์โท อาจารย์ตรีกับอาจารย์เอก อาจารย์โทกับอาจารย์เอก ปรากฏว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนเญฺญศรี ชุนไ้ (เญฺญศรี ชุนไ้ 2518 : 48-49) ได้ทำการศึกษาและเปรียบเทียบขวัญของอาจารย์พยาบาลในมหาวิทยาลัยส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ปรากฏว่าขวัญของอาจารย์พยาบาลในมหาวิทยาลัยส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญของอาจารย์พยาบาลคือ ระยะเวลาที่สถานศึกษาสร้างขึ้น ระยะเวลาปฏิบัติงานของอาจารย์ ความรู้สึกพึงพอใจ ความสัมพันธ์กับหน่วยงาน ความรู้สึกมั่นคง ความรู้สึกเป็นหนึ่ง ความรู้สึกประสบผลสำเร็จและความรู้สึกรับผิดชอบ

แจ๊คสัน (Jackson, 1974 : 7560-A) ได้ทำวิจัยในระดับปริญญาเอกเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ของแนวความคิดผู้บริหารมหาวิทยาลัยต่อทฤษฎีองค์ประกอบปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยของ เออร์ชเบอร์เกอร์โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 422 คน และรองประธานกรรมการบริหารจำนวน 337 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารระดับกลางและรองประธานกรรมการเลือกปัจจัย

จูงใจมากกว่าปัจจัยสุขอนามัย ส่วนสุภรณ์ ศรีพหล (สุภรณ์ ศรีพหล 2519 : 37) ได้ศึกษาวิจัยปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผลของการวิจัยมีสาระสำคัญสอดคล้องกับการวิจัยของเฮิร์ชเบอร์ก คืออาจารย์มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของปัจจัยจูงใจมากกว่าองค์ประกอบของปัจจัยสุขอนามัย ผลที่แตกต่างกับของเฮิร์ชเบอร์ก คืออันดับความสำคัญขององค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจ องค์ประกอบของปัจจัยจูงใจอันดับหนึ่งได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน รองลงไปคือตังงานและความสัมพันธ์ผล ผลการวิจัยที่ขัดแย้งกันมากที่สุดคือปัจจัยสุขอนามัย และปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ มาเรียน (Marian. 1977 : 4475-A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและความขัดแย้งในการทำงานของครูมัธยมศึกษา พบว่าถ้าเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วผลที่เกิดขึ้นคือ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะไม่เกี่ยวข้องกับสภาพความพึงพอใจของผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา และถ้ามีความขัดแย้งสูง ความรับผิดชอบในหน้าที่บกพร่องเล็กน้อย จะทำให้สภาพความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชาน้อยกว่าความรับผิดชอบอื่น ๆ ถ้าเป็นความขัดแย้งในระบบราชการจะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจน้อยลง วีระชาติ แก้วไสย (วีระชาติ แก้วไสย 2518 : 65)

ได้วิจัยเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถม จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยส่วนใหญ่สอดคล้องกับของ เฮิร์ชเบอร์ก โดยเฉพาะองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือความสำเร็จในการทำงาน แต่แตกต่างกันในเรื่องลำดับที่ขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ผลการวิจัยของ จรุง ผาสวรรณ (Pasuwan. 1973 : 6251-A) เรื่องการปรับปรุงทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์กมาใช้กับครูอาชีวศึกษาของไทย พบว่า ครูอาชีวศึกษาที่ได้รับการศึกษาภายในและภายนอกประเทศมีความพึงพอใจในอาชีพไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานของครูอาชีวศึกษาส่วนใหญ่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่มีรายละเอียดแตกต่างกันบางประการในเรื่องลำดับสำหรับด้านอายุ สถานที่ทำงาน และระดับการศึกษาไม่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในอาชีพแต่อย่างใด

เวศ ศรีละมุล (เวศ ศรีละมุล 2523 : 36) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าคณะวิชาที่มีลักษณะผู้นำแบบต่าง ๆ ในวิทยาลัยครูภาคใต้พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคใต้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน ฐานะของอาชีพ และความเป็นอยู่ส่วนตัวอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานอยู่ในระดับต่ำ

นิรพธ หุ่นเจริญ (นิรพธ หุ่นเจริญ 2525 : 130-133) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีตัวแปรด้านสายงาน วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติและระดับตำแหน่ง มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

✓ สมมุติฐานในการวิจัย

1. บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นผู้บริหารกับที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
2. บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงชายกับหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
3. บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุมากกว่าอายุน้อยมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
4. บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์น้อยกับที่มีประสบการณ์มาก มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ✓

บทที่ 3

✓ วิธิดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับสาระดังนี้

1. ประชากร
2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. วิธีรวบรวมข้อมูล
6. การจัดการทำข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล
8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

✓ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 1,613 คน สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล จำนวน 303 คน สำนักหอสมุดกลาง จำนวน 244 คน และสำนักเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 123 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,283 คน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ 2530

✓ การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สุ่มจากประชากรที่เป็นบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง การสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้บริหารจำนวน 58 คน ผู้ปฏิบัติงาน 2,225 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยยึดหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ของเกรจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) ได้ผู้บริหาร 52 คน ผู้ปฏิบัติงาน 327 คน รวมทั้งสิ้น 379 คน ดังตาราง 1

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงจำแนกตาม
สถานภาพและเพศ

ลำดับ ที่	สำนัก	ประชากร					กลุ่มตัวอย่าง				
		ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน		รวม	ผู้บริหาร		ผู้ปฏิบัติงาน		รวม
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
1	สำนักงานอธิการบดี	12	7	803	791	1,613	11	6	118	116	251
2	สำนักบริการทางวิชาการ และทดสอบประเมินผล	7	6	115	175	303	6	5	17	25	53
3	สำนักหอสมุดกลาง	2	13	67	162	244	2	12	10	24	48
4	สำนักเทคโนโลยีการศึกษา	8	3	86	26	123	7	3	13	4	27
รวม		27	31	1,071	1,154	2,283	24	28	158	169	379

✓ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานตามสภาพความเป็นจริงของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวทางของ เวค

ศรีละมุล (เวช ศรีละมุล 2523 : 60-67) ชลิต พูลศิลป์ (ชลิต พูลศิลป์ 2527 : 192-196) สาริต สันตกิจ (สาริต สันตกิจ 2528 : 107-115) และเอกสารที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับสภาพของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มีระดับความพึงพอใจห้าระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถามแบ่งออกเป็นสองตอน คือ

ตอนที่หนึ่ง เป็นรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยใช้เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่สอง เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 75 ข้อ

✓ วิธีสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากไพศาล หวังพานิช (ไพศาล หวังพานิช 2523 : 85-112) ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2524 : 133-137) วันทนี ชูศิลป์ (วันทนี ชูศิลป์ 2525 : 189-221) บุญธรรม กิจปริดาภิรักษ์ (บุญธรรม กิจปริดาภิรักษ์ 2527 : 200-219) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดการสร้างแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและอาศัยแบบสอบถามของเวช ศรีละมุล (เวช ศรีละมุล 2523 : 66-67) ชลิต พูลศิลป์ (ชลิต พูลศิลป์ 2527 : 192-196) สาริต สันตกิจ (สาริต สันตกิจ 2528 : 107-115) เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. ศึกษาระเบียบ กฎข้อบังคับ กฎหมาย และปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องและเหมาะสมกับบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นหลักในการสร้างแบบสอบถาม

4. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จำนวน 75 ข้อ ห้าระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

5. นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาแก้ไข ซึ่งได้แก่ประธานและกรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ตรวจสอบเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมและมีความเที่ยงตรง

6. นำแบบสอบถามส่วนที่บกพร่องมาแก้ไขปรับปรุง แล้วนำไปทดลองใช้กับบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 75 คน

7. ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็นสองตอน คือ

ตอนที่หนึ่ง เป็นรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่สอง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) ห้าระดับ จำนวน 75 ข้อ ซึ่งครอบคลุมความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกห้าระดับคือ

มากที่สุด หมายถึง ผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจต่อข้อความของคำถามแต่ละข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

มาก หมายถึง ผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจต่อข้อความของคำถามแต่ละข้ออยู่ในระดับมาก

ปานกลาง หมายถึง ผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจต่อข้อความของคำถามแต่ละข้ออยู่ในระดับที่ไม่สามารถตัดสินใจเด็ดขาดลงไปได้ว่าพอใจมากหรือพอใจน้อย

น้อย หมายถึง ผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจต่อข้อความของคำถามแต่ละข้ออยู่ในระดับน้อย

น้อยที่สุด หมายถึง ผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจต่อข้อความของคำถามแต่ละข้ออยู่ในระดับน้อยที่สุด หรือไม่มีความพอใจเลย

การตรวจให้คะแนนก่อนนำมาวิเคราะห์จะพิจารณาจากคำตอบของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งตอบแบบสอบถามดังนี้

ถ้าข้อความที่มีลักษณะเชิงนิมาน (positive) ให้น้ำหนักคะแนนดังนี้

มากที่สุด ให้ 5 คะแนน

มาก ให้ 4 คะแนน

ปานกลาง ให้ 3 คะแนน

น้อย ให้ 2 คะแนน

น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

ส่วนข้อความที่มีลักษณะเชิงนิเสธ (negative) ให้น้ำหนักคะแนนดังนี้

มากที่สุด ให้ 1 คะแนน

มาก	ให้	2 คະแนน
ปานกลาง	ให้	3 คະแนน
น้อย	ให้	4 คະแนน
น้อยที่สุด	ให้	5 คະแนน

✓ ลักษณะของแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร

1. ความสำเร็จในการทำงาน มีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 1,11,21,31,41
2. การยอมรับนับถือ มีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 2,12,22,32,42
3. ลักษณะของงาน มีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 3,13,23,33,43
4. ความรับผิดชอบ มีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 4,14,24,34,44
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 5,15,25,35,45
6. นโยบายและการบริหาร มีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 6,16,26,36,46
7. การปกครองบังคับบัญชา มีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 7,17,27,37,47
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 8,18,28,38,48
9. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 9,19,29,39,49
10. สภาพการทำงาน มีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 10,20,30,40,50
11. เงินเดือน มีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 51,56,61,66,71
12. ชีวิตส่วนตัว มีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 52,57,62,67,72
13. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 53,58,63,68,73
14. ฐานะ มีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 54,59,64,69,74
15. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีคำถามห้าข้อ ได้แก่ข้อ 55,60,65,70,75

✓ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยการตรวจให้น้ำหนักคะแนนแต่ละข้อตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้ รวมคะแนนทั้งหมดของแต่ละคนจัดเรียงลำดับคะแนนจากสูงไปหาต่ำ แล้วกำหนด

เอากลุ่มสูงเรียงลำดับจากคะแนนสูงสุดและกลุ่มต่ำสุด จำนวนร้อยละ 25 แล้วใช้ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ค่าที่ได้แสดงถึงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายชื่อ (ภาคผนวก ข)

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยนำคะแนนของแบบสอบถามแต่ละข้อที่คัดเลือกไว้แล้ว 75 ข้อ นำมาวิเคราะห์ความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ และหาค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ = 0.89 (ภาคผนวก ข)

✓ วิธีรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ส่งถึงอธิการบดี รองอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนัก มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อขออนุญาตแจกและเก็บแบบสอบถามในสำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง และสำนักเทคโนโลยีการศึกษา

2. นำหนังสือแนะนำตัวและแบบสอบถามไปทำการสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละสำนักและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. ติดตามและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามสำนัก ตามกำหนดระยะเวลาที่นัดหมาย

4. จำนวนแบบสอบถามที่จัดส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 379 ฉบับ ได้รับคืน 352 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.87 ของจำนวนแบบสอบถามที่จัดส่งทั้งหมด

รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปร ปรากฏผลดังนี้

1. สถานภาพ จำแนกเป็น

1.1 ผู้บริหาร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 52 คน เก็บแบบสอบถามได้ 35 คน คิดเป็นร้อยละ

1.2 ผู้ปฏิบัติงาน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 327 คน เก็บแบบสอบถามได้ 317 คน คิดเป็นร้อยละ 96.94

2. เพศ จำแนกเป็น

2.1 ชาย จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 182 คน เก็บแบบสอบถามได้ 166 คน คิดเป็นร้อยละ 91.20

2.2 หญิง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 197 คน เก็บแบบสอบถามได้ 186 คน คิดเป็นร้อยละ 94.41

3. อายุ จำแนกเป็น

3.1 อายุน้อย จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 352 คน เก็บแบบสอบถามได้ 192 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55

3.2 อายุมาก จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 352 คน เก็บแบบสอบถามได้ 160 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45

4. ประสบการณ์ในการทำงาน จำแนกเป็น

4.1 ประสบการณ์น้อย จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 352 คน เก็บแบบสอบถามได้ 119 คน คิดเป็นร้อยละ 33.81

4.2 ประสบการณ์มาก จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 352 คน เก็บแบบสอบถามได้ 233 คน คิดเป็นร้อยละ 66.19

การจัดกระทำข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามส่งคืนแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม นำส่งคณาจารย์ ชูจินดา เจ้าหน้าที่สถาบันบริการคอมพิวเตอร์รามคำแหง เพื่อดำเนินการเจาะบัตรจัดโปรแกรมและดำเนินการใช้เครื่องตามโปรแกรมที่ต้องการ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เอส พี เอส เอส (Statistical Package for the Social Sciences) ของสถาบันบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. คำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย (mean) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อของแต่ละด้านของทั้งสองปัจจัย คือปัจจัยจิตใจ และปัจจัยสุขอนามัย แล้วประเมินระดับความพึงพอใจในการทำงานตามเกณฑ์ประเมินค่าความคิดเห็น (Opinionnaire) โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายความว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายความว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายความว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายความว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายความว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการประเมินระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน และโดยส่วนรวมของทั้งสองปัจจัย โดยพิจารณาจากค่ารวมเฉลี่ยของแต่ละด้าน ตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 1

2. หาค่าสถิติพื้นฐานที่จำเป็นแล้วใช้ค่าที่พิจารณาใน t-test ทดสอบความแตกต่างเป็นรายปัจจัย ระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยจำแนกตามสถานภาพ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน ตามความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อที่ 2

3. ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วได้นำมาสังเคราะห์กับหลักวิชาเพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาสถานแวดล้อมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความมุ่งหมายของการวิจัย ข้อที่ 3

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 หาค่าคะแนนเฉลี่ย (arithmetic mean) โดยใช้สูตร (Ferguson.1971:45)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.2 หาค่าความแปรปรวน (variance) โดยใช้สูตร (Ferguson.1971:62)

$$s^2 = \frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}$$

เมื่อ s^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยใช้สูตร

(Ferguson.1971:62)

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

เมื่อ s แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตร (Magnuson 1967:116)

$$\infty = \frac{N}{N-1} \left[\frac{s_i^2 - s_t^2}{s_t^2} \right]$$

เมื่อ	∞	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	s_i^2	แทน ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามแต่ละข้อ
	s_t^2	แทน ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	N	แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

3. หาค่าความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้สูตร (Ferguson. 1971:167)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{N_1} + \frac{s_2^2}{N_2}}} \quad df = (n_1 + n_2 - 2)$$

เมื่อ	t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
	s_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1
	s_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 2
	N_1	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	N_2	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

- N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
- S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- t แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
- *
- ** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- *** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นสองส่วนคือ

ส่วนที่หนึ่ง เป็นการเสนอค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามองค์ประกอบและเป็นรายชื่อ

ส่วนที่สอง เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจตามตัวแปรแบ่งเป็นสี่ตอน คือ

ตอนที่หนึ่ง เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหารและปฏิบัติงาน

ตอนที่สอง เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ชายและหญิง

ตอนที่สาม เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุน้อยกับอายุมาก

ตอนที่สี่ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีประสบการณ์น้อยกับประสบการณ์มาก

ส่วนการเสนอรูปแบบการพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร
ฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้น ผู้วิจัยได้สรุปแสดงไว้ในบทที่ 5

ส่วนที่หนึ่ง การเสนอค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงาน
ของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้แสดงไว้ในตาราง 2, 3

ตาราง 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามองค์ประกอบ

N = 352				
องค์ประกอบ	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ความสำเร็จในการทำงาน.....	3.12	0.52	ปานกลาง
2	การยอมรับนับถือ.....	3.22	0.55	ปานกลาง
3	ลักษณะของงาน.....	3.04	0.60	ปานกลาง
4	ความรับผิดชอบ.....	3.28	0.46	ปานกลาง
5	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน..	2.89	0.70	ปานกลาง
6	นโยบายและการบริหาร.....	2.98	0.77	ปานกลาง
7	การปกครองบังคับบัญชา.....	3.24	0.67	ปานกลาง
8	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	3.09	0.54	ปานกลาง
9	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	3.12	0.48	ปานกลาง
10	สภาพการปฏิบัติงาน.....	2.86	0.64	ปานกลาง
11	เงินเดือน.....	3.06	0.47	ปานกลาง
12	ชีวิตส่วนตัว.....	3.27	0.57	ปานกลาง
13	ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.08	0.69	ปานกลาง
14	ฐานะ.....	3.57	0.57	มาก
15	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน.....	3.23	0.54	ปานกลาง
รวม		47.05		
รวมเฉลี่ย		3.14		ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่าบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ปรากฏว่าองค์ประกอบที่ 14 คือ ฐานะ เป็นองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจมาก ส่วนองค์ประกอบด้านอื่น ๆ บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง

ตาราง 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นรายข้อ

N = 352				
ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ผู้บังคับบัญชามีความพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าพเจ้า.....	3.25	0.68	ปานกลาง
2	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่สันทัดชอบพอ กับข้าพเจ้า.....	3.64	0.70	มาก
3	งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ.....	3.34	0.85	ปานกลาง
4	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานโดย มีอิสระ.....	3.57	0.86	มาก
5	ข้าพเจ้ามีความพอใจในตำแหน่งหน้าที่การ งานที่กำลังรับผิดชอบอยู่.....	3.40	1.00	ปานกลาง
6	ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจ นโยบายการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน.....	3.11	1.00	ปานกลาง
7	การปฏิบัติงานในหน่วยงานจะต้องยึดถือ กฎ ระเบียบ และคำสั่งที่ถูกต้องตาม กฎหมายของผู้บังคับบัญชา.....	3.55	0.99	มาก
8	ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้มีโอกาสสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น.....	3.09	0.98	ปานกลาง
9	ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับ บัญชาเมื่อพบปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ.....	3.13	1.05	ปานกลาง

(ตาราง 3 ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
10	หน่วยงานนี้มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงาน.....	2.95	0.94	ปานกลาง
11	ข้าพเจ้ามีความภูมิใจในผลงานที่ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติ.....	3.55	0.88	มาก
12	ผลงานของข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน.....	3.28	0.80	ปานกลาง
13	การกำหนดลักษณะงานมีการวางแผนงานให้สอดคล้องกัน.....	3.01	0.92	ปานกลาง
14	ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจและความรับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างแน่นอน.....	3.21	0.90	ปานกลาง
15	การพิจารณาความดีความชอบในรอบปีมีมาตรฐานที่เชื่อมั่นได้.....	2.74	1.01	ปานกลาง
16	ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน.....	3.03	0.95	ปานกลาง
17	ผู้บังคับบัญชาอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน.....	3.24	0.83	ปานกลาง
18	ผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในด้านการทำงาน.....	3.22	0.82	ปานกลาง
19	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	2.85	0.99	ปานกลาง
20	อุปกรณ์การปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกที่นำมาใช้.....	2.89	0.94	ปานกลาง

(ตาราง 3 ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
21	ข้าพเจ้ามีความพอใจในผลการปฏิบัติงาน ของผู้ร่วมงานที่ผ่านมา.....	3.10	0.71	ปานกลาง
22	เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของข้าพเจ้า.....	3.15	0.77	ปานกลาง
23	งานที่ปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายให้ยากทำ ต่อไป.....	3.04	1.02	ปานกลาง
24	ข้าพเจ้าพอใจในความรับผิดชอบที่ได้รับ มอบหมาย.....	3.39	0.91	ปานกลาง
25	ข้าพเจ้ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนไปดำรง ตำแหน่งการงานที่สูงกว่าตำแหน่งเดิม.....	2.62	1.02	ปานกลาง
26	ผู้บังคับบัญชามักจะถือว่าปัญหาของผู้ใต้ บังคับบัญชา เป็นปัญหาของตนเองด้วย.....	2.81	1.02	ปานกลาง
27	ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิและเสรีภาพการ แสดงความคิดเห็น.....	3.16	0.99	ปานกลาง
28	ผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือจาก เพื่อนร่วมงานในด้านส่วนตัว.....	3.02	0.85	ปานกลาง
29	ผู้บังคับบัญชามีส่วนทำให้ข้าพเจ้าสนุก เพลิดเพลินกับการทำงาน.....	3.29	1.00	ปานกลาง
30	หน่วยงานนี้ข้าพเจ้าเลือกทำงานตามที่ ชอบทำได้.....	2.54	1.06	ปานกลาง
31	ในรอบปีที่ผ่านมาข้าพเจ้าได้รับการ พิจารณาผลงาน.....	2.61	1.04	ปานกลาง

(ตาราง 3 ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
32	เพื่อนร่วมงานขอคำปรึกษาจากข้าพเจ้า ในด้านการงาน.....	3.01	0.84	ปานกลาง
33	หน่วยงานนี้ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความ สามารถในการปฏิบัติงาน.....	2.90	1.01	ปานกลาง
34	ผู้บังคับบัญชามอบงานที่สำคัญให้ทำ.....	3.04	0.93	ปานกลาง
35	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้ศึกษา ฝึกอบรมหรือเข้าร่วมประชุมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์.....	2.91	1.06	ปานกลาง
36	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการ พิจารณาความดีความชอบของผู้ใต้ บังคับบัญชา.....	2.88	1.02	ปานกลาง
37	ข้าพเจ้ามีโอกาสจะปรึกษาหารือกับ ผู้บังคับบัญชาเสมอ.....	3.02	0.98	ปานกลาง
38	เพื่อนร่วมงานมักจะมาขอความช่วยเหลือ จากข้าพเจ้า.....	3.12	0.87	ปานกลาง
39	ข้าพเจ้ามีความเคารพนับถือผู้บังคับบัญชา.....	3.44	0.88	ปานกลาง
40	ผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้ข้าราชการใน หน่วยงานได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมใน การทำงานให้เหมาะสมอยู่เสมอ.....	2.96	0.97	ปานกลาง
41	เพื่อนร่วมงานได้แสดงให้เห็นว่ามี ความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า.....	3.10	0.72	ปานกลาง

(ตาราง 3 ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
42	ผู้บังคับบัญชาไว้ใจมอบหมายงานพิเศษให้ ข้าพเจ้าปฏิบัติ.....	3.00	0.87	ปานกลาง
43	งานที่ปฏิบัติสามารถเลือกวิธีการปฏิบัติ ได้ตามถนัด.....	2.90	0.95	ปานกลาง
44	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ ๆ ให้รับผิดชอบ.....	3.19	0.97	ปานกลาง
45	ข้าพเจ้าได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงานที่ปฏิบัติอยู่.....	2.77	0.98	ปานกลาง
46	เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดผู้บังคับบัญชาจะ แนะนำชี้แจงให้ทราบถึงข้อผิดพลาดนั้น ๆ.....	3.06	1.02	ปานกลาง
47	ข้าพเจ้าพอใจที่ได้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา คนปัจจุบัน.....	3.22	1.03	ปานกลาง
48	ในหน่วยงานมักจะมีปัญหาและอุปสรรค ระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....	3.01	1.01	ปานกลาง
49	ข้าพเจ้ามีความใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา.....	2.88	0.91	ปานกลาง
50	สถานที่ทำงานช่วยกระตุ้นให้ข้าพเจ้า อยากทำงาน.....	2.95	0.99	ปานกลาง
51	รายได้จากเงินเดือนของข้าพเจ้าเพียงพอ สำหรับค่าใช้จ่ายอย่างปกติ.....	2.78	1.01	ปานกลาง
52	ข้าพเจ้ามีความต้องการที่อยู่อาศัย.....	3.44	1.25	ปานกลาง
53	ข้าพเจ้าให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ.....	3.11	1.01	ปานกลาง

(ตาราง 3 ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
54	ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ การงานของข้าพเจ้า.....	3.33	1.00	ปานกลาง
55	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาปฏิบัติงาน อยู่ในกองหรือสำนักงานนี้.....	3.43	0.99	ปานกลาง
56	ข้าพเจ้าพอใจในการให้สวัสดิการของ หน่วยงานนี้.....	3.14	1.01	ปานกลาง
57	ข้าพเจ้ามีเครื่องอำนวยความสะดวก สบายภายในที่อยู่อาศัย.....	2.93	1.01	ปานกลาง
58	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือในเรื่อง ส่วนตัวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	2.94	1.04	ปานกลาง
59	ข้าพเจ้าต้องการความมั่นคงในหน้าที่ การงาน.....	3.97	0.99	มาก
60	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติ งานในหน่วยงานนี้.....	3.25	0.98	ปานกลาง
61	รายได้ที่ได้รับปัจจุบันเหมาะสมกับปริมาณ งานที่ปฏิบัติ.....	3.02	0.97	ปานกลาง
62	ข้าพเจ้ามีความจำเป็นต้องใช้จ่ายเงิน ค่าที่อยู่อาศัย.....	3.44	1.15	ปานกลาง
63	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือในเรื่องหน้าที่ การงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.10	1.02	ปานกลาง
64	ข้าพเจ้ามีความต้องการความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน.....	3.97	0.96	มาก

(ตาราง 3 ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
65	ข้าพเจ้าคิดว่าถ้าได้ย้ายไปอยู่ที่อื่นข้าพเจ้า จะได้รับความสำเร็จดีกว่าเดิม.....	3.19	1.08	ปานกลาง
66	ข้าพเจ้าพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้น ในแต่ละปี.....	3.07	1.04	ปานกลาง
67	ข้าพเจ้ามีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง.....	3.59	0.86	มาก
68	ผู้บังคับบัญชาให้ความเคารพนับถือ ข้าพเจ้า.....	3.12	0.84	ปานกลาง
69	ฐานะการงานของข้าพเจ้าเป็นที่ยอมรับ ในหน่วยงานของข้าพเจ้า.....	3.25	0.77	ปานกลาง
70	ข้าพเจ้าได้รับการยกย่องจากราชการ ฝ่ายอื่นของหน่วยงานนี้.....	3.07	0.76	ปานกลาง
71	มหาวิทยาลัยได้จัดสวัสดิการแก่ผู้ปฏิบัติ งานนอกเหนือจากที่ทางราชการกำหนด ไว้.....	3.27	0.88	ปานกลาง
72	ข้าพเจ้าสามารถเบิกเงินค่ารักษา พยาบาลได้รวดเร็ว.....	2.92	0.84	ปานกลาง
73	ข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชา พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น.....	3.11	0.97	ปานกลาง
74	ข้าพเจ้าได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง.....	3.33	0.79	ปานกลาง

(ตาราง 3 ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
75	ผู้บังคับบัญชาคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า.....	3.20	0.99	ปานกลาง
รวม		235.12		
รวมเฉลี่ย		3.13		ปานกลาง

จากตาราง 3 มีปรากฏว่าบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 2 "เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่สนิทสนมชอบพอกับข้าพเจ้า" ข้อที่ 4 "ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานโดยมีอิสระ" ข้อที่ 7 "การปฏิบัติงานในหน่วยงานจะต้องยึดถือกฎ ระเบียบ และ คำสั่งที่ถูกต้องตามกฎหมายของผู้บังคับบัญชา" ข้อที่ 11 "ข้าพเจ้ามีความภูมิใจในผลงานที่ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติ" ข้อที่ 59 "ข้าพเจ้าต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน" ข้อที่ 64 "ข้าพเจ้ามีความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน" และข้อที่ 67 "ข้าพเจ้ามีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง" มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55-3.97$) ส่วนข้ออื่น ๆ นั้น บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่สอง การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามตัวแปรและการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ปรากฏผลดังนี้

ตอนที่หนึ่ง เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นผู้บริหารกับที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย ปรากฏดังตาราง 4 - 20

ตาราง 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย
รามคำแหง จำแนกตามสถานภาพ

ด้านที่	องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	ความสำเร็จในการทำงาน.....	3.52	0.50	3.08	0.51
2	การยอมรับนับถือ.....	3.74	0.43	3.16	0.53
3	ลักษณะของงาน.....	3.45	0.53	2.99	0.60
4	ความรับผิดชอบ.....	3.54	0.44	3.25	0.45
5	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน.....	3.50	0.59	2.82	0.38
6	นโยบายและการบริหาร.....	3.37	0.68	2.94	0.77
7	การปกครองบังคับบัญชา.....	3.71	0.55	3.13	0.65
8	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	3.58	0.53	3.04	0.51
9	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	3.36	0.41	3.09	0.49
10	สภาพการทำงาน.....	3.36	0.60	2.80	0.63
11	เงินเดือน.....	3.43	0.36	3.01	0.46
12	ชีวิตส่วนตัว.....	3.32	0.55	3.26	0.57
13	ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.59	0.66	3.02	0.67
14	ฐานะ.....	3.81	0.45	3.55	0.58
15	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน....	3.63	0.49	3.18	0.53
รวม		52.91		46.37	
รวมเฉลี่ย		3.53		3.09	

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นผู้บริหาร เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบโดยรวมแล้ว มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านฐานะสูงมากกว่าทุกด้าน รองลงมาได้แก่ด้านการยอมรับนับถือ การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงานและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.81$) ส่วนองค์ประกอบด้านอื่น ๆ บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นผู้บริหารมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบโดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานด้านฐานะมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ส่วนองค์ประกอบด้านอื่น ๆ บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานภาพ

ด้านที่	องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ความสำเร็จในการทำงาน.....	3.52	0.50	3.08	0.51	4.92**
2	การยอมรับนับถือ.....	3.74	0.43	3.16	0.53	6.27**
3	ลักษณะของงาน.....	3.45	0.53	2.99	0.60	4.27**
4	ความรับผิดชอบ.....	3.54	0.44	3.25	0.45	3.55**
5	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน.....	3.50	0.59	2.82	0.68	5.74**
6	นโยบายและการบริหาร.....	3.37	0.68	2.94	0.77	3.17**
7	การปกครองบังคับบัญชา.....	3.71	0.55	3.18	0.66	4.54**
8	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	3.58	0.53	3.04	0.51	5.93**
9	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	3.36	0.41	3.09	0.48	3.21**
10	สภาพการทำงาน.....	3.36	0.60	2.80	0.63	4.95**
11	เงินเดือน.....	3.43	0.36	3.01	0.46	5.25**
12	ชีวิตส่วนตัว.....	3.32	0.55	3.26	0.57	0.54
13	ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.59	0.66	3.02	0.67	4.83**
14	ฐานะ.....	3.81	0.45	3.55	0.58	2.64**
15	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน.....	3.63	0.49	3.18	0.53	4.77**
รวม		52.91		46.37		
รวมเฉลี่ย		3.53		3.09		6.07**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นผู้บริหารและปฏิบัติงานโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ ยกเว้นองค์ประกอบที่ 12 "ชีวิตส่วนตัว" มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ผู้บังคับบัญชามีความพอใจการปฏิบัติงาน ของข้าพเจ้า.....	3.60	0.74	3.21	0.66	3.28**
11	ข้าพเจ้ามีความภูมิใจในผลงานที่ ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติ.....	3.74	0.78	3.53	0.69	1.65
21	ข้าพเจ้ามีความพอใจในผลการ ปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานที่ผ่านมา.....	3.54	0.56	3.05	0.71	3.97**
31	ในรอบปีที่ผ่านมาข้าพเจ้าได้รับการ พิจารณาผลงาน.....	3.20	1.02	2.54	1.02	3.64**
41	เพื่อนร่วมงานได้แสดงให้เห็นว่ามี ความพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าพเจ้า.....	3.51	0.66	3.06	0.72	3.60**
รวม		17.59		15.39		
รวมเฉลี่ย		3.52		3.08		4.92**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นข้อที่ 11 "ข้าพเจ้ามีความภูมิใจในผลงานที่ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติ" มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 7 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
2	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่สนิทสนมชอบ พอกับข้าพเจ้า.....	3.97	0.62	3.61	0.70	2.96**
12	ผลงานของข้าพเจ้าได้รับการ สนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน.....	3.80	0.63	3.23	0.80	4.14**
22	เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิด เห็นและข้อเสนอแนะของข้าพเจ้า.....	3.69	0.72	3.09	0.76	4.45**
32	เพื่อนร่วมงานขอคำปรึกษาจาก ข้าพเจ้าในด้านการงาน.....	3.66	0.64	2.94	0.81	4.56**
42	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงาน พิเศษให้ข้าพเจ้าปฏิบัติ.....	3.57	0.74	2.93	0.86	4.23**
รวม		18.69		15.79		
รวมเฉลี่ย		3.74		3.16		6.27**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านลักษณะของงาน จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
3	งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ ความรู้ความสามารถ.....	3.83	0.66	3.29	0.86	3.60**
13	การกำหนดลักษณะงานมีการวาง แผนงานให้สอดคล้องกัน.....	3.49	0.92	2.96	0.90	3.25**
23	งานที่ปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายให้ อยากทำต่อไป.....	3.63	0.97	2.98	1.01	3.69**
33	หน่วยงานนี้ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	3.00	1.03	2.89	1.01	0.61
43	งานที่ปฏิบัติสามารถเลือกวิธีการ ปฏิบัติได้ตามถนัด.....	3.29	0.89	2.86	0.94	2.54**
รวม		17.24		14.98		
รวมเฉลี่ย		3.45		2.99		4.27**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะของงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นข้อที่ 33 "หน่วยงานนี้ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน" มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
4	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ปฏิบัติ งานโดยมีอิสระ.....	4.00	0.73	3.52	0.86	3.16**
14	ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจและความ รับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานไว้แน่นอน.....	3.57	0.78	3.17	0.91	2.50**
24	ข้าพเจ้าพอใจในความรับผิดชอบที่ ได้รับมอบหมาย.....	3.77	0.81	3.35	0.91	2.61**
34	ผู้บังคับบัญชามอบงานที่สำคัญให้ทำ.....	3.77	0.88	2.96	0.90	5.11**
44	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ ๆ ให้รับผิดชอบ.....	2.57	0.78	3.26	0.97	-4.04**
รวม		17.61		16.26		
รวมเฉลี่ย		3.52		3.25		3.55**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
5	ข้าพเจ้ามีความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ การงานที่กำลังรับผิดชอบอยู่.....	3.91	0.70	3.35	1.01	3.23**
15	การพิจารณาความดีความชอบในรอบปี มีมาตรฐานที่เชื่อมั่นได้.....	3.23	0.91	2.66	1.00	3.05**
25	ข้าพเจ้ามีโอกาสดังต่อไปนี้ที่จะได้เลื่อนไปดำรง ตำแหน่งการงานที่สูงกว่าตำแหน่งเดิม.....	3.46	0.89	2.82	1.02	5.21**
35	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้ศึกษา ฝึกอบรมหรือเข้าร่วมประชุมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์.....	3.49	0.85	2.84	1.06	3.45**
45	ข้าพเจ้าได้รับความก้าวหน้าใน ตำแหน่งการงานที่ปฏิบัติงานอยู่.....	3.43	0.82	2.70	0.97	4.31**
รวม		17.52		14.09		
รวมเฉลี่ย		3.50		2.82		5.74**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
6	ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจนโยบายการปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจน.....	3.57	0.74	3.05	1.01	2.95**
16	ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการใช้ คนให้เหมาะสมกับงาน.....	3.43	0.82	2.98	0.95	3.03**
26	ผู้บังคับบัญชามักจะถือว่าปัญหาของผู้ใต้ บังคับบัญชาเป็นปัญหาของตนเองด้วย.....	3.11	1.02	2.75	1.02	1.85
36	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการ พิจารณาความดีความชอบของผู้ใต้ บังคับบัญชา.....	3.26	0.98	2.85	1.02	2.23*
46	เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดผู้บังคับบัญชาจะ แนะนำชี้แจงให้ทราบถึงข้อผิดพลาดนั้น ๆ...	3.40	1.04	3.02	1.01	2.11*
รวม		16.83		14.68		
รวมเฉลี่ย		3.37		2.94		3.17**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 6 "ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจนโยบายการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน" ข้อที่ 16 "ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้อที่ 36 "ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา" ข้อที่ 46 "เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดผู้บังคับบัญชาจะแนะนำชี้แจงให้ทราบถึงข้อผิดพลาดนั้น ๆ" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่นนั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
7	การปฏิบัติงานในหน่วยงานจะต้องยึด ถือกฎ ระเบียบ และคำสั่งที่ถูกต้อง ตามกฎหมายของผู้บังคับบัญชา.....	4.00	0.80	3.50	0.99	2.87**
17	ผู้บังคับบัญชาอำนวยความสะดวกใน การปฏิบัติงาน.....	3.77	0.84	3.18	0.81	4.10**
27	ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิและเสรีภาพ การแสดงความคิดเห็น.....	3.57	0.82	3.12	0.89	2.60**
37	ข้าพเจ้ามีโอกาสที่จะปรึกษาหารือ กับผู้บังคับบัญชาเสมอ.....	3.69	0.90	2.94	0.96	4.38**
47	ข้าพเจ้าพอใจที่ได้ร่วมงานกับ ผู้บังคับบัญชาคนปัจจุบัน.....	3.51	0.92	3.18	1.04	1.81
รวม		18.54		15.92		
รวมเฉลี่ย		3.71		3.18		4.54**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นข้อที่ 47 "ท่านเจ้าพอใจที่ได้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชาคนปัจจุบัน" มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		X	S.D.	X	S.D.	
8	ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้มีโอกาส สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น.....	3.69	0.68	3.03	0.99	3.85 ^{**}
18	ผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ทำงาน.....	3.54	0.74	3.19	0.82	2.43 [*]
28	ผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือจาก เพื่อนร่วมงานในด้านส่วนตัว.....	3.37	0.94	2.98	0.83	2.60 ^{**}
38	เพื่อนร่วมงานมักจะมารอคอยความช่วยเหลือจากข้าพเจ้า.....	3.74	0.86	3.05	0.85	4.57 ^{**}
48	ในหน่วยงานมักจะมีปัญหาและอุปสรรค ระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....	3.57	0.92	2.95	1.00	3.48 ^{**}
รวม		17.91		15.19		
รวมเฉลี่ย		3.58		3.04		5.93 ^{**}

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ 18 "ผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในด้านการทำงาน" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
9	ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับ บัญชาเมื่อพบปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ...	3.77	0.81	3.05	1.05	3.91**
19	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในเรื่อง ส่วนตัวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.37	0.77	2.79	0.99	3.36**
29	ผู้บังคับบัญชามีส่วนทำให้ข้าพเจ้าสนุก เพลิดเพลินกับการทำงาน.....	2.83	0.95	3.24	1.00	-2.30**
39	ข้าพเจ้ามีความเคารพนับถือผู้บังคับบัญชา...	3.71	0.66	3.41	0.87	1.94
49	ข้าพเจ้ามีความใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา....	3.11	0.90	2.85	0.91	1.58
รวม		16.79		15.45		
รวมเฉลี่ย		3.36		3.09		3.21**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อก็พบว่าข้อที่ 9 "ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ" ข้อที่ 19 "ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา" ข้อที่ 29 "ผู้บังคับบัญชามีส่วนทำให้ข้าพเจ้าสนุกเพลิดเพลินกับการทำงาน" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
10	หน่วยงานนี้มีจำนวนผู้ปฏิบัติงาน เหมาะสมกับปริมาณงาน.....	3.43	0.85	2.90	0.94	3.18**
20	อุปกรณ์การปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอ และสะดวกที่นำมาใช้.....	3.29	0.71	2.85	0.96	2.65**
30	หน่วยงานนี้ข้าพเจ้าเลือกทำงาน ตามที่ขอทำได้.....	3.03	1.04	2.48	1.05	2.92**
40	ผู้บังคับบัญชาระดับต้นให้ข้าราชการ ในหน่วยงานได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ในการทำงานให้เหมาะสมอยู่เสมอ.....	3.60	0.91	2.89	0.96	4.19**
50	สถานที่ทำงานช่วยกระตุ้นให้ข้าพเจ้า อยากทำงาน.....	3.43	1.12	2.90	0.96	3.03**
รวม		16.78		14.02		
รวมเฉลี่ย		3.36		2.80		4.95**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านเงินเดือน จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
51	รายได้จากเงินเดือนของข้าพเจ้าเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายอย่างปกติ.....	3.40	0.95	2.71	0.99	3.94**
56	ข้าพเจ้าพอใจในการให้สวัสดิการของหน่วยงานนี้.....	3.66	0.94	3.09	1.00	3.20**
61	รายได้ที่ได้รับปัจจุบันเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ.....	2.83	0.79	3.04	0.98	-1.24
66	ข้าพเจ้าพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี.....	3.37	0.91	3.05	1.05	1.93
71	มหาวิทยาลัยได้จัดสวัสดิการแก่ผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ทางราชการกำหนดไว้.....	3.91	0.61	3.20	0.88	4.73**
รวม		17.17		15.07		
รวมเฉลี่ย		3.43		3.01		5.25**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือน จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 51 "รายได้จากเงินเดือนของข้าพเจ้าเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายอย่างปกติ" ข้อที่ 56 "ข้าพเจ้าพอใจในการให้สวัสดิการของหน่วยงานนี้" ข้อที่ 71 "มหาวิทยาลัยได้จัดสวัสดิการแก่ผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ทางราชการกำหนดไว้" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านชีวิตส่วนตัว จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
52	ข้าพเจ้ามีความต้องการที่อยู่อาศัย.....	3.03	1.04	3.48	1.27	-2.04*
57	ข้าพเจ้ามีเครื่องอำนวยความสะดวก สบายภายในที่อยู่อาศัย.....	3.26	0.95	2.90	1.00	2.01*
62	ข้าพเจ้ามีความจำเป็นต้องใช้จ่าย เงินค่าที่อยู่อาศัย.....	3.37	1.06	3.45	1.16	-0.39
67	ข้าพเจ้ามีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง.....	3.66	0.64	3.58	0.68	0.50
72	ข้าพเจ้าสามารถเบิกเงินค่ารักษา พยาบาลได้รวดเร็ว.....	3.26	0.92	2.89	0.83	2.49*
รวม		16.53		16.30		
รวมเฉลี่ย		3.32		3.26		0.54

* * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านชีวิตส่วนตัว จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 52 "ข้าพเจ้ามีความต้องการที่อยู่อาศัย" ข้อที่ 57 "ข้าพเจ้ามีเครื่องอำนวยความสะดวกสบายภายในที่อยู่อาศัย" ข้อที่ 72 "ข้าพเจ้าสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้รวดเร็ว" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับข้ออื่น ๆ นั้น มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
53	ข้าพเจ้าให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ.....	3.60	0.98	3.06	1.00	3.04 ^{**}
58	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือในเรื่อง ส่วนตัวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.51	0.92	2.68	1.04	3.46 ^{**}
63	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือในเรื่องหน้าที่ การงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.60	0.85	3.04	1.03	3.10 ^{**}
68	ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพนับถือ ข้าพเจ้า.....	3.40	0.88	3.09	0.88	2.10 [*]
73	ข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น.....	3.36	0.85	3.03	0.95	4.95 ^{**}
รวม		17.97		15.09		
รวมเฉลี่ย		3.59		3.02		4.83 ^{**}

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นข้อที่ 69 "ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพนับถือข้าพเจ้า" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านฐานะ จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
54	ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในตำแหน่ง หน้าที่การงานของข้าพเจ้า.....	3.97	0.79	3.26	1.00	4.10**
59	ข้าพเจ้าต้องการความมั่นคงใน หน้าที่การงาน.....	3.83	0.86	3.99	1.00	-0.90
64	ข้าพเจ้ามีความต้องการความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน.....	3.77	0.94	3.99	0.97	-1.31
69	ฐานะการงานของข้าพเจ้าเป็นที่ ยอมรับในหน่วยงานของข้าพเจ้า.....	3.63	0.65	3.21	0.77	3.09**
74	ข้าพเจ้าได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานเหมาะสม กับตำแหน่ง.....	3.86	0.65	3.27	0.79	4.24**
รวม		19.06		17.72		
รวมเฉลี่ย		3.81		3.54		2.64**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านฐานะ จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 54 "ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานของข้าพเจ้า" ข้อที่ 69 "ฐานะการงานของข้าพเจ้าเป็นที่ยอมรับในหน่วยงานของข้าพเจ้า" และข้อที่ 74 "ข้าพเจ้าได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ

ข้อที่	ข้อความ	ผู้บริหาร (N = 35)		ผู้ปฏิบัติงาน (N = 317)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
55	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาปฏิบัติงาน งานอยู่ในกองหรือสำนักงานนี้.....	3.77	0.94	3.39	0.99	2.15 [*]
60	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกมั่นคงในการ ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้.....	3.71	0.86	3.20	0.98	2.98 ^{**}
65	ข้าพเจ้าคิดว่าถ้าได้ย้ายไปอยู่ที่ อื่นข้าพเจ้าจะได้รับความสำเร็จ ดีกว่าเดิม.....	3.34	1.00	3.19	1.09	-0.28
70	ข้าพเจ้าได้รับการยกย่องจาก ข้าราชการท่านอื่นของหน่วยงานนี้.....	3.71	0.52	3.00	0.75	5.49 ^{**}
75	ผู้บังคับบัญชาคุ้มครองและรับผิดชอบ ต่อการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า.....	3.80	0.87	3.14	0.99	3.80 ^{**}
รวม		18.13		15.91		
รวมเฉลี่ย		3.63		3.18		4.77 ^{**}

^{**} มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

^{*} มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า โดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 60 "ข้าพเจ้ามีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้" ข้อที่ 70 "ข้าพเจ้าได้รับการยกย่องจากข้าราชการฝ่ายอื่นของหน่วยงานนี้" ข้อที่ 75 "ผู้บังคับบัญชาคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้อที่ 55 "ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาปฏิบัติงานอยู่ในกองหรือสำนักงานนี้" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับข้อที่ 65 "ข้าพเจ้าคิดว่าถ้าได้ย้ายไปอยู่ที่อื่นข้าพเจ้าจะได้รับความสำเร็จดีกว่าเดิม" มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่สอง เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย
รามคำแหง ชายกับหญิง เพื่อตรวจสอบสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 2 บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงชายกับหญิง มีความพึงพอใจ
ในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย ปรากฏดังตาราง 21 - 37

ตาราง 21 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย
รามคำแหง จำแนกตามเพศ

ด้านที่	องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	ความสำเร็จในการทำงาน.....	3.18	0.54	3.07	0.50
2	การยอมรับนับถือ.....	3.29	0.54	3.09	0.55
3	ลักษณะของงาน.....	3.09	0.63	2.99	0.58
4	ความรับผิดชอบ.....	3.33	0.47	3.25	0.45
5	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน....	3.01	0.72	2.78	0.67
6	นโยบายและการบริหาร.....	3.09	0.79	2.88	0.73
7	การปกครองบังคับบัญชา.....	3.33	0.67	3.16	0.66
8	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	3.16	0.55	3.04	2.17
9	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	3.16	0.47	3.08	0.46
10	สภาพการทำงาน.....	2.99	0.66	2.74	0.61
11	เงินเดือน.....	3.16	0.45	2.96	0.46
12	ชีวิตส่วนตัว.....	3.34	0.56	3.20	0.57
13	ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.16	0.64	3.00	0.72
14	ฐานะ.....	3.60	0.60	3.55	0.55
15	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน.....	3.29	0.57	3.17	0.50
รวม		48.17		46.02	
รวมเฉลี่ย		3.21		3.07	

จากตาราง 21 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงชาย เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบโดยรวมแล้วมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงชายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงชายมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงหญิง เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบโดยรวมแล้วมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานด้านฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ส่วนองค์ประกอบด้านอื่น ๆ บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ

ด้านที่	องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ความสำเร็จในการทำงาน.....	3.18	0.54	3.07	0.50	2.17*
2	การยอมรับนับถือ.....	3.29	0.54	3.09	0.55	2.48*
3	ลักษณะของงาน.....	3.09	0.63	2.99	0.59	1.56
4	ความรับผิดชอบ.....	3.32	0.47	3.25	0.45	1.45
5	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน.....	3.01	0.72	2.79	0.67	3.11**
6	นโยบายและการบริหาร.....	3.09	0.79	2.86	0.73	2.54**
7	การปกครองบังคับบัญชา.....	3.33	0.67	3.16	0.66	2.48*
8	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	3.16	0.55	3.04	0.51	2.17*
9	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	3.16	0.47	3.00	0.48	1.45
10	สภาพการทำงาน.....	2.99	0.65	2.74	0.61	3.74**
11	เงินเดือน.....	3.16	0.43	2.86	0.46	4.22**
12	ชีวิตส่วนตัว.....	3.34	0.56	3.20	0.57	2.23*
13	ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.16	0.64	3.00	0.72	2.14*
14	ฐานะ.....	3.60	0.60	3.55	0.55	0.92
15	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน.....	3.29	0.57	3.17	0.50	2.05*
รวม		48.17		46.02		
รวมเฉลี่ย		3.21		3.07		3.28**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงชายและหญิง โดยส่วนรวมแล้วพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงชายและหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน เงินเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนองค์ประกอบด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ผู้บังคับบัญชามีความพอใจการปฏิบัติ งานของข้าพเจ้า.....	3.27	0.74	3.28	0.61	0.56
11	ข้าพเจ้ามีความภูมิใจในผลงานที่ ข้าพเจ้า ได้ปฏิบัติ.....	3.57	0.81	3.54	0.93	0.37
21	ข้าพเจ้ามีความพอใจในผลการ ปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานเริ่มแรก.....	3.21	0.74	3.00	0.67	2.80**
31	ในรอบปีที่ผ่านมามีความเข้าใจได้รับการ พิจารณาผลงาน.....	2.70	0.97	2.52	1.08	1.71
41	เพื่อนร่วมงานได้แสดงให้เห็นว่ามี ความพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าพเจ้า.....	3.17	0.71	3.04	0.73	1.63
รวม		15.92		15.33		
รวมเฉลี่ย		3.18		3.07		2.17*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามเพศ พบว่า โดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 21 "ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานที่ผ่านมา" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
2	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีลักษณะรอบคอบ กับข้าพเจ้า.....	3.72	0.68	3.58	0.72	1.90
12	ผลงานของข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุน จากเพื่อนร่วมงาน.....	3.39	0.80	3.19	0.80	2.51**
23	เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของข้าพเจ้า.....	3.25	0.78	3.06	0.76	2.29*
32	เพื่อนร่วมงานขอคำปรึกษาจากข้าพเจ้า ในด้านการงาน.....	3.05	0.77	2.93	0.69	0.83
43	ผู้บังคับบัญชาไว้ใจมอบหมายเป็นพิเศษ ให้ข้าพเจ้าปฏิบัติ.....	3.05	0.85	2.95	0.88	1.05
รวม		16.46		15.47		
รวมเฉลี่ย		3.29		3.09		2.48*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามเพศ พบว่าโดยรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 12 "ผลงานของข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้อที่ 22 "เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าพเจ้า" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านลักษณะของงาน จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
9	งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้					
	ความสามารถ.....	3.36	0.89	3.38	0.82	0.37
12	การกำหนดลักษณะงานมีการวางแผนงาน					
	ให้สอดคล้องกัน.....	3.14	0.90	2.90	0.98	2.54**
29	งานที่ปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายให้อยากทำ					
	ต่อไป.....	3.13	1.05	2.96	0.98	1.58
32	หน่วยงานนี้ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความ					
	สามารถในการปฏิบัติงาน.....	2.87	1.08	2.92	0.96	-0.47
46	งานที่ปฏิบัติสมควรเรียกร้องการปฏิบัติ					
	ได้ตามปกติ.....	2.96	0.94	2.85	0.95	1.02
รวม		15.46		14.96		
รวมเฉลี่ย		3.09		2.99		1.56

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ย
ของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะของงาน จำแนกตามเพศ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมี
ความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 13 "การกำหนด
ลักษณะงานมีการวางแผนงานให้สอดคล้องกัน" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
4	ผู้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ปฏิบัติ งานโดยมีอิสระ.....	3.63	0.86	3.52	0.86	1.15
14	ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจและความ รับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานไว้แน่นอน.....	3.22	0.92	3.21	0.89	0.07
24	ข้าพเจ้าพอใจในความรับผิดชอบที่ ได้รับมอบหมาย.....	3.54	0.92	3.27	0.89	2.79**
34	ผู้บังคับบัญชามอบงานที่สำคัญให้ทำ.....	3.17	0.91	2.91	0.93	2.65**
44	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ ๆ ให้รับผิดชอบ.....	3.04	0.98	3.32	0.95	-2.79**
รวม		16.60		15.23		
รวมเฉลี่ย		3.32		3.25		1.45

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามเพศ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 24 "ข้าพเจ้าพอใจในความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย" ข้อที่ 34 "ผู้บังคับบัญชามอบงานที่สำคัญให้ทำ" ข้อที่ 44 "ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ ๆ ให้รับผิดชอบ" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้น มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
5	ข้าพเจ้ามีความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ การงานที่กำลังรับผิดชอบอยู่.....	3.46	1.05	3.35	0.95	0.96
15	การพิจารณาความดีความชอบในรอบปี มีมาตรฐานที่เชื่อถือได้.....	2.63	1.06	2.66	0.96	1.63
25	ข้าพเจ้ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนไปดำรง ตำแหน่งการงานที่สูงกว่าตำแหน่งเดิม....	2.70	1.11	2.64	0.97	1.40
35	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้ศึกษา ฝึกอบรมหรือเข้าร่วมประชุมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์.....	3.13	0.95	2.72	1.03	3.71**
45	ข้าพเจ้าได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงานที่ปฏิบัติงานอยู่.....	2.93	0.94	2.63	0.99	2.90**
รวม		15.05		13.90		
รวมเฉลี่ย		3.01		2.78		3.11**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามเพศพบว่า โดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 35 "ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาฝึกอบรมหรือเข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์" ข้อที่ 45 "ข้าพเจ้าได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่ปฏิบัติงานอยู่" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
6	ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจนโยบายของการปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจน.....	3.21	0.99	3.01	1.00	1.89
16	ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการ ใช้คนให้เหมาะสมกับงาน.....	3.10	0.95	2.97	0.94	1.33
26	ผู้บังคับบัญชามีการถือว่าปัญหาของผู้ใต้ บังคับบัญชาเป็นปัญหาของตนเองด้วย.....	2.95	1.04	2.69	0.99	2.48*
36	ผู้บังคับบัญชามีการยุติธรรมในการ พิจารณาขอความเห็นชอบของผู้ใต้ บังคับบัญชา.....	3.07	1.05	2.74	0.97	3.02**
46	เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดผู้บังคับบัญชาจะ แนะนำชี้แจงให้ทราบถึงข้อผิดพลาดนั้น ๆ...	3.11	0.96	3.01	1.07	1.00
รวม		15.44		14.42		
รวมเฉลี่ย		3.09		2.88		2.54**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามเพศ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 36 "ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้อที่ 26 "ผู้บังคับบัญชามักจะถือว่าปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นปัญหาของตนเองด้วย" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
7	การปฏิบัติงานในหน่วยงานจะต้องยึด ถือกฎ ระเบียบ และคำสั่งที่ถูกต้อง ตามกฎหมายของผู้บังคับบัญชา.....	3.76	0.97	3.37	0.97	3.81**
17	ผู้บังคับบัญชาอำนวยความสะดวกใน การปฏิบัติงาน.....	3.31	0.78	3.17	0.88	1.65
27	ผู้บังคับบัญชา ให้สิทธิและเสรีภาพ การแสดงความคิดเห็น.....	3.20	0.97	3.13	1.01	0.66
37	ข้าพเจ้ามีโอกาสนที่จะปรึกษาหารือกับ ผู้บังคับบัญชาเสมอ.....	3.11	1.08	2.93	0.93	1.78
47	ข้าพเจ้าพอใจที่ได้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา คนปัจจุบัน.....	3.26	1.06	3.18	1.01	0.74
รวม		16.64		15.78		
รวมเฉลี่ย		3.33		3.16		2.48*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามเพศ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 7 "การปฏิบัติงานในหน่วยงานจะต้องยึดถือกฎระเบียบและคำสั่งที่ถูกต้องตามกฎหมายของผู้บังคับบัญชา" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้น มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 136)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
8	ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้มีโอกาส สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น.....	3.31	0.85	2.90	1.04	4.06**
18	ผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือจาก เพื่อนร่วมงานในด้านการทำงาน.....	3.22	0.83	2.23	0.82	-0.03
26	ผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือจาก เพื่อนร่วมงานในด้านส่วนตัว.....	3.05	0.83	2.93	0.87	0.72
38	เพื่อนร่วมงานมักจะมาขอความ ช่วยเหลือจากข้าพเจ้า.....	3.22	0.84	3.03	0.89	2.06*
48	ในหน่วยงานมักจะมีปัญหาและอุปสรรค ระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....	2.99	0.97	3.04	1.05	-0.46
รวม		15.79		15.19		
รวมเฉลี่ย		3.16		3.04		2.17*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามเพศ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ 6 "ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้มีโอกาสสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้อที่ 38 "เพื่อนร่วมงานมักจะมาขอความช่วยเหลือจากข้าพเจ้า" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
9	ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำจากผู้ บังคับบัญชาเมื่อพบปัญหา และ					
	อุปสรรคต่าง ๆ.....	3.20	1.04	3.06	1.06	1.24
19	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือใน เรื่องส่วนตัวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	2.89	0.97	2.81	1.00	0.70
29	ผู้บังคับบัญชา มีส่วนทำให้ข้าพเจ้า สนุกเพลิดเพลินกับการทำงาน.....	3.18	1.02	3.39	0.98	-1.94
39	ข้าพเจ้ามีความเคารพนับถือผู้บังคับ บัญชา.....	3.52	0.88	3.38	0.87	1.52
49	ข้าพเจ้ามีความใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา.....	3.00	0.90	2.78	0.91	2.28*
รวม		15.78		15.42		
รวมเฉลี่ย		3.16		3.08		1.45

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ย
ของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามเพศ พบว่าโดย
ส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ 49
"ข้าพเจ้ามีความใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
10	หน่วยงานนี้มีจำนวนผู้ปฏิบัติงาน เหมาะสมกับปริมาณงาน.....	3.07	0.88	2.65	0.98	2.24 [*]
20	อุปกรณ์การปฏิบัติงานมีจำนวน เพียงพอและสะดวกที่นำมาใช้.....	3.04	0.94	2.76	0.92	2.85 ^{**}
30	หน่วยงานนี้เข้าเจ้าหน้าที่ทำงาน ตามที่ชอบทำได้.....	2.67	1.06	2.42	1.05	2.21 [*]
40	ผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้ข้าราชการ ในหน่วยงานได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อม ในการทำงานให้เหมาะสมอยู่เสมอ.....	3.07	0.98	2.86	0.97	2.05 [*]
50	สถานที่ทำงานช่วยกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ อยากทำงาน.....	3.11	1.02	2.82	0.94	2.79 ^{**}
รวม		14.96		13.71		
รวมเฉลี่ย		2.99		2.74		3.74 ^{**}

^{**} มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

^{*} มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามเพศ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ 20 "อุปกรณ์การปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกที่นำมาใช้" ข้อที่ 50 "สถานที่ทำงานช่วยกระตุ้นให้ข้าพเจ้าอยากทำงาน" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 33 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านเงินเดือน จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
51	รายได้จากเงินเดือนของข้าพเจ้า เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายอย่างปกติ.....	2.94	0.95	2.63	1.04	2.92**
56	ข้าพเจ้าพอใจในการให้สวัสดิการ ของหน่วยงานนี้.....	3.32	1.03	2.99	0.98	3.09**
61	รายได้ที่ได้รับปัจจุบันเหมาะสมกับ ปริมาณงานที่ปฏิบัติ.....	2.90	0.98	3.13	0.94	-2.26*
66	ข้าพเจ้าพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับ เพิ่มขึ้นในแต่ละปี.....	3.22	1.00	2.93	1.05	2.66**
71	มหาวิทยาลัยได้จัดสวัสดิการแก่ ผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ทาง ราชการกำหนดไว้.....	3.44	0.77	3.11	0.94	3.54**
รวม		15.82		14.79		
รวมเฉลี่ย		3.16		2.96		4.22**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือน จำแนกตามเพศ พบว่าโดยรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นข้อที่ 61 "รายได้ที่ได้รับปัจจุบันเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านชีวิตส่วนตัว จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
52	ข้าพเจ้ามีความต้องการที่อยู่อาศัย.....	3.70	1.19	3.20	1.26	3.86**
57	ข้าพเจ้ามีเครื่องอำนวยความสะดวก สบายภายในที่อยู่อาศัย.....	2.91	0.99	2.96	1.02	-0.44
62	ข้าพเจ้ามีความจำเป็นต้องใช้จ่าย เงินค่าที่อยู่อาศัย.....	3.51	1.07	3.39	1.21	0.97
67	ข้าพเจ้ามีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง.....	3.61	0.83	3.56	0.89	0.54
72	ข้าพเจ้าสามารถเบิกเงินค่ารักษา พยาบาลได้รวดเร็ว.....	2.95	0.82	2.90	0.86	0.47
รวม		16.68		16.01		
รวมเฉลี่ย		3.34		3.20		2.23*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านชีวิตส่วนตัว จำแนกตามเพศ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ 52 "ข้าพเจ้ามีความต้องการที่อยู่อาศัย" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
53	ข้าพเจ้าให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ.....	3.10	1.00	3.12	1.02	-0.25
58	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือในเรื่อง ส่วนตัวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.05	1.03	2.84	1.05	1.89
63	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือในเรื่อง หน้าที่การงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.19	0.95	3.02	1.09	1.56
68	ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพนับถือ ข้าพเจ้า.....	3.20	0.98	3.04	0.86	1.82
73	ข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น.....	3.25	0.93	2.98	0.99	2.62**
รวม		15.79		15.00		
รวมเฉลี่ย		3.16		3.00		2.14*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา จำแนกตามเพศ พบว่าโดยรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ 73 "ข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 36 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านฐานะ จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
54	ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในตำแหน่ง หน้าที่การงานของข้าพเจ้า.....	3.46	1.04	3.22	0.95	2.29*
59	ข้าพเจ้าต้องการความมั่นคงในหน้าที่ การงาน.....	3.95	1.01	3.99	0.97	-0.35
64	ข้าพเจ้ามีความต้องการความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน.....	3.90	1.01	4.04	0.92	-1.41
69	ฐานะการงานของข้าพเจ้าเป็นที่ ยอมรับในหน่วยงานของข้าพเจ้า.....	3.28	0.69	3.23	0.83	0.70
74	ข้าพเจ้าได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานเหมาะสม กับตำแหน่ง.....	3.42	0.74	3.25	0.84	1.93
รวม		18.01		17.73		
รวมเฉลี่ย		3.60		3.55		0.92

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านฐานะ จำแนกตามเพศ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ 54 "ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานของข้าพเจ้า" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 37 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ข้อที่	ข้อความ	ชาย (N = 166)		หญิง (N = 186)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
55	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาปฏิบัติ งานอยู่ในกองหรือสำนักงานนี้.....	3.56	1.00	3.32	0.97	2.32*
60	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติ งานในหน่วยงานนี้.....	3.36	0.97	3.16	0.98	1.91
65	ข้าพเจ้าคิดว่าถ้าได้ย้ายไปอยู่ที่อื่น ข้าพเจ้าจะได้รับความสำเร็จดีกว่าเดิม...	3.15	1.05	3.22	1.11	-0.60
70	ข้าพเจ้าได้รับการยกย่องจากข้าราชการ ฝ่ายอื่นของหน่วยงานนี้.....	3.10	0.69	3.04	0.82	0.65
75	ผู้บังคับบัญชาคุ้มครองและรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติงานของข้าพเจ้า.....	3.29	1.00	3.13	0.99	1.51
รวม		16.46		15.87		
รวมเฉลี่ย		3.29		3.17		2.05*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามเพศ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ 55 "ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาปฏิบัติงานอยู่ในกองหรือสำนักงานนี้" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่สาม เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย
รามคำแหง ที่มีอายุน้อยกับอายุมาก เพื่อตรวจสอบสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 3 บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุน้อยกับอายุมาก มี
ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัย ปรากฏดังตาราง 38 - 54

ตาราง 38 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย
รามคำแหง จำแนกตามอายุ

ด้านที่	องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	ความสำเร็จในการทำงาน.....	3.04	0.53	3.22	0.50
2	การยอมรับนับถือ.....	3.14	0.54	3.31	0.54
3	ลักษณะของงาน.....	2.94	0.62	3.16	0.56
4	ความรับผิดชอบ.....	3.26	0.46	3.31	0.46
5	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	2.74	0.72	3.06	0.63
6	นโยบายและการบริหาร.....	2.91	0.80	3.06	0.72
7	การปกครองบังคับบัญชา.....	3.21	0.69	3.27	0.64
8	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	3.02	0.53	3.18	0.53
9	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	3.11	0.48	3.12	0.48
10	สภาพการทำงาน.....	2.82	0.68	2.91	0.60
11	เงินเดือน.....	2.99	0.44	3.13	0.49
12	ชีวิตส่วนตัว.....	3.26	0.58	3.27	0.54
13	ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	2.93	0.65	3.25	0.69
14	ฐานะ.....	3.56	0.57	3.58	0.57
15	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน....	3.17	0.53	3.30	0.54
รวม		46.10		48.12	
รวมเฉลี่ย		3.07		3.21	

จากตาราง 38 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุน้อย เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบโดยรวมแล้วมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุมาก เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบโดยรวมแล้วพบว่ามีความคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในการทำงานด้านฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 39 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ

ด้านที่	องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ความสำเร็จในการทำงาน.....	3.04	0.53	3.22	0.50	-3.13**
2	การยอมรับนับถือ.....	3.14	0.54	3.31	0.54	-2.78**
3	ลักษณะของงาน.....	2.94	0.62	3.16	0.56	-3.31**
4	ความรับผิดชอบ.....	3.26	0.46	3.31	0.46	-1.05
5	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน.....	2.74	0.72	3.06	0.63	-4.50**
6	นโยบายและการบริหาร.....	2.91	0.80	3.06	0.72	-1.73
7	การปกครองบังคับบัญชา.....	3.21	0.69	3.27	0.64	-0.93
8	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	3.02	0.53	3.18	0.53	-2.66**
9	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	3.11	0.48	3.12	0.48	-0.22
10	สภาพการทำงาน.....	2.82	0.68	2.91	0.60	-1.21
11	เงินเดือน.....	2.99	0.44	3.13	0.49	-2.82**
12	ชีวิตส่วนตัว.....	3.26	0.58	3.27	0.54	-0.03
13	ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	2.93	0.65	3.26	0.69	-4.53**
14	ฐานะ.....	3.56	0.57	3.58	0.57	-0.21
15	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน.....	3.17	0.53	3.30	0.54	-2.41*
รวม		46.10		48.12		-2.96**
รวมเฉลี่ย		3.07		3.21		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุน้อยกับอายุมาก โดยส่วนรวมแล้วพบว่ามีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 3 และเมื่อพิจารณาเป็น รายองค์ประกอบพบว่า องค์ประกอบด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และ ความสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับองค์ประกอบด้านความ มั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนองค์ประกอบ ด้านอื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 40 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ผู้บังคับบัญชามีความพอใจการปฏิบัติงาน งานของข้าพเจ้า.....	3.17	0.62	3.34	0.73	-2.39*
11	ข้าพเจ้ามีความภูมิใจในผลงานที่ ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติ.....	3.46	0.95	3.67	0.76	-2.26*
21	ข้าพเจ้ามีความพอใจในผลการ ปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานที่ผ่านมา.....	3.06	0.71	3.14	0.72	-1.07
31	ในรอบปีที่ผ่านมาข้าพเจ้าได้รับการ พิจารณาผลงาน.....	2.50	0.95	2.73	1.12	-2.10*
41	เพื่อนร่วมงานได้แสดงให้เห็นว่ามี ความพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าพเจ้า.....	3.03	0.67	3.19	0.77	-2.17*
รวม		15.22		16.07		
รวมเฉลี่ย		3.04		3.22		-3.13**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามอายุ พบว่า โดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 "ผู้บังคับบัญชามีความพอใจการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า" ข้อที่ 11 "ข้าพเจ้ามีความภูมิใจในผลงานที่ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติ" ข้อที่ 31 "ในรอบปีที่ผ่านมาข้าพเจ้าได้รับการพิจารณาผลงาน" ข้อที่ 41 "เพื่อนร่วมงานได้แสดงให้เห็นว่ามีความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับข้อที่ 21 "ข้าพเจ้ามีความพอใจในผลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานที่ผ่านมา" มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 41 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
2	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่สนิทสนมชอบ พอกับข้าพเจ้า.....	3.62	0.70	3.67	0.71	-0.65
12	ผลงานของข้าพเจ้าได้รับการ สนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน.....	3.23	0.79	3.34	0.82	-1.26
22	เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของข้าพเจ้า.....	3.06	0.73	3.26	0.81	-2.42 [*]
32	เพื่อนร่วมงานขอคำปรึกษาจาก ข้าพเจ้าในด้านการงาน.....	2.92	0.79	3.13	0.87	-2.29 [*]
42	ผู้บังคับบัญชาไว้ใจมอบหมายงาน พิเศษให้ข้าพเจ้าปฏิบัติ.....	2.89	0.89	3.13	0.83	-2.68 ^{**}
รวม		15.72		16.53		
รวมเฉลี่ย		3.14		3.31		-2.78 ^{**}

^{**} มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

^{*} มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามอายุ พบว่า โดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ 42 "ผู้บังคับบัญชาไว้ใจมอบหมายงานพิเศษให้ข้าพเจ้าปฏิบัติ" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้อที่ 22 "เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าพเจ้า" ส่วนข้อที่ 32 "เพื่อนร่วมงานขอคำปรึกษาจากข้าพเจ้าในด้านการงาน" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับข้ออื่น ๆ นั้น มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 42 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านลักษณะของงาน จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
3	งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องใช้					
	ความรู้ความสามารถ.....	3.17	0.87	3.55	0.78	-4.24**
13	การกำหนดลักษณะงานมีการวาง					
	แผนงานให้สอดคล้องกัน.....	2.98	0.93	3.06	0.90	-0.79
23	งานที่ปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายให้					
	อยากทำต่อไป.....	2.84	0.98	3.29	1.02	-4.19**
33	หน่วยงานนี้ขาดบุคลากรที่มีความรู้					
	ความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	2.88	1.02	2.93	1.00	-0.41
43	งานที่ปฏิบัติสามารถเลือกวิธีการ					
	ปฏิบัติได้ตามถนัด.....	2.85	0.92	2.96	0.98	-1.07
รวม		14.72		15.79		
รวมเฉลี่ย		2.94		3.16		-3.31**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 42 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน จำแนกตามอายุ พบว่า โดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่ 3 "งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ" ข้อที่ 23 "งานที่ปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายให้อยากทำต่อไป" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 43 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
4	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ปฏิบัติ งานโดยมีอิสระ.....	3.57	0.85	3.58	0.87	-0.09
14	ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจและความ รับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานไว้นั่นเอง.....	3.18	0.94	3.26	0.86	-0.82
24	ข้าพเจ้าพอใจในความรับผิดชอบที่ ได้รับมอบหมาย.....	3.38	0.91	3.41	0.90	-0.33
34	ผู้บังคับบัญชามอบงานที่สำคัญให้ทำ.....	2.85	0.89	3.26	0.93	-4.14**
44	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ ๆ ให้รับผิดชอบ.....	3.31	0.95	3.04	0.99	2.55**
รวม		16.29		16.55		
รวมเฉลี่ย		3.26		3.31		-1.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 43 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามอายุ พบว่าโดยรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 34 "ผู้บังคับบัญชามอบงานที่สำคัญให้ทำ" ข้อที่ 44 "ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ ๆ ให้รับผิดชอบ" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 44 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
5	ข้าพเจ้ามีความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ การงานที่กำลังรับผิดชอบอยู่.....	3.27	1.06	3.56	0.90	-2.75**
15	การพิจารณาความดีความชอบในรอบปี มีมาตรฐานที่เชื่อมั่นได้.....	2.64	1.03	2.85	0.98	-2.00*
25	ข้าพเจ้ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนไปดำรง ตำแหน่งการงานที่สูงกว่าตำแหน่งเดิม.....	2.43	1.02	2.84	1.03	-3.70**
35	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้ศึกษา ฝึกอบรมหรือเข้าร่วมประชุมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์.....	2.74	1.05	3.11	1.04	-3.34**
45	ข้าพเจ้าได้รับความก้าวหน้าใน ตำแหน่งการงานที่ปฏิบัติงานอยู่.....	2.61	0.95	2.96	0.98	-3.43**
รวม		13.69		15.32		
รวมเฉลี่ย		2.74		3.06		-4.50**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามอายุ พบว่าโดยรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นข้อที่ 15 "การพิจารณาความดีความชอบในรอบปีมีมาตรฐานที่เชื่อถือได้" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 45 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
6	ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ผู้บังคับบัญชา เข้าใจนโยบายการปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจน.....	3.07	1.02	3.14	0.97	-0.66
16	ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการใช้ คนให้เหมาะสมกับงาน.....	2.95	0.96	3.13	0.93	-1.70
26	ผู้บังคับบัญชามักจะถือว่าปัญหาของผู้ใต้ บังคับบัญชา เป็นปัญหาของตนเองด้วย.....	2.71	1.03	2.93	1.00	-2.00*
36	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการ พิจารณาความดีความชอบของผู้ใต้ บังคับบัญชา.....	2.84	1.04	2.96	0.99	-1.14
46	เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดผู้บังคับบัญชาจะ แนะนำชี้แจงให้ทราบถึงข้อผิดพลาดนั้น ๆ...	3.00	0.98	3.13	1.06	-1.15
รวม		14.57		15.29		
รวมเฉลี่ย		2.91		3.06		-1.73

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 45 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามอายุ พบว่าโดยส่วนรวมมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 26 "ผู้บังคับบัญชามักจะถือว่าปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็น ปัญหาของตนเองด้วย" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 46 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
7	การปฏิบัติงานในหน่วยงานจะต้องยึดถือ กฎ ระเบียบ และคำสั่งที่ถูกต้อง ตามกฎหมายของผู้บังคับบัญชา.....	3.57	0.97	3.53	1.00	0.35
17	ผู้บังคับบัญชาอำนวยความสะดวกใน การปฏิบัติงาน.....	3.20	0.81	3.28	0.86	-0.93
27	ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิและเสรีภาพ การแสดงความคิดเห็น.....	3.10	1.03	3.23	0.93	-1.20
37	ข้าพเจ้ามีโอกาสที่จะปรึกษาหารือ กับผู้บังคับบัญชาเสมอ.....	2.94	0.98	3.11	0.97	-1.68
47	ข้าพเจ้าพอใจที่ได้ร่วมงานกับ ผู้บังคับบัญชาคนปัจจุบัน.....	3.22	1.03	3.21	1.04	0.16
รวม		16.03		16.36		
รวมเฉลี่ย		3.21		3.27		-0.93

จากตาราง 46 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามอายุ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 47 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
8	ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้มีโอกาส สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น.....	3.04	1.00	3.16	0.95	-1.20
18	ผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงานในด้านการทำงาน.....	3.24	0.86	3.20	0.78	0.51
28	ผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือจาก เพื่อนร่วมงานในด้านส่วนตัว.....	2.95	0.86	3.10	0.83	-1.62
38	เพื่อนร่วมงานมักจะมาขอความช่วยเหลือ จากข้าพเจ้า.....	2.96	0.75	3.31	0.97	-3.82**
48	ในหน่วยงานมักจะมีปัญหาและอุปสรรค ระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....	2.93	1.03	3.11	0.98	-1.66
รวม		15.12		15.88		
รวมเฉลี่ย		3.02		3.18		-2.66**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 47 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามอายุ พบว่าโดยส่วนรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 38 "เพื่อนร่วมงานมักจะมาขอความช่วยเหลือจากข้าพเจ้า" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 48 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
9	ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา เมื่อพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ.....	3.07	1.03	3.19	1.07	-1.12
19	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในเรื่อง ส่วนตัวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	2.78	0.98	2.93	0.99	-1.36
29	ผู้บังคับบัญชามีส่วนทำให้ข้าพเจ้าสนุก เพลิดเพลินกับการทำงาน.....	3.40	1.03	3.16	0.96	2.30*
39	ข้าพเจ้ามีความเคารพนับถือผู้บังคับบัญชา..	3.45	0.88	3.43	0.87	0.23
49	ข้าพเจ้ามีความใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา....	2.86	0.91	2.91	0.91	-0.54
รวม		15.56		15.62		
รวมเฉลี่ย		3.11		3.12		-0.22

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 48 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามอายุ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 29 "ผู้บังคับบัญชามีส่วนทำให้ข้าพเจ้าสนุกเพลิดเพลินกับการทำงาน" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 49 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
10	หน่วยงานนี้มีจำนวนผู้ปฏิบัติงาน เหมาะสมกับปริมาณงาน.....	2.96	0.95	2.95	0.92	0.08
20	อุปกรณ์การปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกที่นำมาใช้.....	2.84	1.00	2.96	0.86	-1.17
30	หน่วยงานนี้ข้าพเจ้าเลือกทำงาน ตามที่ชอบทำได้.....	2.46	1.02	2.63	1.10	-1.42
40	ผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้ข้าราชการใน หน่วยงานได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการ ทำงานให้เหมาะสมอยู่เสมอ.....	2.88	1.00	3.06	0.94	-1.80
50	สถานที่ทำงานช่วยกระตุ้นให้ข้าพเจ้า อยากทำงาน.....	2.97	0.98	2.93	0.99	0.40
รวม		14.11		14.53		
รวมเฉลี่ย		2.82		2.91		-1.21

จากตาราง 49 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามอายุ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 50 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านเงินเดือน จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
51	รายได้จากเงินเดือนของข้าพเจ้าเพียง พอสำหรับค่าใช้จ่ายอย่างปกติ.....	2.51	0.92	3.09	1.02	-5.63**
56	ข้าพเจ้าพอใจในการให้สวัสดิการ ของหน่วยงานนี้.....	3.08	1.01	3.23	1.01	-1.36
61	รายได้ที่ได้รับปัจจุบันเหมาะสมกับ ปริมาณงานที่ปฏิบัติ.....	3.11	0.96	2.91	0.96	2.03*
66	ข้าพเจ้าพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับ เพิ่มขึ้นในแต่ละปี.....	3.05	1.07	3.09	1.01	-0.42
71	มหาวิทยาลัยได้จัดสวัสดิการแก่ ผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ทาง ราชการกำหนดไว้.....	3.21	0.81	3.34	0.96	-1.38
รวม		14.96		15.66		
รวมเฉลี่ย		2.99		3.13		-2.82**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 50 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือน จำแนกตามอายุ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 51 "รายได้จากเงินเดือนของข้าพเจ้าเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายอย่างปกติ" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้อที่ 61 "รายได้ที่ได้รับปัจจุบันเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 51 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านชีวิตส่วนตัว จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
52	ข้าพเจ้ามีความต้องการที่อยู่อาศัย.....	3.58	1.32	3.26	1.15	2.41*
57	ข้าพเจ้ามีเครื่องอำนวยความสะดวก สบายภายในที่อยู่อาศัย.....	2.86	1.00	3.02	1.01	-1.43
62	ข้าพเจ้ามีความจำเป็นต้องใช้จ่าย เงินค่าที่อยู่อาศัย.....	3.49	1.15	3.39	1.14	0.83
67	ข้าพเจ้ามีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง.....	3.52	0.89	3.68	0.82	-1.74
72	ข้าพเจ้าสามารถเบิกเงินค่ารักษา พยาบาลได้รวดเร็ว.....	2.87	0.84	2.99	0.84	-1.31
รวม		16.32		16.34		
รวมเฉลี่ย		3.26		3.27		-0.03

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 51 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านชีวิตส่วนตัว จำแนกตามอายุ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 52 "ข้าพเจ้ามีความต้องการที่อยู่อาศัย" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 52 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
53	ข้าพเจ้าให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ.....	2.99	0.94	3.26	1.08	-2.48*
58	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือในเรื่อง ส่วนตัวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	2.76	0.91	3.17	1.15	-3.77**
63	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือในเรื่องหน้าที่ การงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	2.96	0.97	3.26	1.07	-2.80**
68	ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพนับถือ ข้าพเจ้า.....	2.99	0.88	3.28	0.75	-3.23**
73	ข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น.....	2.95	0.88	3.31	1.04	-3.50**
รวม		14.65		16.28		
รวมเฉลี่ย		2.93		3.26		-4.53**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 52 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ไต่บังคับบัญชา จำแนกตามอายุ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ 53 "ข้าพเจ้าให้คำแนะนำแก่ผู้ไต่บังคับบัญชาเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 53 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านฐานะ จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
54	ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในตำแหน่ง หน้าที่การงานของข้าพเจ้า.....	3.22	1.02	3.46	0.96	-2.19*
59	ข้าพเจ้าต้องการความมั่นคงใน หน้าที่การงาน.....	4.09	0.98	3.83	0.98	2.56**
64	ข้าพเจ้ามีความต้องการความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน.....	4.11	0.94	3.81	0.97	3.02**
69	ฐานะการงานของข้าพเจ้าเป็นที่ ยอมรับในหน่วยงานของข้าพเจ้า.....	3.16	0.75	3.36	0.77	-2.47*
74	ข้าพเจ้าได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานเหมาะสม กับตำแหน่ง.....	3.23	0.81	3.44	0.77	-2.48*
รวม		17.81		17.90		
รวมเฉลี่ย		3.56		3.58		-0.21

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 53 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านฐานะ จำแนกตามอายุ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 59 "ข้าพเจ้าต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน" ข้อที่ 64 "ข้าพเจ้ามีความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 54 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ข้อที่	ข้อความ	อายุน้อย (N = 192)		อายุมาก (N = 160)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
55	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาปฏิบัติงาน งานอยู่ในกองหรือสำนักงานนี้.....	3.45	1.01	3.41	0.97	0.44
60	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกมั่นคงในการ ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้.....	3.14	1.02	3.39	0.92	-2.42*
65	ข้าพเจ้าคิดว่าถ้าได้ย้ายไปอยู่ที่ อื่นข้าพเจ้าจะได้รับความสำเร็จ ดีกว่าเดิม.....	3.22	1.04	3.14	1.13	0.69
70	ข้าพเจ้าได้รับการยกย่องจาก ข้าราชการฝ่ายอื่นของหน่วยงานนี้.....	2.91	0.74	3.26	0.75	4.48**
75	ผู้บังคับบัญชาคุ้มครองและรับผิดชอบ ต่อการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า.....	3.11	0.98	3.32	1.00	-1.97*
รวม		15.83		16.52		
รวมเฉลี่ย		3.17		3.30		-2.41*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 54 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามอายุ พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 70 "ข้าพเจ้าได้รับการยกย่องจากข้าราชการฝ่ายอื่นของหน่วยงานนี้" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับข้อที่ 60 "ข้าพเจ้ามีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้" ข้อที่ 75 "ผู้บังคับบัญชาคุ้มครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่สี่ เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย
รามคำแหง ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกับที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก เพื่อตรวจสอบ
สมมุติฐานข้อที่ 4

สมมุติฐานข้อที่ 4 บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์น้อยกับ
ประสบการณ์มากมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาวิจัย ปรากฏดังตาราง .55 - 71

ตาราง 55 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย
รามคำแหง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ด้านที่	องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	ความสำเร็จในการทำงาน.....	3.12	0.48	3.12	0.54
2	การยอมรับนับถือ.....	3.24	0.51	3.20	0.56
3	ลักษณะของงาน.....	3.04	0.61	3.04	0.60
4	ความรับผิดชอบ.....	3.28	0.44	3.28	0.47
5	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน....	2.86	0.68	2.90	0.71
6	นโยบายและการบริหาร.....	2.96	0.77	2.99	0.77
7	การปกครองบังคับบัญชา.....	3.23	0.66	3.24	0.67
8	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	3.08	0.52	3.10	0.55
9	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	3.14	0.44	3.11	0.49
10	สภาพการทำงาน.....	2.88	0.62	2.85	0.66
11	เงินเดือน.....	3.07	0.45	3.05	0.48
12	ชีวิตส่วนตัว.....	3.28	0.60	3.26	0.55
13	ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.01	0.66	3.11	0.71
14	ฐานะ.....	3.60	0.55	3.55	0.58
15	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน.....	3.20	0.53	3.25	0.54
รวม		46.99		47.05	
รวมเฉลี่ย		3.13		3.14	

จากตาราง 55 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์น้อย เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบโดยรวมแล้วมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์น้อยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์น้อยมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์มาก เมื่อพิจารณาตามองค์ประกอบโดยรวมแล้วพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์มากมีความพึงพอใจในการทำงานด้านฐานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์มากมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 56 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านต่าง ๆ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ด้านที่	องค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงาน	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ความสำเร็จในการทำงาน.....	3.12	0.48	3.12	0.54	-0.07
2	การยอมรับนับถือ.....	3.24	0.51	3.20	0.56	0.56
3	ลักษณะของงาน.....	3.04	0.61	3.04	0.60	-0.09
4	ความรับผิดชอบ.....	3.28	0.44	3.28	0.47	0.00
5	ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน.....	2.86	0.68	2.90	0.71	-0.55
6	นโยบายและการบริหาร.....	2.96	0.77	2.99	0.77	-0.39
7	การปกครองบังคับบัญชา.....	3.23	0.66	3.24	0.67	-0.16
8	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	3.08	0.52	3.10	0.55	-0.44
9	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	3.14	0.44	3.11	0.49	0.52
10	สภาพการทำงาน.....	2.88	0.62	2.85	0.66	0.44
11	เงินเดือน.....	3.07	0.45	3.05	0.48	0.30
12	ชีวิตส่วนตัว.....	3.28	0.60	3.26	0.55	0.28
13	ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.01	0.66	3.11	0.71	-1.19
14	ฐานะ.....	3.60	0.55	3.55	0.58	0.71
15	ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน.....	3.20	0.53	3.25	0.54	-0.79
รวม		46.99		47.05		
รวมเฉลี่ย		3.13		3.14		-0.12

จากตาราง 56 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์น้อย และที่มีประสบการณ์มาก โดยส่วนรวมพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 4 และเมื่อพิจารณาเป็น รายองค์ประกอบพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกองค์ประกอบ

ตาราง 57 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1	ผู้บังคับบัญชามีความพอใจการปฏิบัติงาน งานของข้าพเจ้า.....	3.27	0.65	3.24	0.69	0.38
11	ข้าพเจ้ามีความภูมิใจในผลงานที่ ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติ.....	3.54	0.80	3.56	0.91	-0.25
21	ข้าพเจ้ามีความพอใจในผลการ ปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานที่ผ่านมา.....	3.18	0.58	3.06	0.77	1.45
31	ในรอบปีที่ผ่านมาข้าพเจ้าได้รับการ พิจารณาผลงาน.....	2.47	0.98	2.67	1.06	-1.75
41	เพื่อนร่วมงานได้แสดงให้เห็นว่ามี ความพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าพเจ้า.....	3.14	0.64	3.08	0.76	0.75
รวม		15.60		15.61		
รวมเฉลี่ย		3.12		3.12		-0.07

จากตาราง 57 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 58 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
2	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่สนิทสนมชอบพอกับข้าพเจ้า.....	3.71	0.64	3.61	0.73	1.22
12	ผลงานของข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน.....	3.39	0.65	3.22	0.87	1.81
22	เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าพเจ้า.....	3.12	0.72	3.16	0.80	-0.52
32	เพื่อนร่วมงานขอคำปรึกษาจากข้าพเจ้าในด้านการงาน.....	3.00	0.77	3.02	0.87	-0.23
42	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษให้ข้าพเจ้าปฏิบัติ.....	2.98	0.85	3.00	0.87	-0.22
รวม		16.20		16.01		
รวมเฉลี่ย		3.24		3.20		0.56

จากตาราง 58 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า โดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 59 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านลักษณะของงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
3	งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้					
	ความสามารถ.....	3.26	0.91	3.39	0.82	-1.31
13	การกำหนดลักษณะงานมีการวางแผนงาน					
	ให้สอดคล้องกัน.....	2.97	0.82	3.03	0.96	-0.58
23	งานที่ปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายให้ยากทำ					
	ต่อไป.....	2.98	0.98	3.07	1.05	-0.78
33	หน่วยงานนี้ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความ					
	สามารถในการปฏิบัติงาน.....	3.02	0.98	2.84	1.03	1.54
43	งานที่ปฏิบัติสามารถเลือกวิธีการปฏิบัติ					
	ได้ตามนัด.....	2.95	0.89	2.88	0.97	0.65
รวม		15.18		15.21		
รวมเฉลี่ย		3.04		3.04		-0.09

จากตาราง 59 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะของงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 60 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
4	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ปฏิบัติ งานโดยมีอิสระ.....	3.52	0.87	3.60	0.85	-0.78
14	ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจและความ รับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานไว้นั่นเอง.....	3.23	0.90	3.21	0.91	0.21
24	ข้าพเจ้าพอใจในความรับผิดชอบที่ ได้รับมอบหมาย.....	3.49	0.83	3.35	0.94	1.37
34	ผู้บังคับบัญชามอบงานที่สำคัญให้ทำ.....	2.93	0.93	3.09	0.97	-1.51
44	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ ๆ ให้รับผิดชอบ.....	3.24	0.90	3.16	1.01	0.66
รวม		16.41		16.41		
รวมเฉลี่ย		3.28		3.28		0.00

จากตาราง 60 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าโดยส่วนรวมแล้วไม่พบความแตกต่าง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 61 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
5	ข้าพเจ้ามีความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ การทำงานที่กำลังรับผิดชอบอยู่.....	3.41	1.06	3.40	0.97	0.11
15	การพิจารณาความดีความชอบในรอบปี มีมาตรฐานที่เชื่อมั่นได้.....	2.69	0.95	2.76	1.04	-0.66
25	ข้าพเจ้ามีโอกาสดังจะได้เลื่อนไปดำรง ตำแหน่งการงานที่สูงกว่าตำแหน่งเดิม.....	2.53	1.05	2.66	1.04	-1.12
35	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้ศึกษา ฝึกอบรมหรือเข้าร่วมประชุมสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์.....	2.87	0.97	2.93	1.10	-0.55
45	ข้าพเจ้าได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงานที่ปฏิบัติอยู่.....	2.80	0.89	2.76	1.02	0.39
รวม		14.30		14.51		
รวมเฉลี่ย		2.86		2.90		-0.55

จากตาราง 61 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 62 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
6	ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจนโยบายการปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจน.....	3.12	1.05	3.10	0.97	0.17
16	ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการ ใช้คนให้เหมาะสมกับงาน.....	3.00	0.90	3.05	0.97	-0.44
26	ผู้บังคับบัญชามักจะถือว่าปัญหาของผู้ใต้ บังคับบัญชาเป็นปัญหาของตนเองด้วย.....	2.75	1.05	2.85	1.01	-0.85
36	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการ พิจารณาความดีความชอบของผู้ใต้ บังคับบัญชา.....	2.83	1.00	2.93	1.03	-0.83
46	เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดผู้บังคับบัญชาจะ แนะนำชี้แจงให้ทราบถึงข้อผิดพลาดนั้น ๆ...	3.09	0.87	3.04	1.09	0.47
รวม		14.79		14.97		
รวมเฉลี่ย		2.96		2.99		-0.39

จากตาราง 62 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหาร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานพบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 63 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
7	การปฏิบัติงานในหน่วยงานจะต้องยึด ถือกฎ ระเบียบ และคำสั่งที่ถูกต้อง ตามกฎหมายของผู้บังคับบัญชา.....	3.62	1.03	3.52	0.97	0.96
17	ผู้บังคับบัญชามีอำนาจความสะดวกใน การปฏิบัติงาน.....	3.29	0.75	3.21	0.87	0.80
27	ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิและเสรีภาพ การแสดงความคิดเห็น.....	3.05	0.95	3.22	1.01	-1.51
37	ข้าพเจ้ามีโอกาสที่จะปรึกษาหารือกับ ผู้บังคับบัญชาเสมอ.....	2.95	0.99	3.05	0.97	-0.93
47	ข้าพเจ้าพอใจที่ได้ร่วมงานกับผู้บังคับ บัญชาคนปัจจุบัน.....	3.24	0.86	3.21	1.11	0.25
รวม		16.15		16.21		
รวมเฉลี่ย		3.23		3.24		-0.16

จากตาราง 63 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ย
ของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามประสบการณ์ในการ
ทำงาน พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและ เมื่อพิจารณา เป็น
รายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 64 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
8	ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้มีโอกาส					
	สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น.....	3.09	0.90	3.09	1.02	-0.02
18	ผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือจาก					
	เพื่อนร่วมงานในด้านการทำงาน.....	3.28	0.76	3.20	0.85	0.86
28	ผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือจาก					
	เพื่อนร่วมงานในด้านส่วนตัว.....	2.98	0.77	3.04	0.89	-0.58
38	เพื่อนร่วมงานมักจะมาขอความ					
	ช่วยเหลือจากข้าพเจ้า.....	3.09	0.76	3.14	0.92	-0.46
48	ในหน่วยงานมักจะมีปัญหาและอุปสรรค					
	ระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....	2.94	0.91	3.05	1.06	-0.97
รวม		15.38		15.52		
รวมเฉลี่ย		3.08		3.10		-0.44

จากตาราง 64 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 65 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
9	ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำจากผู้ บังคับบัญชา เมื่อพบปัญหา และ					
	อุปสรรคต่าง ๆ.....	3.16	1.02	3.11	1.07	0.44
19	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือใน					
	เรื่องส่วนตัวแก่ผู้บังคับบัญชา.....	2.81	0.98	2.87	0.99	-0.54
29	ผู้บังคับบัญชามีส่วนทำให้ข้าพเจ้า					
	สนุกเพลิดเพลินกับการทำงาน.....	3.35	0.90	3.26	1.05	0.84
39	ข้าพเจ้ามีความเคารพนับถือผู้บังคับ					
	บัญชา.....	3.42	0.75	3.45	0.93	-0.35
49	ข้าพเจ้ามีความใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา....	2.94	0.82	2.85	0.96	0.85
รวม		15.68		15.54		
รวมเฉลี่ย		3.14		3.11		0.52

จากตาราง 65 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ย
ของระดับความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าโดยรวม
แล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่าง
กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 66 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
10	หน่วยงานนี้มีจำนวนผู้ปฏิบัติงาน เหมาะสมกับปริมาณงาน.....	2.96	0.85	2.95	0.98	0.05
20	อุปกรณ์การปฏิบัติงานมีจำนวน เพียงพอและสะดวกที่นำมาใช้.....	2.94	0.99	2.87	0.92	0.70
30	หน่วยงานนี้ข้าพเจ้าเลือกทำงาน ตามที่ชอบทำได้.....	2.56	0.94	2.52	1.12	0.33
40	ผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้ข้าราชการ ในหน่วยงานได้ปรับปรุงสภาพแวด ล้อมในการทำงานให้เหมาะสมอยู่ เสมอ.....	2.90	0.91	2.99	1.01	-0.84
50	สถานที่ทำงานช่วยกระตุ้นให้ข้าพเจ้า อยากทำงาน.....	3.04	0.89	2.91	1.03	1.19
รวม		14.40		14.24		
รวมเฉลี่ย		2.88		2.85		0.44

จากตาราง 66 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของ
ระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน
พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 67 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านเงินเดือน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
51	รายได้จากเงินเดือนของข้าพเจ้า เพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายอย่างปกติ.....	2.76	0.95	2.79	1.04	-0.26
56	ข้าพเจ้าพอใจในการให้สวัสดิการ ของหน่วยงานนี้.....	3.18	0.96	3.12	1.04	0.53
61	รายได้ที่ได้รับปัจจุบันเหมาะสมกับ ปริมาณงานที่ปฏิบัติ.....	3.02	0.95	3.02	0.98	-0.04
66	ข้าพเจ้าพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับ เพิ่มขึ้นในแต่ละปี.....	3.14	0.92	3.03	1.09	0.96
71	มหาวิทยาลัยได้จัดสวัสดิการแก่ ผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ทาง ราชการกำหนดไว้.....	3.23	0.83	3.29	0.90	-0.61
รวม		15.33		15.25		
รวมเฉลี่ย		3.07		3.05		0.30

จากตาราง 67 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านเงินเดือน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 68 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านชีวิตส่วนตัว จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
52	ข้าพเจ้ามีความต้องการที่อยู่อาศัย.....	3.72	1.28	3.29	1.21	3.09**
57	ข้าพเจ้ามีเครื่องอำนวยความสะดวก สบายภายในที่อยู่อาศัย.....	2.90	0.98	2.95	1.02	-0.47
62	ข้าพเจ้ามีความจำเป็นต้องใช้จ่าย เงินค่าที่อยู่อาศัย.....	3.37	1.19	3.48	1.13	-0.86
67	ข้าพเจ้ามีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง.....	3.54	0.78	3.61	0.90	-0.78
72	ข้าพเจ้าสามารถเบิกเงินค่ารักษา พยาบาลได้รวดเร็ว.....	2.86	0.80	2.96	0.87	-1.05
รวม		16.39		16.29		
รวมเฉลี่ย		3.28		3.26		0.28

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 68 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านชีวิตส่วนตัว จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 52 "ข้าพเจ้ามีความต้องการที่อยู่อาศัย" มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 69 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
53	ข้าพเจ้าให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับ บัญชาเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ.....	2.97	0.93	3.18	1.05	-1.80
58	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือในเรื่อง ส่วนตัวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	2.87	0.91	2.98	1.11	-0.89
63	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือในเรื่อง หน้าที่การงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.06	0.97	3.12	1.05	-0.49
68	ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพนับถือ ข้าพเจ้า.....	3.10	0.84	3.13	0.84	-0.30
73	ข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา พบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น.....	3.07	0.85	3.13	1.03	-0.60
รวม		15.07		15.54		
รวมเฉลี่ย		3.01		3.11		-1.19

จากตาราง 69 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 70 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านฐานะ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
54	ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในตำแหน่ง หน้าที่การงานของข้าพเจ้า.....	3.38	1.00	3.30	1.00	0.65
59	ข้าพเจ้าต้องการความมั่นคงในหน้าที่ การงาน.....	4.03	0.96	3.94	1.01	0.84
64	ข้าพเจ้ามีความต้องการความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน.....	4.08	0.90	3.92	0.99	1.41
69	ฐานะการงานของข้าพเจ้าเป็นที่ ยอมรับในหน่วยงานของข้าพเจ้า.....	3.26	0.72	3.25	0.79	0.13
74	ข้าพเจ้าได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานเหมาะสม กับตำแหน่ง.....	3.26	0.67	3.36	0.85	-1.17
รวม		18.01		17.77		
รวมเฉลี่ย		3.60		3.55		0.71

จากตาราง 70 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านฐานะ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าโดยส่วนรวมแล้ว มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

ตาราง 71 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อที่	ข้อความ	ประสบการณ์น้อย (N = 119)		ประสบการณ์มาก (N = 233)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
55	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาปฏิบัติ งานอยู่ในกองหรือสำนักงานนี้.....	3.56	0.88	3.36	1.03	1.79
60	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติ งานในหน่วยงานนี้.....	3.17	0.93	3.29	1.01	-1.12
65	ข้าพเจ้าคิดว่าถ้าได้ย้ายไปอยู่ที่อื่น ข้าพเจ้าจะได้รับความสำเร็จดีกว่าเดิม....	3.07	0.97	3.25	1.13	-1.50
70	ข้าพเจ้าได้รับการยกย่องจากข้าราชการ ฝ่ายอื่นของหน่วยงานนี้.....	3.00	0.71	3.10	0.79	-1.20
75	ผู้บังคับบัญชาคุ้มครองและรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติงานของข้าพเจ้า.....	3.18	0.87	3.21	1.05	-0.26
รวม		15.98		16.24		
รวมเฉลี่ย		3.20		3.25		-0.79

จากตาราง 71 แสดงให้เห็นว่า เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าโดยส่วนรวมแล้วมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทุกข้อ

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามสถานภาพ เพศ อายุและประสบการณ์ในการทำงานตามทฤษฎีการจูงใจ - สุขอนามัยของเฮอร์ซเบิร์ก ซึ่งแบ่งออกเป็นสองปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน กับปัจจัยสุขอนามัย ประกอบด้วยนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ฐานะ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และเพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาสถานแวดล้อมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงซึ่งสังกัดสำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง สำนักเทคโนโลยีการศึกษา รวมทั้งสิ้น 2,283 คน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ 2530 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริหาร 35 คน ผู้ปฏิบัติงาน 317 คน รวมทั้งสิ้น 352 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานตามองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานจริงของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 75 ข้อ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น 0.89 ได้แบบสอบถามคืนมาร้อยละ 92.87

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. รวบรวมรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกตามตัวแปร สถานภาพ เพศ อายุและประสบการณ์ในการทำงาน
2. วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เอส พี เอส เอส (Statistical Package for the Social Sciences) จากแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานดังนี้
 - 2.1 หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความแปรปรวน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 - 2.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยสองกลุ่ม โดยใช้ $t - test$

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ในการวิจัยสรุปผลตามลำดับได้ดังนี้

1. รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้
 - 1.1 สถานภาพ จำแนกเป็นผู้บริหาร 35 คน ผู้ปฏิบัติงาน 317 คน รวมทั้งหมด 352 คน
 - 1.2 เพศ จำแนกเป็นชาย 166 คน หญิง 186 คน รวมทั้งหมด 352 คน
 - 1.3 อายุ จำแนกเป็นอายุน้อย 192 คน อายุมาก 160 คน รวมทั้งหมด 352 คน
 - 1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน จำแนกเป็นกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานน้อย 119 คน กลุ่มประสบการณ์ในการทำงานมาก 233 คน รวมทั้งหมด 352 คน
2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความมุ่งหมายและสมมุติฐานของการวิจัย มีดังนี้
 - 2.1 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดย

ส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำตามลำดับดังนี้คือ ด้านฐานะ ด้านความรับผิดชอบ ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและด้านสภาพการทำงาน

2.2 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง
จำแนกตามสถานภาพ ปรากฏผลดังนี้

2.2.1 ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมต้ององค์ประกอบทั้ง 15 ด้าน อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมต้ององค์ประกอบทั้ง 15 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง (จากตาราง 4 $\bar{X} = 3.53, 3.09$ ตามลำดับ)

2.2.2 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 1 และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบก็พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกือบทุกองค์ประกอบยกเว้นองค์ประกอบด้านชีวิตส่วนตัว ไม่พบแตกต่างกัน

2.3. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง
จำแนกตามเพศ ปรากฏผลดังนี้

2.3.1 บุคลากรฝ่ายบริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหงชายและหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมต้ององค์ประกอบทั้ง 15 ด้าน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าองค์ประกอบอื่น ๆ บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้งชายและหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นองค์ประกอบด้านฐานะที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.3.2 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ โดยส่วนรวมพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตาม

สมมุติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนองค์ประกอบด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้ บังคับบัญชา และด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

2.4 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง
จำแนกตามอายุ ปรากฏผลดังนี้

2.4.1 บุคลากรฝ่ายบริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุน้อยกว่าที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมต่อองค์ประกอบทั้ง 15 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

2.4.2 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้าน การปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงานด้านชีวิตส่วนตัว และด้านฐานะ ไม่พบความแตกต่างกัน

2.5 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง
จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ปรากฏผลดังนี้

2.5.1 บุคลากรฝ่ายบริการของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์น้อยและที่มีประสบการณ์มากมีความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมต่อองค์ประกอบทั้ง 15 ด้าน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2.5.2 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ไม่แตกต่างกันจึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าไม่แตกต่างกันทุกองค์ประกอบ

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่ามีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางนั้นอาจเป็นเพราะการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานของมหาวิทยาลัยรามคำแหงยังไม่สมบูรณ์มากนักตามความคาดหวังของบุคลากรฝ่ายบริการ การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารภายในบ่อยครั้งก็อาจทำให้บุคลากรฝ่ายบริการตั้งความหวังไว้สูงในการพัฒนาสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้นในการทำงานก็เป็นได้ จึงทำให้ความพึงพอใจในการทำงานที่ปฏิบัติอยู่จริงอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ผลงานวิจัยของเสาวณีย์ นุชนาฏนนท์ (เสาวณีย์ นุชนาฏนนท์ 2526 : 147) เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และผลงานวิจัยของไพฑูรย์ กฤษณ์เฝ้าธร (ไพฑูรย์ กฤษณ์เฝ้าธร 2523 : 123-136) เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ : การเปรียบเทียบระหว่างอาจารย์ในวิทยาเขตหลักกับอาจารย์ในวิทยาเขตสาขา พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และผลงานวิจัยของ เวศ ศรีละมุล (เวศ ศรีละมุล 2523 : 36) เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในการบังคับบัญชาของหัวหน้าคณะวิชาที่มีลักษณะผู้นำแบบต่าง ๆ ในวิทยาลัยครุภาควิไล ได้ ปรากฏว่าความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครุภาควิไลได้อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นรายองค์ประกอบปรากฏผลดังนี้

1.1 ลำดับความพึงพอใจในการทำงานแต่ละองค์ประกอบเรียงตามลำดับจากความพึงพอใจในการทำงานมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านฐานะ ด้านความรับผิดชอบ ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือน ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและด้านสภาพการทำงาน

1.2 จากลำดับความพึงพอใจในการทำงานแต่ละองค์ประกอบ ตามข้อ 1.1 ปรากฏว่าบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ชาย หญิง อายุน้อย อายุมาก

ประสบการณ์น้อย และประสบการณ์มากมีความพึงพอใจในการทำงานในองค์ประกอบเกี่ยวกับด้านฐานะ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ มีความมั่นคงในหน้าที่การงานและมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ถึงแม้ว่าบุคลากร หนึ่งจะเป็นลูกจ้างประจำและลูกจ้างงบรายได้ที่จ้างเป็นรายปี แต่มหาวิทยาลัยมีกฎระเบียบที่เอื้ออำนวยเป็นอย่างมาก เช่น ในการบรรจุให้เข้ารับราชการ มหาวิทยาลัยจะเปิดโอกาสให้บุคลากร ภายในก่อน การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งและสวัสดิการต่าง ๆ บำเหน็จบำนาญเมื่อลาออก จากราชการซึ่งมหาวิทยาลัยอิงกฎระเบียบของข้าราชการมาใช้กับลูกจ้างงบรายได้ของมหาวิทยาลัยด้วย และมหาวิทยาลัยยังได้ให้สิทธิในการทำงานของบุคลากรทุกฝ่ายเท่าเทียมกันด้วย

2. ผลการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

2.1 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มี สถานภาพเป็นผู้บริหารมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย รามคำแหงที่มีสถานภาพเป็นผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย รามคำแหง จำแนกตามสถานภาพพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้น กับผลงานวิจัยของประมวล ตันยะ (ประมวล ตันยะ 2522 : 44) เรื่องบทบาทที่ปฏิบัติจริง และบทบาทที่คาดหวังของหัวหน้าคณะวิชาในวิทยาลัยครู พบว่าหัวหน้าคณะวิชาในวิทยาลัยครูมีความ เห็นว่าได้ปฏิบัติงานสูงกว่าความเห็นของบุคลากรอื่น และผลงานวิจัยของสาริต สันตกิจ (สาริต สันตกิจ 2528 : 87) เรื่องความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของกลุ่มวิทยาลัย ครูภาคตะวันตก พบว่าความพึงพอใจของผู้บริหารสูงกว่าความพึงพอใจของอาจารย์ประจำเช่นเดียวกัน

การที่ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้เป็นเพราะว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นผู้ที่มี อำนาจและอิทธิพลมากกว่าบุคคลอื่นในมหาวิทยาลัยในแง่ของการบังคับบัญชา การวินิจฉัยสั่งการ การ วางแผนนโยบาย ตลอดจนการควบคุมการประพฤติปฏิบัติของบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัยรามคำแหงจึงพยายามเลือกใช้เทคนิคและวิธีการจัดการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ และความเจริญก้าวหน้าของมหาวิทยาลัยและ เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ที่วางไว้

3. ผลการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง

จำแนกตามเพศ พบว่า

3.1 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ชายและหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย

รามคำแหง จำแนกตามเพศ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้น ผลงานการวิจัยของฮาร์เรลล์ (Harrell, 1964 : 260-268) พบว่า หญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าชาย แต่พิรพต หุ่นเจริญ (พิรพต หุ่นเจริญ 2525 : 133) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการจำแนกตามเพศอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนรวมของรายชื้อและรายด้านแล้วปรากฏว่าชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าหญิงแต่ไม่มีความแตกต่างทางสถิติ

การที่ผลการวิจัยปรากฏออกมาเช่นนี้เป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหงบริหารงานโดยผู้บริหารที่ได้มาจากการเลือกตั้งทั้งระดับอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย จึงทำให้เกิดการต่อสู้ทางการเมือง เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้ได้มาซึ่งผู้บริหารของมหาวิทยาลัยและในการต่อสู้ในส่วนนี้ส่วนใหญ่จะเป็นชาย เพราะมีความต้องการทางด้านการเงินและมีความทะเยอทะยานทางด้านอาชีพมากกว่าหญิง

4. ผลการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง

จำแนกตามอายุ พบว่า

4.1 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุ

น้อยกับที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัย

รามคำแหง จำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั้น ผลงานการวิจัยของกิเซลลีและบราวน์ (Ghilelli and Brown, 1955 : 416) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-58 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอายุน้อย และผลงานวิจัยของกิลเมอร์และคนอื่น ๆ (Gilmer and others, 1966 : 254-257, 280-283) ได้

พบว่าความพึงพอใจจะมีสูงมากในกลุ่มคนหนุ่มสาวและจะลดลงระหว่าง 2-3 ปี

การที่ผลการวิจัยปรากฏออกมาเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงซึ่งอยู่ในกลุ่มอายุน้อยมากกว่ากลุ่มอายุมาก มีความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อต้องการที่จะสร้างฐานะทางตำแหน่งหน้าที่ของตนให้ก้าวหน้ามีความมั่นคงในหน้าที่การงาน และในด้านลักษณะของงานเนื่องจากมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการจัดระบบการศึกษาตลอดปี มีการรับสมัครปีละสองครั้ง มีการจัดการเรียนการสอนตลอดปีและมีการจัดการสอบปีละหกครั้ง ทำให้ภาระด้านการงานมากบุคลากรของมหาวิทยาลัยจะต้องทำงานในหน้าที่ให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

5. ผลการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามประสบการณ์ พบว่า

5.1 ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกับที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

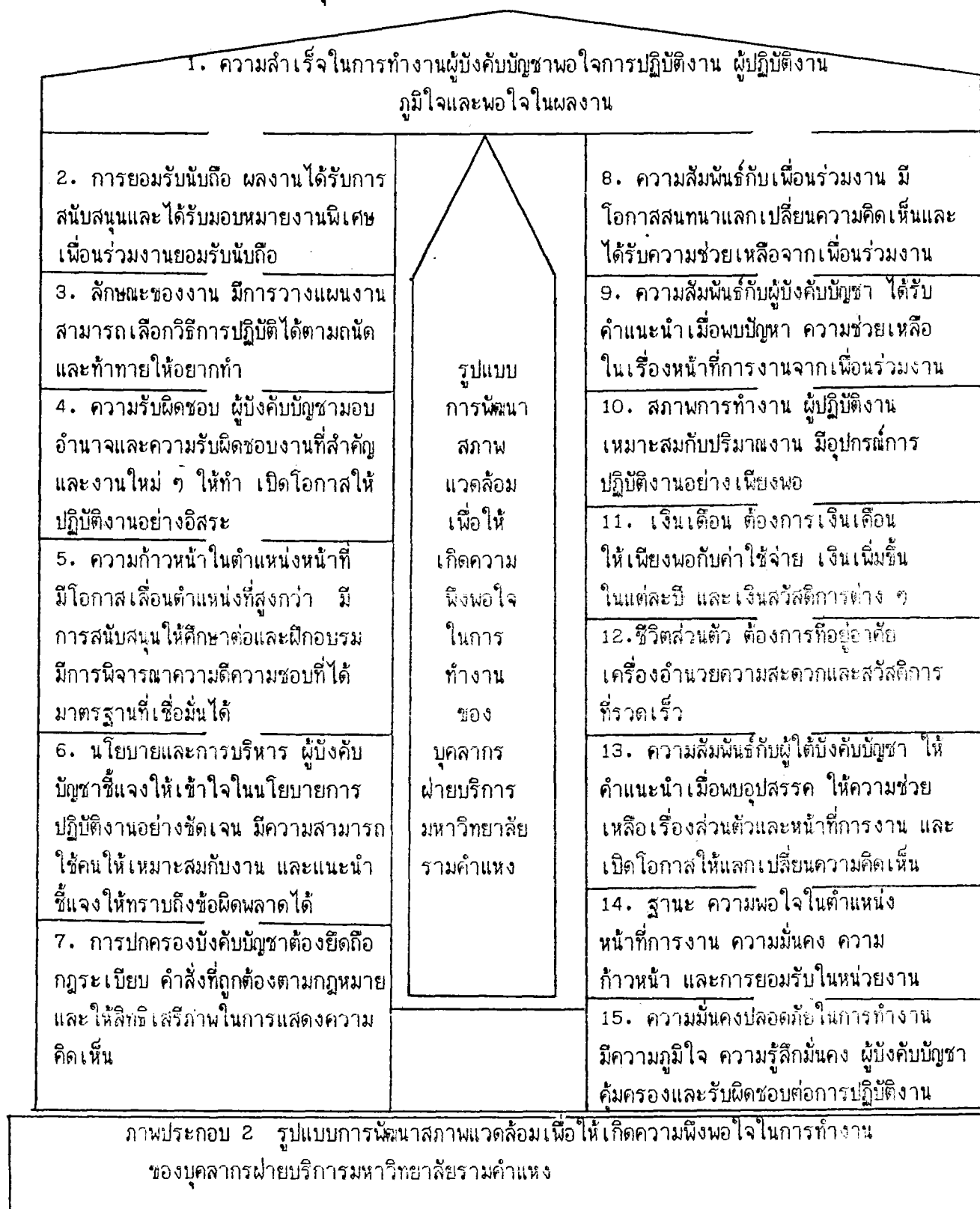
5.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั้นผลงานวิจัยของสนธิ ศรลิกธิ์ (สนธิ ศรลิกธิ์ 2524 : 54) เรื่องสภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ประจำสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่าสภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ที่มีประสบการณ์น้อยกับอาจารย์ที่มีประสบการณ์มากไม่แตกต่างกัน ส่วนนิยม ศรีวิเศษ (นิยม ศรีวิเศษ 2521 : 54) ได้พบว่าครูที่มีประสบการณ์น้อยกับครูที่มีประสบการณ์มากมีความพึงพอใจในการทำงานพอ ๆ กัน

การที่ผลการวิจัยปรากฏออกมาเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะหน้าที่การงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นการให้บริการนักศึกษา ลักษณะของงานไม่แตกต่างกัน เช่น การลงทะเบียนเรียน การรับสมัคร หรือการควบคุมการสอบไล่ และเนื่องจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับสิทธิต่าง ๆ เท่าเทียมกัน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน บุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้รับความอบอุ่นใจ และภาคภูมิใจในงานที่ทำ จึงทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

รูปแบบการพัฒนาสถานแวดล้อมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จากผลการวิจัยครั้งนี้โดยส่วนรวมแล้วปรากฏว่าบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นเพื่อให้บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานและมีความพึงพอใจในการทำงานเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหงให้เจริญก้าวหน้าและบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มหาวิทยาลัยจึงควรส่งเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรตามองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 15 ด้าน ต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ฐานะและความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้เสนอรูปแบบการพัฒนาสถานแวดล้อมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังรายละเอียดในภาพประกอบ 2

รูปแบบการพัฒนาสถานแวดล้อมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของ
บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง



1. **ความสำเร็จในการทำงาน** ผู้ปฏิบัติงานควรที่จะยกย่องและยอมรับในผลงานของเพื่อนร่วมงานเมื่องานนั้นบรรลุผลสำเร็จ เพื่อสร้างความเข้าใจและให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรมีการประชุมชี้แจงนโยบายและแนวทางในการบริหารงานให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน ส่งเสริมด้านความรู้ความสามารถแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบถึงผลสำเร็จของงาน ปัญหา อุปสรรค เพื่อที่จะได้ชี้แจงแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานได้

2. **การยอมรับนับถือ** บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงควรมีความสนิทสนมระหว่างเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทั้งด้านหน้าที่การงานและด้านส่วนตัว ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรเปิดโอกาสให้บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้แสดงความรู้ความสามารถในการหาวิธีใหม่ ๆ ที่ไม่ขัดต่อระเบียบข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยพยายามส่งเสริมด้านการศึกษาอบรมเกี่ยวกับงานเพื่อพัฒนาตนเอง ตลอดจนมีการจัดระบบงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

3. **ลักษณะของงาน** ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรที่จะกำหนดงานในหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายบริการให้เป็นที่เข้าใจชัดเจน มีการกำหนดลักษณะของงาน มีการวางแผนงาน เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติเลือกวิธีการปฏิบัติได้อย่างมีอิสระ และมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมีจำนวนเพียงพอ เพื่อจะได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. **ความรับผิดชอบ** ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย เอาใจใส่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบและมอบอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานไว้นั่นเอง เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการทำงาน มอบหมายงานใหม่ ๆ และสำคัญให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับผิดชอบ เป็นการสร้างความพึงพอใจและภูมิใจของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้อง

5. **ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน** ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรพิจารณาหาแนวทางและเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการสายงานของตนให้มากที่สุด เปิดโอกาสให้บุคลากรมีสิทธิเท่าเทียมกันในการศึกษาต่อ อบรม หรือสัมมนา การจัดสรรทุนให้แก่บุคลากรแต่ละสายงานอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและในด้านฐานะและตำแหน่ง ผู้บริหารควรมีแนวทางที่พิจารณาอย่างยุติธรรม ควรส่งเสริมผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้มีโอกาส

ก้าวหน้าให้มากที่สุดเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้ดียิ่งขึ้น

6. นโยบายและการบริหาร การปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงจะบรรลุผลสำเร็จด้วยดีนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เข้าใจนโยบายและวัตถุประสงค์ของงานที่ทำตลอดจนมีความสำนึกในความรับผิดชอบ ต่อมหาวิทยาลัย ด้วยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ ฝึกอบรมทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจต่อระบบงาน รู้จักหน้าที่ความรับผิดชอบ มีทัศนคติที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน และมีโอกาสที่จะปรับปรุงตนเองให้พร้อมที่จะรับตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการบริหารงานได้ ส่วนมหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบายที่แน่นอนชัดเจน นโยบายของมหาวิทยาลัยและสำนักต่าง ๆ ต้องสอดคล้องและควรแถลงให้บุคลากรมหาวิทยาลัยได้ทราบว่ามีนโยบายอะไรบ้าง เพื่อให้ทุกคนได้ปฏิบัติไปในแนวเดียวกัน

7. การปกครองบังคับบัญชา ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่แน่นอนชัดเจน ให้สิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และพยายามหาวิธีลดความขัดแย้งของบุคลากร สร้างความสามัคคี ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาตามพื้นฐานของระบอบประชาธิปไตย ควรมอบอำนาจหน้าที่และความไว้วางใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อมอบหมายงานให้ทำ ผู้บริหารพร้อมที่จะให้อภัยเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด ให้คำชมเชยเมื่อปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ และเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพบปะหารือเกี่ยวกับหน้าที่การงานและเรื่องส่วนตัวอย่างเป็นกันเอง

9. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องหน้าที่การงาน มีความสนิทสนมชอบพอ และวางตัวเป็นพี่เลี้ยงของของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อก่อให้เกิดความไว้วางใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานด้วยกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10. ด้านสภาพการทำงาน บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความภูมิใจในหน่วยงาน มีความรู้เหมาะสมกับงาน อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและสะดวกที่นำมาใช้ มีจำนวน

บุคลากรเพียงพอกับงาน มหาวิทยาลัยควรพิจารณาปรับปรุงแก้ไขด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปให้เหมาะสมกับจำนวนนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยในด้านห้องทำงาน ห้องพักผ่อน ศูนย์นันทนาการ และการจัดบริการอุปกรณ์ความสะดวกอื่น ๆ เช่น พัดลม เครื่องขยายเสียง เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น ผู้บริหารควรจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับสัดส่วนของผู้ปฏิบัติงานและลักษณะงานที่ปฏิบัติ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัย เครื่องทุ่นแรงและอื่น ๆ อันจะทำให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

11. เงินเดือน บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ รู้จักประหยัด อดออมทรัพย์ มหาวิทยาลัยควรจะได้พิจารณาหาแนวทางเพิ่มพูนรายได้ให้แก่บุคลากรให้ได้รับเพิ่มขึ้นโดยการจัดหางานพิเศษให้ทำนอกเวลาราชการ มีกฎเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบเป็นแนวเดียวกัน และผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรจัดสวัสดิการที่ดีเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้ดีขึ้น เช่น การจัดที่พักอาศัย บริการด้านรักษานายาบาล บริการด้านสันตนา การ การสำรองเงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรและค่ารักษานายาบาล

12. ชีวิตส่วนตัว ชีวิตส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นบุคคลที่มีการศึกษาดี มีความคล่องตัว สามารถเปลี่ยนแปลงความคิดได้ตามกาลเทศะ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุขและมีจุดมุ่งหมายของชีวิตที่วางไว้ มหาวิทยาลัยจึงควรมีนโยบายที่จะช่วยเหลือในด้านที่อยู่อาศัย การให้กู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย ส่งเสริมด้านพลาณามัย บริการความสะดวกสบายในเรื่องรถบริการ ค่ารักษานายาบาล

13. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ให้ความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวและหน้าที่การงาน และเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยการจัดอบรมสัมมนา และเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จควรจะได้มีการปูนบำเหน็จรางวัลอย่างยุติธรรม

14. ฐานะ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรที่จะให้ความไว้วางใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเมื่อมอบหมายให้ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง การพิจารณาให้ทำงานควรเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและหน้าที่ของตำแหน่งการงาน สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ปฏิบัติในด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน พิจารณาการเลื่อนตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม และยอมรับในศักดิ์ศรีของผู้ปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน

15. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงต้องมีความอบอุ่นในเรื่องให้การรักษาว่างานที่ทำมีความมั่นคงและคุ้มครองแก่ตนเองและครอบครัวได้ ไม่ว่าจะเป็นอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการทำงาน เจ็บป่วย หรือลาออกจากงาน ต้องได้รับค่าตอบแทนพอสมควร มหาวิทยาลัยต้องให้ความมั่นคงในเรื่องเสรีภาพและอิสระในการทำงาน ซึ่งจะเป็นเครื่องจูงใจให้บุคลากรอยากทำงานโดยตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้อย่างสมบูรณ์ทั้งกำลังใจและกำลังสมอง ส่วนผู้บริหารควรยึดหลักความเที่ยงตรงและความยุติธรรมในการปกครองบังคับบัญชามากกว่าการใช้อำนาจของผู้บริหารมหาวิทยาลัยตามหน้าที่ เช่น การแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ การสอบสวนความผิดทางวินัย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยใช้ทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยของเฮอิร์ชเบอร์เกอร์ ผู้วิจัยจึงเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 ควรส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยการสนับสนุนผู้ที่มีความตั้งใจทำงานหรือผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้มีโอกาสพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม การศึกษาต่อ การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 การพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงควรมีกฎเกณฑ์มาตรฐานที่แน่นอน สามารถวัดได้จากผลงานและประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน หรือจัดระบบการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมด้วยการศึกษาหาวิธีการที่เหมาะสม ควรชี้แจงให้บุคลากรทราบถึงวิธีการประเมินผลงานและเหตุผลให้ทราบโดยทั่วถึงกัน พร้อมทั้งแจ้งคุณสมบัติหรือผลงานของผู้ที่ได้รับการพิจารณาความดีความชอบให้เป็นที่ปรากฏแก่ผู้ร่วมงานในสังกัดทั้งหมดเพื่อป้องกันคำครหา

1.3 ควรปรับปรุงนโยบายและการบริหารงานบุคคลของสำนักต่าง ๆ โดยวิธีการดังต่อไปนี้

1.3.1 นโยบายและระเบียบบางครั้งควรมีความยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมเพื่อแก้ไขบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น

1.3.2 กระจายงานแก่บุคลากรอย่างยุติธรรมและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

1.3.3 พยายามขจัดอคติของบุคลากรที่มีต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงานจนกระทบกระเทือนต่อปัจจัยอื่น ๆ โดยสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน โดยวิธีการดังต่อไปนี้

1.3.3.1 จัดให้มีการติดต่อสื่อสารที่ดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงานโดยแจ้งให้บุคลากรทราบถึงวัตถุประสงค์และเหตุผลของนโยบายหรือเหตุผลในการกระทำของหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและหน่วยงาน ก่อให้เกิดความรักหน่วยงานพร้อมที่จะพัฒนาหน่วยงานด้วยการจัดให้มีการประชุมปีละสองครั้ง

1.3.3.2 ผู้บังคับบัญชาควรสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการสอบถามดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา ช่วยเหลือทั้งด้านส่วนตัวและหน้าที่การงานรวมทั้งให้เกียรติแก่บุคลากรตามสมควรแก่ฐานะที่ร่วมงานกัน เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับนับถือในหน่วยงาน

1.3.3.3 ควรจัดให้มีการสัมมนาเป็นประจำทุกปีเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเพื่อทราบปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ในการวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ และได้เสนอรูปแบบการพัฒนาสถานแวดล้อมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอสำหรับการวิจัยต่อไปคือ ควรนำรูปแบบการพัฒนาสถานแวดล้อมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงไปทดลองกับบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงเพื่อพัฒนาและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

บรรณาการ

บรรณานุกรม

- เกศินี หงสนันท์ การบริหารงานบุคคลในวงราชการไทย คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2518, 182 หน้า
- ชลิต พูลศิลป์ ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ปรินญาณินท์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2527, 198 หน้า
อัดสำเนา
- ทรงศักดิ์ ศรีกาณสินธุ์ ความพึงพอใจในการทำงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2523, 8 หน้า อัดสำเนา
- นิยม ศรีวิเศษ ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครูเขตการศึกษา 9 ปรินญาณินท์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2521, 67 หน้า อัดสำเนา
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ การพิมพ์พระนคร กรุงเทพฯ 2527, 402 หน้า
- ประธาน จันทรเจริญ ขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครู วิทยานิพนธ์ ค.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2518, 129 หน้า อัดสำเนา
- ประมวล ตันยะ บทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังของหัวหน้าคณะวิชาในวิทยาลัยครู ปรินญาณินท์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2522, 99 หน้า อัดสำเนา
- ประศักดิ์ นิยากร สภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครู วิทยานิพนธ์ ค.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2512, 127 หน้า อัดสำเนา
- ปราณี อารยะศาสตร์ ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา วิทยานิพนธ์ ค.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2519, 165 หน้า อัดสำเนา
- แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงระยะที่ 6 พ.ศ. 2530 - 2534 กองแผนงานสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง สิงหาคม 2528, ม.ร.1
- นิรพต หุ่นเจริญ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรินญาณินท์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2525, 175 หน้า อัดสำเนา

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง ระเบียบ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยรามคำแหง โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
รามคำแหง กรุงเทพฯ ๒๕๒๓, ๓๖๖ หน้า

เพ็ญศรี ชุนใช้ การศึกษาเปรียบเทียบขวัญของอาจารย์พยาบาลในมหาวิทยาลัยส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
วิทยานิพนธ์ ค.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ๒๕๑๘, ๗๒ หน้า อัดสำเนา

ไพฑูรย์ กฤษณ์เพ็ชร ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
การเปรียบเทียบระหว่างอาจารย์ในวิทยาเขตหลักกับอาจารย์ในวิทยาเขตสาขา วิทยานิพนธ์ ค.ม.
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ๒๕๒๓, ๒๑๖ หน้า อัดสำเนา

ไพศาล หวังพานิช วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ๒๕๒๓, ๒๐๓ หน้า อัดสำเนา

ปิญญ์ สาร หลักการบริหารการศึกษา วัฒนาพานิช กรุงเทพฯ ๒๕๑๖, ๖๙๕ หน้า

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ หลักการวิจัยทางการศึกษา ทวีกิจการพิมพ์ ๒๕๒๔, ๒๓๗ หน้า

วันทนี ชูศิลป์ สถิติและการวิจัยเบื้องต้น อักษรบัณฑิต กรุงเทพฯ ๒๕๒๕, ๓๗๖ หน้า

วิระชาติ แก้วไชย องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ครูโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดเชียงราย วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ๒๕๑๙, ๗๖ หน้า อัดสำเนา

เวศ ศรัลมูล ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าคณะวิชาที่มี
ลักษณะผู้นำแบบต่าง ๆ ในวิทยาลัยครูภาคใต้ วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ๒๕๒๓, ๖๗ หน้า อัดสำเนา

สนธิ คชสิทธิ์ สภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ประจำสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ๒๕๒๔, ๗๙ หน้า อัดสำเนา

สมยศ นาวิการ การบริหาร กรุงเทพมหานครการพิมพ์ กรุงเทพฯ ๒๕๒๒, ๕๙๒ หน้า

สาธิต สันตกิจ ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันตก
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ๒๕๒๘, ๑๑๕ หน้า อัดสำเนา

สุภรณ์ ศรีงหล ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร ๒๕๑๙, ๔๖ หน้า อัดสำเนา

เสถียร เหลืองอร่าม การวางนโยบายและกระบวนการวางแผน มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ-
มหานคร 2522, 423 หน้า

เสนาะ ดิเชาว์ สุปราณี ศรีนิตราภิมุข และนิยะดา ชูณหางค์ การบริการงานบุคคล โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ 2526, 355 หน้า

เสาวณีย์ นุชนาฏนนท์ ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อักษรศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2526, 147 หน้า อุดลำนเา

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ จิตวิทยาธุรกิจ โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2528, 339 หน้า

อรุณ รักรธรรม พฤติกรรมองค์การ โอเดียนสโตร์ กรุงเทพฯ 2526, 590 หน้า

_____ หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร ไทยวัฒนาพานิช กรุงเทพฯ 2527, 397 หน้า

Applewhite, P.B. Organizational Behavior. New York, Englewood Cliffs,
Prentice-Hall, 1965. 196 p.

Barnard, Chester J. The Function of Executive. Cambridge Harvard University
Press, 1974. 334 p.

Best, John W. Research in Education. Prentice-Hall of India (Privates)
Limited, 1963. 320 p.

Evans, Martin T. "Managing the New Managers," in Personnel Administration.
34 : 31-38, May-June, 1971.

Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 3 rd,
New York, McGraw-Hill Book Company, 1971. 470 p.

French, Wendell. The Personnel Management Process : Human Resource Adminis-
tration. Boston, Houghton Mifflin Company, 1964. 432 p.

Ghiselli, Edwin E. and Clarence W. Brown. Personnel and Industrial
Psychology. New York, McGraw-Hill Book, Co., 1955. 416 p.

Gilmer, B. Von Haller and others. Industrial Psychology. 2 nd ed., New York,
McGraw-Hill Book Company, 1966. 617 p.

- Good, Carter V. Dictionary of Education. New York, McGraw-Hill Book Company, 1973. 681 p.
- Harrell, Thomas W. Industrial Psychology. Oxford IBM Publishing Co., 1964. 398 p.
- Herzberg, F., B. Mausner and B.B. Snyderman. The Motivation to Work. New York, John Wiley and Sons, Inc., 1959. 389 p.
- Jackson, Dale Russell. "A Study of University Administrators, Perceptions Related to the Factors of Herzberg's Motivation Hygiene Theory," Dissertation Abstracts International. Vol. 25, no. 12, p. 7560-A, July, 1974.
- Krejcie, Robert J. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities," Journal of Educational And Psychological Measurement. p. 607-610, 1970.
- Likert, Rensis. The Human Organization. New York, McGraw-Hill, Inc., 1967. 258 p.
- Magnuson, David. Test Theory. Massachusetts, Addison-Wesley Publishing Company, 1967. 170 p.
- Marian, Russell Audrey. "Job-Satisfaction and Conflict among High school Teachers," Dissertation Abstracts. Vol. 37, No.8, p.4755-A, February, 1977.
- Maslow, A.H. Motivation and Personality. New York, Harper and Brothers, 1954. 411 p.
- McGregor, Douglas M. "The Human Side of Enterprise," in William B. Eddys, Behaviorial Science and Manager's Role. p. 44-58, Washington, D.C., 1960.
- Morse, N.C. and E. Reimer "The Experimental Change of a Major Organizational Variable," Journal of Abnormal and Social Psychology. P. 120-129, 1955.
- Myers, Scott M. Every Employer a Manager's : More Meaningful Work through Job Enrichment. New York, McGraw-Hill Book Company, 1970. 233 p.

Newcomer, Mabel. The Big Business Executive. New York, Columbia University, 1955. 179 p.

Pasuwan, Charoong. "Adaptability of Herzberg Job-Satisfaction Model to Vocational Education Personnel in Thailand," Dissertation Abstract International. 25(11) : 6251 A, May, 1973.

Rethmeyer, Curtis Irvin. "Job Satisfaction of School District Maintenance Graftsmen," Dissertation Abstracts. Vol. 36, no.11, p.7112-A, May, 1976.

Secord, Paul F. and Carl W. Backman. Social Psychology. New York, McGraw-Hill Book Company, 1964, 659 p.

Stauss, George and Leonard R. Sayless. Personnel : The Human Problem of Management. Englewood Cliffs, New Jersey, 1960. 500 p.

Walker, Charles R. and Robert H. Guest. The Man on the Assembly Line. Cambridge, Harvard University Press, 1966. 370 p.

Zelevnic, Abraham and others. Motivation Productivity and Satisfaction of Workers. Division of Research, Harvard University Press, 1958. 210 p.

การพิจารณา

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

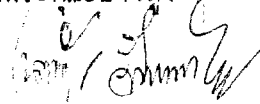
เรื่อง ขอความกรุณาตอบแบบสอบถาม

เรียน

ด้วยข้าพเจ้า นายโชคดี รักทอง เป็นนิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ให้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง" ท่านเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ โดยการตอบแบบสอบถามให้ชัดเจนสมบูรณ์ตามความเป็นจริง ซึ่งจะเป็นผลต่อการวิจัยที่สมบูรณ์และบรรลุเป้าประสงค์ในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ เมื่อท่านตอบเสร็จสมบูรณ์แล้วกรุณาส่งคืนถึงผู้แจกแบบสอบถามด้วย จะเป็นพระคุณอย่างสูง แบบสอบถามครั้งนี้ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับซึ่งไม่มีผลกระทบต่อผู้ใด แต่กลับมีผลดีต่อหน่วยงานของท่านและตัวท่านเอง เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานบุคลากรฝ่ายบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ขอขอบพระคุณอย่างสูง



(นายโชคดี รักทอง)

นิสิตปริญญาโทวิชาเอกการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะทราบความพึงพอใจในการทำงานของท่าน ขอให้ท่านพิจารณาคำถามแต่ละข้อและกรุณาตอบคำถามตามความคิดของท่านจริง ๆ ผู้วิจัยจะเสนอผลการวิจัยออกมาเป็นส่วนรวม ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านหรือผู้บริหารแต่อย่างใด แต่กลับจะเป็นผลดีต่อหน่วยงานของท่านและตัวท่านเอง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. แบบสอบถามมีลักษณะแบ่งออกเป็นสองตอน คือ

ตอนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่สอง เป็นข้อคำถามทั้งหมด 75 ข้อ แต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกอยู่ ห้า คำตอบ คือ

5 มากที่สุด หมายถึง ผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจต่อข้อความของคำถามแต่ละข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

4 มาก หมายถึง ผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจต่อข้อความของคำถามแต่ละข้ออยู่ในระดับมาก

3 ปานกลาง หมายถึง ผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจต่อข้อความของคำถามแต่ละข้ออยู่ในระดับที่ไม่สามารถตัดสินใจเด็ดขาดลงไปได้ว่าพอใจมากหรือพอใจน้อย

2 น้อย หมายถึง ผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจต่อข้อความของคำถามแต่ละข้ออยู่ในระดับน้อย

1 น้อยที่สุด หมายถึง ผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจต่อข้อความของคำถามแต่ละข้ออยู่ในระดับน้อยที่สุดหรือไม่มีความพอใจเลย

ซึ่งจะอธิบายวิธีตอบเป็นส่วน ๆ ไป ขอความกรุณาตอบให้ครบทั้งสองตอน เพราะถ้าตอบไม่ครบแบบสอบถามฉบับนี้จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลไม่ได้

ตอนที่หนึ่ง โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของท่าน

1. สถานภาพ

ท่านทำงานในหน้าที่

- 1 () อธิการบดี
- 2 () รองอธิการบดี
- 3 () ผู้ช่วยอธิการบดี
- 4 () ผู้อำนวยการสำนัก
- 5 () ผู้อำนวยการกอง
- 6 () เลขานุการ
- 7 () หัวหน้าฝ่าย
- 8 () ข้าราชการและเจ้าหน้าที่
- 9 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. เพศ

- 1 () ชาย
- 2 () หญิง

3. อายุ.....ปี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1 () ตั้งแต่ ห้า ปีขึ้นไป
- 2 () ต่ำกว่า 5 ปี

ตอนที่สอง อ่านข้อความทางซ้ายมือและพิจารณาว่าข้อความแต่ละข้อนั้น ท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงระดับความคิดเห็นท้ายข้อความที่มีอยู่ด้านขวามือ
ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
0	ข้าพเจ้ามีความพอใจในตำแหน่งหน้าที่ การงานที่กำลังรับผิดชอบอยู่.....		✓			
00	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาปฏิบัติงาน อยู่ในกองหรือสำนักงานนี้.....	✓				

ข้อ 0 หมายความว่า ท่านมีความพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่กำลังรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

ข้อ 00 หมายความว่า ท่านรู้สึกภาคภูมิใจและสบายใจที่ได้มาปฏิบัติงานอยู่ในกองหรือสำนักงานนี้อยู่ในระดับมากที่สุด

ต่อไปนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานตรงตามความรู้สึกของท่านในด้านต่าง ๆ โปรดพิจารณาคำถามแล้วกรณกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงระดับความคิดเห็น

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	ผู้บังคับบัญชามีความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า.....					
2	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่สนิทสนมชอบพอกับข้าพเจ้า.....					
3	งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ.....					
4	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ปฏิบัติงานโดยมีอิสระ.....					
5	ข้าพเจ้ามีความพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่กำลังรับผิดชอบอยู่.....					
6	ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจนโยบายการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน....					
7	การปฏิบัติงานในหน่วยงานจะต้องยึดถือกฎ ระเบียบ และคำสั่งที่ถูกต้องตามกฎหมายของผู้บังคับบัญชา.....					
8	ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้มีโอกาสสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น.....					
9	ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อพบปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ..					
10	หน่วยงานนี้มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับปริมาณงาน.....					
11	ข้าพเจ้ามีความภูมิใจในผลงานที่ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติ.....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
12	ผลงานของข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน.....					
13	การกำหนดลักษณะงานมีการวางแผนงานให้สอดคล้องกัน.....					
14	ผู้บังคับบัญชามอบอำนาจและความรับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานไว้นั่นเอง.....					
15	การพิจารณาความดีความชอบในรอบปีมีมาตรฐานที่เชื่อมั่นได้.....					
16	ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน.....					
17	ผู้บังคับบัญชาอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน.....					
18	ผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในด้านการทำงาน.....					
19	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....					
20	อุปกรณ์การปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอและสะดวกที่นำมาใช้.....					
21	ข้าพเจ้ามีความพอใจในผลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานที่ผ่านมา.....					
22	เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของข้าพเจ้า.....					
23	งานที่ปฏิบัติอยู่มีลักษณะท้าทายให้อยากทำต่อไป.....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
24	ข้าพเจ้าพอใจในความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย.....					
25	ข้าพเจ้ามีโอกาสนี้จะได้เลื่อนไปดำรงตำแหน่งการงานที่สูงกว่าตำแหน่งเดิม....					
26	ผู้บังคับบัญชามักจะถือว่าปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นปัญหาของตนเองด้วย.....					
27	ผู้บังคับบัญชาให้สิทธิและเสรีภาพการแสดงความคิดเห็น.....					
28	ผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในด้านส่วนตัว.....					
29	ผู้บังคับบัญชามีส่วนทำให้ข้าพเจ้าสนุกเพลิดเพลินในการทำงาน.....					
30	หน่วยงานนี้ข้าพเจ้าเลือกทำงานตามที่ชอบทำได้.....					
31	ในรอบปีที่ผ่านมามีข้าพเจ้าได้รับการพิจารณาผลงาน.....					
32	เพื่อนร่วมงานขอคำปรึกษาจากข้าพเจ้าในด้านการงาน.....					
33	หน่วยงานนี้ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน.....					
34	ผู้บังคับบัญชามอบงานที่สำคัญให้ทำ.....					
35	ข้าพเจ้าได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาฝึกอบรมหรือเข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์.....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
36	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา.....					
37	ข้าพเจ้ามีโอกาสที่จะปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาเสมอ.....					
38	เพื่อนร่วมงานมักจะมาขอความช่วยเหลือจากข้าพเจ้า.....					
39	ข้าพเจ้ามีความเคารพนับถือผู้บังคับบัญชา.....					
40	ผู้บังคับบัญชากระตุ้นให้ข้าราชการในหน่วยงานได้รับปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมอยู่เสมอ.....					
41	เพื่อนร่วมงานได้แสดงให้เห็นว่ามีความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า.....					
42	ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษให้ข้าพเจ้าปฏิบัติ.....					
43	งานที่ปฏิบัติสามารถเลือกวิธีการปฏิบัติได้ตามถนัด.....					
44	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ ๆ ให้รับผิดชอบ.....					
45	ข้าพเจ้าได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่ปฏิบัติอยู่.....					
46	เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาดผู้บังคับบัญชาจะแนะนำชี้แจงให้ทราบถึงข้อผิดพลาดนั้น ๆ.....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
47	ข้าพเจ้าพอใจที่ได้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชาคนปัจจุบัน.....					
48	ในหน่วยงานมักจะมีปัญหาและอุปสรรคระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....					
49	ข้าพเจ้ามีความใกล้ชิดกับผู้บังคับบัญชา.....					
50	สถานที่ทำงานช่วยกระตุ้นให้ข้าพเจ้าอยากทำงาน.....					
51	รายได้จากเงินเดือนของข้าพเจ้าเพียงพอสำหรับค่าใช้จ่ายอย่างปกติ.....					
52	ข้าพเจ้ามีความต้องการที่อยู่อาศัย.....					
53	ข้าพเจ้าให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ.....					
54	ข้าพเจ้ามีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานของข้าพเจ้า.....					
55	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้มาปฏิบัติงานอยู่ในกองหรือสำนักงานนี้.....					
56	ข้าพเจ้าพอใจในการให้สวัสดิการของหน่วยงานนี้.....					
57	ข้าพเจ้ามีเครื่องอำนวยความสะดวกสบายภายในที่อยู่อาศัย.....					
58	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....					
59	ข้าพเจ้าต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน.....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
60	ข้าพเจ้ามีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้.....					
61	รายได้ที่ได้รับปัจจุบันเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ.....					
62	ข้าพเจ้ามีความจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินค่าที่อยู่อาศัย.....					
63	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือในเรื่องหน้าที่การงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....					
64	ข้าพเจ้ามีความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน.....					
65	ข้าพเจ้าคิดว่าถ้าได้ย้ายไปอยู่ที่อื่นข้าพเจ้าจะได้รับความสำเร็จดีกว่าเดิม.....					
66	ข้าพเจ้าพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี.....					
67	ข้าพเจ้ามีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง.....					
68	ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพนับถือข้าพเจ้า.....					
69	ฐานะการงานของข้าพเจ้าเป็นที่ยอมรับในหน่วยงานของข้าพเจ้า.....					
70	ข้าพเจ้าได้รับการยกย่องจากข้าราชการฝ่ายอื่นของหน่วยงานนี้.....					
71	มหาวิทยาลัยได้จัดสวัสดิการแก่ผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ทางราชการกำหนดไว้.....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
72	ข้าพเจ้าสามารถเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลได้รวดเร็ว.....					
73	ข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น.....					
74	ข้าพเจ้าได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับตำแหน่ง..					
75	ผู้บังคับบัญชาค้ำครองและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า.....					

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ หาได้โดยอาศัยการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยใช้สูตร

$$r = \frac{N}{N-1} \left(\frac{s_i^2 - s_t^2}{s_t^2} \right)$$

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับในการวิจัยครั้งนี้ = 0.89

การวิเคราะห์เครื่องมือวิจัยโดยการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ หาโดยวิธีแบ่งกลุ่มสูงและ
กลุ่มต่ำ จำนวนกลุ่มร้อยละ 25 แล้วคำนวณโดยใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{N_1} + \frac{s_2^2}{N_2}}} \quad df = (n_1 + n_2 - 2)$$

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
1	5.155	18	3.736	35	3.032
2	6.275	19	3.076	36	2.513
3	3.000	20	5.673	37	4.313
4	3.003	21	3.614	38	2.511
5	3.723	22	2.436	39	3.244
6	5.897	23	3.019	40	3.755
7	5.054	24	5.143	41	2.886
8	3.871	25	3.142	42	2.550
9	6.147	26	2.243	43	2.206
10	6.259	27	3.885	44	4.395
11	4.194	28	5.487	45	5.371
12	2.415	29	3.176	46	2.000
13	4.438	30	2.268	47	4.303
14	6.110	31	3.094	48	3.554
15	2.809	32	2.827	49	2.874
16	5.268	33	2.174	50	2.985
17	3.807	34	4.274	51	4.547

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก
52	6.601	60	5.874	68	2.000
53	3.104	61	5.767	69	5.549
54	4.159	62	5.488	70	2.142
55	4.711	63	3.345	71	3.187
56	4.110	64	6.566	72	4.856
57	4.464	65	2.000	73	3.774
58	2.308	66	4.332	74	5.044
59	4.538	67	5.349	75	3.086

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

รอง

ไพศณีย์ รักทอง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

ธันวาคม 2531

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงตามทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยของ เออร์ชเบอร์ก เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงตามตัวแปร สถานภาพ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงานและ เพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาสถานแวดล้อมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรฝ่ายบริการซึ่งสังกัดสำนักงานอธิการบดี สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล สำนักหอสมุดกลาง และสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ 2530 จำนวน 333 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประมาณค่า จำนวน 75 ข้อ สถิติที่ใช้ในการคำนวณคือค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้ t-test

ผลการวิจัยปรากฏผลดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานโดยส่วนรวมของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการทั้งสองกลุ่มในด้านฐานอยู่ในระดับมาก
2. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นชายและหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
4. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีอายุน้อยกับอายุมาก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
5. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีประสบการณ์น้อยกับที่มีประสบการณ์มาก ไม่แตกต่างกัน

รูปแบบการพัฒนาสถานแวดล้อมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงควรเน้นองค์ประกอบทั้ง 15 ด้าน ตามทฤษฎีการจูงใจ-สุขอนามัยของ เออร์ชเบอร์ก

JOB-SATISFACTION OF NON-ACADEMIC PERSONNEL IN
RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

AN ABSTRACT

BY

CHOKDEE RUKTONG

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree
at Srinakharinwirot University
December 2531

The purposes of this research were to study and compare a job-satisfaction of 352 non-academic personnel in fiscal year of 1987 who worked in Rector's Office, Admission and Records Office, the Central Library and the Office of Education Technology in Ramkhamhaeng University. Two factors of Herzberg's Motivation-Hygiene Theory was studied to compare their job-satisfaction among four variables : status, sex, age and working experience. The environment development model was also proposed. The questionnaire with five Likert's rating scales was used to gather the data. Arithmetic mean, standard deviation and t-test were used for data analyses.

The results of this study indicated that :-

1. The co-workers of Ramkhamhaeng University were satisfied on all factors while the administrators were very satisfied. Both groups were very satisfied on status.
2. A job-satisfaction of the administrator and co-workers showed a significant difference at the .01 level.
3. A job-satisfaction of male and female non-academic personnel in Ramkhamhaeng University showed a significant difference at the .01 level.
4. A job-satisfaction of young and old non-academic personnel in Ramkhamhaeng University showed a significant difference at the .01 level.
5. There was no significant difference of job-satisfaction of non-academic personnel with more and less working experience.

The environment development model should be based on Two factors of Herzberg's Motivation-Hygiene Theory.

ประวัติผู้วิจัย

วันเดือนปีเกิด	26 มีนาคม 2500
สถานที่เกิด	ต.เขียร์ใหญ่ อ.เขียร์ใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช
การศึกษาโดยย่อ	สำเร็จประถมศึกษาปีที่ 7 พ.ศ.2513 จากโรงเรียนเขียร์ใหญ่ อ.เขียร์ใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช สำเร็จมัธยมศึกษาปีที่ 3 พ.ศ.2515 จากโรงเรียนเบญจมราชูทิศ อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช สำเร็จ ป.ศ.สูง พ.ศ.2519 จากวิทยาลัยครูนครศรีธรรมราช จ.นครศรีธรรมราช สำเร็จ อว.บ พ.ศ.2523 จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมธานี
การทำงาน	รับราชการเป็นนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตั้งแต่ พ.ศ. 2521-ปัจจุบัน
ที่อยู่	6/5 ซอยอรรถจักร์ ต.ถนนนครไชยศรี แขวงบางกะปิ เขตดุสิต กรุงเทพฯ