

378.112

๑๒๖๗๐

๕.๒

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปริญญานิพนธ์

ของ

จรรยา ภักดีอักษร

๗

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา

พฤษภาคม ๒๕๔๑

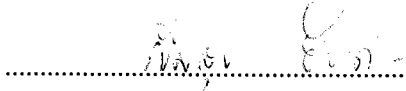
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๑๒๖๗๑

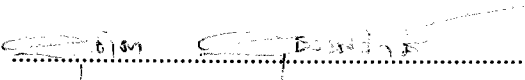
คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

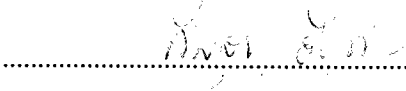
คณะกรรมการควบคุม

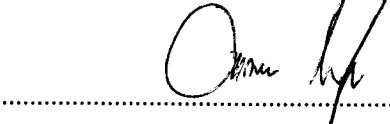
.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์)

.....กรรมการ
(ดร.สมสุข ชีระพิจิตร)

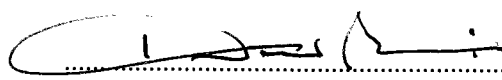
คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์)

.....กรรมการ
(ดร.สมสุข ชีระพิจิตร)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ดร.อรรณพ โพธิสุข)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

วันที่.....เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2541

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ดร.สมสุข ชีระพิจิตร กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และ ดร.อรรณพ โพธิสุข กรรมการสอบเพิ่มเติม ซึ่งได้ให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่ง

ขอขอบคุณ ดร.สุวพร ตั้งสมวรพจน์ ดร.จารุวรรณ สกุลกู และ ดร.สุภารัตน์ สารสว่าง ดร.วินิจ เกตุขำ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการจัดทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณ คุณสุวรี พ่วงพลับ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการจัดพิมพ์ และตอบแบบสอบถาม

และขอขอบคุณทุกท่านที่ไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมดที่มีส่วนช่วยเหลือให้การสนับสนุนและให้กำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์นี้จนสำเร็จ

จริยา รักคืออักษร

สารบัญ

บทที่	สารบัญ	หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	7
	ความสำคัญของการวิจัย.....	8
	ขอบเขตของการวิจัย.....	8
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
2	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	10
	ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	11
	การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	15
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	16
	- ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์.....	16
	- ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคสเลนค์.....	17
	- ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิร์ชเบอร์เกอร์.....	24
	การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.....	28
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	30
	สมมติฐานในการวิจัย.....	34
3	วิธีการดำเนินการวิจัย.....	36
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	36
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
	การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	39
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
	การจัดกระทำข้อมูล.....	40
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	62
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	62
วิธีดำเนินการวิจัย.....	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
อภิปรายผล.....	64
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก. หนังสือแนะนำ.....	80
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามสำหรับบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	82
ภาคผนวก ค. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจแก้ไขแบบสอบถาม.....	90
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	92

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร ประกอบกับเศรษฐกิจระดับโลกเป็นระบบเศรษฐกิจเสรี ทำให้ประเทศต่าง ๆ ก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นยุคของโลกไร้พรมแดน ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้เกิดอุปสรรคและปัญหาในกระบวนการพัฒนา ปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ประกอบด้วย ปัญหาการนำเข้าเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งมีผลกระทบต่อการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพ ในขณะที่คุณภาพของกำลังคนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจะต้องมีความพร้อม แต่ประเทศไทยยังมีปัญหาในด้านทรัพยากรมนุษย์/ประเทศที่จะเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ได้ต้องมีประชากรที่มีความรู้ความสามารถทางสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และวิศวกรรมแขนงต่าง ๆ และระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก (อุทุมพร จามรمان. 2536 : 13) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ทางเศรษฐกิจและสังคมของไทยในช่วงการเปลี่ยนแปลงจากสังคมเกษตรกรรมสู่สังคมอุตสาหกรรมส่งผลกระทบต่อการลงทุน ก่อให้เกิดภาวะการจ้างงานและการเข้าสู่ตลาดแรงงานของกำลังคนจำนวนมาก ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว ภาคเอกชนซึ่งมีศักยภาพด้านการลงทุนสูงกว่าภาคราชการ จึงเติบโตและพัฒนาก้าวหน้าไปกว่าระบบราชการอย่างมาก ความแตกต่างระหว่างเงินเดือน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในงาน ทำให้เกิดปรากฏการณ์สมองไหล (Brain Drain) จากระบบราชการสู่ภาคเอกชน และเกิดการขาดแคลนกำลังคนทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยเฉพาะในระบบราชการ (นงนุช โรจนเลิศ. 2540 : 1)

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2531 : 313-338) ได้สรุปปัญหาสมองไหลในระบบราชการไว้การสำรวจสภาพทั่วไปของการสูญเสียกำลังคนในช่วงปีงบประมาณ 2528 ถึงปีงบประมาณ 2530 งานว่า ระบบราชการได้มีการสูญเสียกำลังคนใน 4 ลักษณะคือ การลาออก เกษียณ ถึงแก่กรรม และการออกเนื่องจากถูกลงโทษทางวินัย จำนวนรวมทั้งสิ้น 9,945 คน ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่ลาออก 4,739 คน ผู้ที่ลาออกนี้เป็นผู้ที่มีส่วนช่วยในการพัฒนางานถึง 1,684 คน เมื่อคิดเฉลี่ยเป็นรายปี พบว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาที่ขาดแคลนลาออกจากราชการประมาณปีละ 400 คน ในขณะที่ทางราชการไม่สามารถสรรหากำลังคนประเภทนี้ เข้ารับราชการได้เพียงพอ ปัญหานี้จึงนับว่าเป็นปัญหาสำคัญทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องแก้ไขโดยเร่งด่วน จากการศึกษาปัจจัยที่ทำให้กำลังคนที่มีส่วนช่วยในการพัฒนางาน

ลาออกจากราชการ พบว่าปัจจัยหลักที่ทำให้กำลังคนที่มีส่วนช่วยในการพัฒนางานลาออกจากราชการมีปัจจัยหลัก 4 ปัจจัย และปัจจัยรอง 11 ปัจจัย ปัจจัยหลัก 4 ปัจจัย เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ คือ ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการบริหารงานของระบบราชการ

จากสภาพปัญหาการสูญเสียบุคลากรในสาขาวิชาชีพขาดแคลนในระบบราชการประกอบกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 จึงได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในการวางแผนพัฒนาประเทศ เพื่อให้สามารถจัดการให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อเนื่อง คือความสมดุลระหว่างการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างถาวร โดยการกำหนดให้การพัฒนาคนเป็นวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาประเทศ และไม่ได้ละเลยที่จะพัฒนาคุณภาพและปริมาณกำลังคนระดับกลางและระดับสูง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและการพึ่งตนเองทางเทคโนโลยี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2539 : 1 - 2) ดังนั้น การกำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาข้าราชการภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 จึงมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคลซึ่งครอบคลุมทั้งด้านการพัฒนาและบำรุงรักษา ระดับความรู้ ทักษะที่เหมาะสมและการปรับทัศนคติและพฤติกรรมให้สอดคล้องกับลักษณะงานและวัฒนธรรม ครอบคลุมขอบเขตของการพัฒนา 3 ด้าน (ญาดา คาวพลังพรหม. 2539 : 3) ได้แก่

1. การพัฒนาบุคคล (Individual Development) คือการพัฒนาโดยมีเป้าหมายให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมในการทำงาน
2. การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) คือการพัฒนาโดยมีเป้าหมายให้บุคคลมีองค์ความรู้เฉพาะทาง เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ และวิชาชีพ
3. การพัฒนาองค์กร (Organization Development) คือการพัฒนาที่เน้นภาพรวมขององค์กร เพราะการพัฒนาองค์กรจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจและสร้างคามพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร

การพัฒนาทั้งสามด้าน เน้นที่การพัฒนาบุคลากรให้มีความพึงพอใจในงาน นักวิชาการทุกสาขาให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย หรือตัวแปรที่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจในงาน กลุ่มนักวิชาการที่สำคัญ ได้แก่ กลุ่มนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร ซึ่งได้สนใจศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานด้วยความเชื่อที่ว่าความพึงพอใจในงานเป็นภาวะบ่งชี้ถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานเชิงอัตวิสัย การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในงานได้นั้นต้องมีการรู้งใจเพื่อให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานก่อน เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองตามเป้าหมายของตนหลังจากการปฏิบัติงานแล้วจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน (สมเจตน์ ชื่นปรีชา. 2534 : 10) แต่ในทางปฏิบัติที่พบโดยทั่วไป นอกจากจะจัดให้มีการพัฒนาแล้ว ภาวะงานสิ้นมือโดยปราศจากการจัดระเบียบการดูแล

บุคลากร มีผลกระทบถึงสภาพการทำงาน แม้จะมีรายได้ที่เหมาะสมกับสภาพแล้วแต่บุคคลยังพึงพอใจที่มีความสุข ความสบาย สภาพแวดล้อมภายในที่ได้รับจากการทำงาน มากกว่า

สถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์การประเภทหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าวข้างต้น เช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจาก "การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นรากฐานสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรด้านปัญญาของประเทศ" (กำแพง สติรกุล. 2531 : 7) สถาบันอุดมศึกษาจึงเป็นหน่วยผลิตกำลังคนที่มีส่วนสำคัญในการชี้นำการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในอนาคต อย่างไรก็ตาม เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานในมหาวิทยาลัย คือ คน หรือบุคลากร เพราะความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้น ๆ การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในงาน และปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้งานสำเร็จ หรือบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย ย่อมขึ้นอยู่กับการทำงานและสิ่งจูงใจ ดังนั้น สภาพการทำงานและการสร้างแรงจูงใจ หรือการให้สิ่งจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจะเป็นตัวกระตุ้นและส่งเสริมกำลังใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น (สมเจตน์ ชื่นปรีชา. 2534 : 13 - 14)

กฎหมายมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 2 พ.ศ.2519 ออกตาม ความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2507 แบ่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยออกเป็น 3 สาย คือ สาย ก ได้แก่ ตำแหน่งที่มีหน้าที่สอน วิจัย และบริการทางวิชาการ สาย ข ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่บริการทางวิชาการ และสาย ค ได้แก่ ตำแหน่งที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารและธุรการ (ทบวงมหาวิทยาลัย 2520) ทำให้เกิดสภาพการทำงานที่คาดว่าจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังที่วิชัย รูปขำดี และอังฉรา พุทธรณ์ (2525 : 90 - 91) ได้ชี้ให้เห็นความแตกต่างในโอกาสระหว่างข้าราชการ กลุ่มต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย และลักษณะการเป็นตัวแทนของกลุ่มข้าราชการกลุ่มต่าง ๆ ในกระบวนการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัย อันสืบเนื่องมาจากข้อกำหนดตามกฎหมาย ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2519) ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2507 และแนวการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เป็น 2 แนว คือ ข้อสังเกตเกี่ยวกับสิทธิของข้าราชการสาย ก ข ค ในเรื่องตำแหน่งบริหาร และข้อสังเกตเกี่ยวกับบทบาทของข้าราชการสาย ก ข ค ในการบริหารงานบุคคล โดยข้อกำหนดตามกฎหมาย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507 ข้อ 15 (ค) ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ประกอบกับพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยต่างๆ ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกันได้กำหนดให้ตำแหน่งบริหารที่สำคัญ ๆ ของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ระดับสูงลงมาถึงระดับหัวหน้าแผนกวิชา คือ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก/ศูนย์/สถาบัน หัวหน้าแผนกอิสระ รองคณบดี รองผู้อำนวยการสำนัก/ศูนย์/สถาบัน และหัวหน้า ภาควิชาหรือหัวหน้าแผนกวิชาเหล่านี้แต่งตั้งจากคณาจารย์ใน

มหาวิทยาลัยเท่านั้น ผลก็คือ ในมหาวิทยาลัย ข้าราชการสาย ก นอกจากทำหน้าที่ทางวิชาการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ในด้านบริหารและธุรการ ตั้งแต่ตำแหน่งระดับสูงลงมาถึงระดับต่ำสุด

จากข้อกำหนดดังกล่าว มีผลให้ข้าราชการสาย ข ไม่ได้รับการแต่งตั้ง หรือเลือกตั้งให้ดำรงตำแหน่งด้านการบริหารที่เป็นทางการ แม้แต่ในหน่วยงานที่ทำหน้าที่ทางวิชาการที่มีใช้ด้านการสอนโดยตรง เช่น สำนัก ศูนย์ และสถาบันต่างๆ ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้จะมีข้าราชการสาย ข อยู่เป็นส่วนใหญ่ก็ตาม ในการเลือกผู้บริหารมาดำรงตำแหน่งก็จำเป็นต้องเลือกจากข้าราชการสาย ก ที่สังกัดในหน่วยงานอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยเดียวกันมาดำรงตำแหน่ง สำหรับข้าราชการสาย ค นั้น กฎทบวงฉบับที่ 2 เปิดโอกาสให้ดำรงตำแหน่งบริหารระดับต้นและระดับกลางบางตำแหน่งในมหาวิทยาลัยได้ ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าแผนก หัวหน้ากอง และตำแหน่งสูงสุดที่ดำรงได้ คือ ผู้อำนวยการกอง ส่วนในระดับคณะ สำนัก ก็เปิดโอกาสให้ดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะ สำนัก เท่านั้น ซึ่งในบางมหาวิทยาลัยก็ยังให้อาจารย์มาดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นอีก อันเป็นการตัดโอกาสข้าราชการสาย ค มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้พระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยโดยทั่วไป ยังมิได้ให้สิทธิข้าราชการสาย ข ค เป็นกรรมการประจำ คณะ สำนัก ศูนย์ หรือสถาบันในสังกัดมหาวิทยาลัยอีกด้วย

ปัญหาเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เกี่ยวกับสิทธิของข้าราชการสาย ก ข ค ในเรื่องตำแหน่งบริหารนี้ สอดคล้องกับความคิดของนักวิชาการหลายท่าน สุขุม นวลสกุล (2523 : 1) ให้ความเห็นว่า การแบ่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยออกเป็น 3 ส่วน ทำให้เกิดปัญหาในการบริหารงานบุคคล เพราะพระราชบัญญัติของแต่ละมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง ให้ความสำคัญแก่ข้าราชการสาย ก มาก เช่น ตำแหน่งบริหารสำคัญ ๆ ในมหาวิทยาลัย หรือกรรมการประจำคณะจะต้องแต่งตั้งมาจากข้าราชการ สาย ก เท่านั้น ทั้งที่ข้าราชการสาย ข และสาย ค ก็มีความสำคัญในการบริหารมหาวิทยาลัย ดังนั้นข้าราชการสาย ข และสาย ค น่าจะได้รับโอกาสมากกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้มีขวัญ และกำลังใจ ในการทำงานเพื่อมหาวิทยาลัยมากขึ้น แนวคิดนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของ อุดร ชื่นกลิ่นรูป (2523 : 22 - 24) ที่ได้กล่าวถึงความก้าวหน้าในการรับราชการของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย สาย ข และสาย ค ไว้ในเอกสารประกอบการศึกษาและวิจัยตามโครงการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยว่า ข้าราชการสาย ข และสาย ค ต้องตกอยู่ ภายใต้บทบัญญัติทางการบริหารงานบุคคล ที่ใช้บังคับกับข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยทั่วไปทำให้ไม่มีความก้าวหน้าในการรับราชการเท่ากับข้าราชการในสาย ก เพราะในการแบ่งสายข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ออกเป็น 3 สาย โดยกฎทบวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) และพระราชบัญญัติของแต่ละมหาวิทยาลัยนั้น ได้กำหนดให้ผู้ที่ดำรงตำแหน่งบริหารต่างๆ ในมหาวิทยาลัยต้องมาจากข้าราชการสาย ก เท่านั้น จึงทำให้ข้าราชการ สาย ข และสาย ค ไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการรับราชการได้

หักเทียบข้าราชการสาย ก ทั้ง ๆ ที่ข้าราชการทั้ง 3 สาย ต่างก็มีความสำคัญในการดำเนินงานของ แต่ละมหาวิทยาลัยไม่น้อยกว่ากัน

นอกจากสภาพที่เกี่ยวกับสิทธิของข้าราชการสาย ก ข ค ในเรื่องตำแหน่งบริหารและ เกี่ยวกับบทบาทของข้าราชการสาย ก ข ค ในการบริหารงานบุคคลตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว แนน้อย แพเพอร์ (2525 : 69 - 72) ได้สรุปการวิเคราะห์ความก้าวหน้าในการรับราชการ ในเรื่องการเลื่อนขึ้นเงินเดือนไว้ว่า ข้าราชการสาย ก จะมีโอกาสได้เลื่อนขึ้นเงินเดือนและระดับตำแหน่ง ได้เร็วโดยอาศัยผลงานทางวิชาการ และมีตำแหน่งทางการบริหาร ส่วนสาย ข และสาย ค เมื่อเริ่มรับราชการในตำแหน่งใดแล้วก็ตาม จะมีขีดจำกัดของระดับในแต่ละตำแหน่งไม่เหมือนกัน และจะได้รับการวิเคราะห์ตำแหน่งให้สูงขึ้นอีกได้ ก็ต้องอาศัยปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่ เช่น อาจเป็น หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าแผนก หัวหน้ากอง เป็นต้น ซึ่งตำแหน่งที่กล่าวมานี้ในหน่วยงานต่าง ๆ ของแต่ละมหาวิทยาลัยมีอยู่จำนวนจำกัด ถ้ามิได้ดำรงตำแหน่งระดับหัวหน้างาน หรือหัวหน้าฝ่าย ก็ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ให้ตำแหน่งสูงขึ้นได้ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2520) และเมื่อวิเคราะห์ไปถึงจำนวนเวลาในการทำงานที่เท่ากันแล้วจะพบว่า ในระยะเวลาที่เท่ากัน ข้าราชการสาย ก จะมีระดับเงินเดือนสูงกว่าสาย ข และสาย ค เป็นจำนวนมาก และเมื่อนับเวลาต่อไปอีกข้างหน้า นับวันจำนวนเงินที่แตกต่างกันก็มีจำนวนสูงยิ่งขึ้น

จากความคิดเห็นต่าง ๆ ที่นำเสนอข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยที่แบ่งข้าราชการเป็น 3 สายนั้น ได้ก่อให้เกิดสภาพความแตกต่างระหว่างข้าราชการสายวิชาการกับข้าราชการสายบริการวิชาการ และข้าราชการสายธุรการในด้านต่าง ๆ หลายประการ เช่น อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่ง และโอกาสความก้าวหน้าในการรับราชการ ซึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ด้วย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาระดับสูงเป็นสถาบันหนึ่งที่ประสบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารบุคคลหลายด้าน เช่น ปัญหาสมองไหล ที่ส่งผลทำให้เกิดความขาดแคลนกำลังคน โดยเฉพาะในสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งเป็นสายบริการวิชาการ อันได้แก่ นักวิจัย นักวิทยาศาสตร์ ตามหลักการจัดการศึกษานั้น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความเชื่อมั่นว่าเทคโนโลยีสาขาต่าง ๆ ทางเกษตรเป็นองค์ประกอบสำคัญในกระบวนการศึกษา ที่จะช่วยเสริมสร้างมาตรฐานและคุณภาพของชีวิต เพื่อเป็นกำลังสำคัญสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และ สังคมไทย การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จึงมุ่งพัฒนาบุคคลให้มีความชัดเจนทาง วิชาการ มีความเชี่ยวชาญเชิงปฏิบัติและมีคุณสมบัติที่จำเป็นตามลักษณะของงานอาชีพ พร้อมทั้งจะ ทำงานและปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้าทันต่อวิวัฒนาการทางเทคโนโลยี รวมทั้งปลูกฝังความเป็น ระเบียบวินัย และความประณีต สำนึกในจรรยาอาชีพ มีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อหน้าที่

และ สังคม การที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีวัตถุประสงค์หลักในการจัดการศึกษามุ่งพัฒนากำลังคน ให้มีคุณสมบัติพร้อมที่จะประยุกต์และพัฒนาเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของไไทยนั้น เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพเป็นหลัก โดยการพัฒนาบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ไปพร้อม ๆ กัน เพื่อความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะบุคลากรสายบริการวิชาการและสายธุรการ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่จะอำนวยความสะดวกในด้านการบริการต่าง ๆ มหาวิทยาลัยจึงควรที่จะกำหนดแนวทางในการพัฒนาเพื่อจัดระเบียบดูแลบุคลากร ให้ทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดปรับเปลี่ยนไปตามกาลสมัยได้อย่างดี และมีเหตุผล

จากการที่มหาวิทยาลัยได้ขยายหน่วยงานและแบ่งส่วนราชการใหม่เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังมีการกำหนดอัตรากำลังตามนโยบายการลดอัตราจ้างคนภาครัฐ ภาระงานจึงตกอยู่กับข้าราชการสายบริการวิชาการและธุรการ มีผลกระทบถึงสภาพการทำงาน ทำให้เกิดปัญหาทางสถานภาพของบุคคลต่าง ๆ และนับวันจะยิ่งรุนแรงมากขึ้น หากไม่เริ่มดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงให้ดีขึ้น ทั้งยังมีได้มีผู้ศึกษาเพื่อตรวจสอบแก้ไขปัญหานี้อย่างจริงจัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งมีการบริหารงานบุคคลภายใต้กฎทบวงมหาวิทยาลัย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) นอกจากความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507 จึงได้รับผลกระทบอันเนื่องมาจากการแบ่งสายข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยออกเป็น 3 สาย ทำให้คาดได้ว่ามีแนวโน้มที่จะเกิดสภาพการได้เปรียบ เสียเปรียบระหว่างข้าราชการสายวิชาการ (สาย ก) กับข้าราชการสายบริการวิชาการ (สาย ข) และข้าราชการสายธุรการ (สาย ค) ในด้านต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายบริการวิชาการและสายธุรการ ทำให้บุคลากรสายบริการวิชาการและสายธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประกอบกับในระยะเวลาสี่ปีที่ผ่านมา คือ ระหว่างปี 2537 - 2540 สถิติการลาออกและโอนย้ายไปรับราชการที่อื่นของข้าราชการสายบริการวิชาการและสายธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูงจนเป็นที่น่าวิตกกล่าวคือ ปี พ.ศ. 2537 บุคลากรสายบริการวิชาการและสายธุรการ ลาออก 5 คน โอนย้าย 7 คน ปี พ.ศ. 2538 บุคลากรสายบริการวิชาการและสายธุรการ ลาออก 5 คน โอนย้าย 9 คน ปี พ.ศ. 2539 บุคลากรสายบริการวิชาการและสายธุรการ ลาออก 6 คน โอนย้าย 10 คน และปี พ.ศ. 2540 บุคลากรสายบริการวิชาการและสายธุรการ ลาออก 7 คน โอนย้าย 11 คน รวมทั้งสิ้นในระยะเวลาเพียง 4 ปี มีบุคลากรสายบริการวิชาการและสายธุรการลาออก 23 คน โอนย้าย 37 คน (กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540 : 25-26) จากสถิติดังกล่าวจึงสมควรที่จะได้ศึกษาถึงสาเหตุที่ทำให้บุคลากรสายบริการวิชาการและสายธุรการลาออกและโอนย้ายไปรับราชการที่อื่น ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้น

ทุกปี อาจพิจารณาได้ว่าเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการสูง

จากสภาพการบริหารงานและปัจจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและความรู้ตึกนึกคิดของข้าราชการในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีการเปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ส่วนใหญ่ขาดความกระตือรือร้น ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์งานใหม่ อุทิศเวลาให้กับราชการไม่เต็มที่ ตลอดจนไม่ชวนชวนที่ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กร หรือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพราะเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมจะทำให้ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มุ่งหวังที่จะให้ผลงานออกมาตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในทำนองเดียวกันบุคลากรที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดปัญหาแก่หน่วยงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเหล่านี้จะต่ำ การปฏิบัติงานจะไม่ได้ผลเท่าที่ควร ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาและความยุ่งยากสำหรับผู้บริหารในการบริหาร วินิจฉัย และสั่งการได้

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของทั้งข้าราชการสายบริการวิชาการ (สาย ข) และข้าราชการสายธุรการ (สาย ค) ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการขยายขอบเขตและประยุกต์ความรู้ทางทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา ให้เพิ่มประโยชน์ในการอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการเพิ่มสารสนเทศให้ผู้บริหารองค์กรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้พิจารณานำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรได้ในอีกระดับหนึ่ง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในแต่ละด้านและโดยรวม 5 ด้าน คือ ด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านและโดยรวม 5 ด้านของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามตัวแปร เพศ สถานภาพ วิทยาเขต อายุ ราชการ และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว

✓ ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จะเป็นประโยชน์ ดังนี้

1. เป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารงานบุคคลและพัฒนาบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และวิทยาเขตกำแพงแสน ที่ปฏิบัติราชการในปีการศึกษา 2540 จำนวน 1,480 คน จำแนกเป็นสายบริการวิชาการ (สาย ข) 560 คน สายธุรการ (สาย ค) 920 คน
2. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และวิทยาเขตกำแพงแสน เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาชั้นต้น
3. ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย
 - 3.1 ตัวแปรต้นได้แก่
 - 3.1.1 เพศ
 - 3.1.1.1 ชาย
 - 3.1.1.2 หญิง

3.1.2 สถานภาพ

3.1.2.1 สาย ข

3.1.2.2 สาย ค

3.1.3 วิทยาเขต

3.1.3.1 วิทยาเขตบางเขน

3.1.3.2 วิทยาเขตกำแพงแสน

3.1.4 อายุราชการ

3.1.4.1 ค่ำกว่า 5 ปี

3.1.4.2 5 - 10 ปี

3.1.4.3 11 - 15 ปี

3.1.4.4 มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

3.1.5 ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว

3.1.5.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท

3.1.5.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท

3.1.5.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท

3.1.5.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของปัจจัยต่าง ๆ คือ

3.2.1 ฐานะอาชีพ

3.2.2 ค่าจ้างและสวัสดิการ

3.2.3 การปกครองบังคับบัญชา

3.2.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

3.2.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาระดับต้น

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจและความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในวิจัยนี้หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของข้าราชการสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.1 ฐานะอาชีพ หมายถึง ตำแหน่ง ยศ สถานภาพของอาชีพที่ดำรงอยู่ เป็นที่ยอมรับของสังคม และพึงพอใจในอาชีพของตน

1.2 ค่าจ้างและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ ที่ทางสถาบันจัดหาไว้ให้ หรือคอยอำนวยความสะดวกให้ อันได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล เงินสหกรณ์ ที่พักอาศัย บริการรถรับ-ส่ง อาหารและโรงอาหาร

1.3 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การจัดลำดับความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานลดหลั่นกันลงไปตามลำดับ โดยหัวหน้างานในฐานะผู้บังคับบัญชาจะต้องเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานดูแล กำกับ ตรวจสอบ ติดตามงาน และให้คำปรึกษาผู้ใต้บังคับบัญชา โดยยึดหลักคุณธรรม

1.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน อาคารสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

1.5 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน หมายถึง การติดต่อประสานงาน การเป็นกันเอง ความจริงใจต่อกันในเรื่องส่วนตัว เรื่องงาน ความสามัคคีในหมู่คณะ ความจริงใจต่อหน่วยงาน

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความรู้สึกหรือทัศนคติของข้าราชการที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่

3. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ หมายถึง ข้าราชการ สาย ข ตามกฎหมายฉบับที่ 2 ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507 ข้อ 11 (ข) ได้แก่ ตำแหน่งในสายงานต่างๆ ดังนี้ คือ บรรณารักษ์ โสตทัศนศึกษา แพทย์ พยาบาล นักวิจัย นักวิทยาศาสตร์ นักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษา เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ วิศวกร และตำแหน่งในสายงานวิชาการอื่นที่ กม.กำหนด และข้าราชการสาย ค ตามกฎหมายฉบับที่ 2 ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2507 ข้อ 11 (ค) ได้แก่ ตำแหน่งในสายงานต่าง ๆ ดังนี้ คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล นักวิชาการเงินและบัญชี พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด นายช่างเทคนิค นักวิชาการพัสดุ พนักงานพัสดุ นายช่างอิเล็กทรอนิกส์ และตำแหน่งอื่นที่ กม. กำหนด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการในสาขาจิตวิทยาองค์กร พฤติกรรมองค์กร การจัดการและการบริหารองค์กร ได้ศึกษาและทำความเข้าใจคำว่า ความพึงพอใจในงาน ของบุคคลไว้เป็นจำนวนมาก นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ซึ่งส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน มีรายละเอียดบางส่วนเท่านั้นที่มีความแตกต่างกัน ความหมายของความพึงพอใจในงานที่นักวิชาการหลายท่านอธิบายสรุปไว้มี ดังนี้

ลูธานส์ (Luthans. 1995 : 114) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจหรือภาวะอารมณ์ทางบวกที่เป็นผลมาจากการประเมินของบุคคลเกี่ยวกับงานหรือประสบการณ์จากงาน” ลูธานส์ (Luthans. 1995 : 125 - 128) สรุปว่า การศึกษาความพึงพอใจในงานต้องศึกษา 3 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรก เป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานในรูปอารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์การทำงาน ในที่นี้ความพึงพอใจในงานจึงเป็นสภาวะทางจิตที่เป็นนามธรรม องค์ประกอบที่สองคือ การศึกษาความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบผลตอบแทนจากการทำงานกับสิ่งที่คาดหวัง ถ้าบุคคลใดทำงานหนักแต่รู้สึกว่าได้ผลตอบแทนต่ำกว่าคนที่ทำงานเบากว่า จะมีความพึงพอใจในงานต่ำ และองค์ประกอบที่สาม ศึกษาความพึงพอใจในงานในลักษณะทัศนคติต่องานในมิติต่าง ๆ ซึ่ง ลูธานส์ (Luthans. 1995 : 126 - 128 ; อ้างอิงจาก Smith, Kendall and Hulin. 1969) ได้เสนอว่า การศึกษาความพึงพอใจในงานต้องศึกษาทัศนคติ หรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อลักษณะของงานรวม 5 มิติ คือ ตัวงาน (Work Itself) ค่าจ้าง (Pay)

โอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities) หัวหน้างาน (Superior) และเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker) สเตียร์ส (Steers. 1991 : 79 - 82) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็น “ความพอใจหรือความรู้สึกทางบวกที่บุคคลให้คุณค่าในงานหรือประสบการณ์จากงาน” ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการรับรู้ที่บุคคลนั้นประเมินการให้คุณค่ากับงานที่ทำ สเตียร์สได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ 2 แนวทาง แนวทางแรก ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกสนองตอบต่อสภาพงาน ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้คล้ายกับเรื่องของทัศนคติ กล่าวคือเราไม่อาจสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถคาดเดาได้จากการแสดงออกและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร แนวทางที่สอง ความพึงพอใจในงานเป็นผลของความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคคลได้รับบุคคลทำงานตามระดับความคาดหวังที่ตนเองให้คุณค่าต่องานนั้น ๆ แตกต่างกัน และเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนหรือรางวัลจากการทำงาน รางวัลภายนอก ได้แก่ รายได้และการเลื่อนตำแหน่ง ส่วนรางวัลภายใน ได้แก่ ความพึงพอใจจากเพื่อนร่วมงาน และงานที่มีคุณค่า ผลตอบแทนจะทำให้พนักงานพึงพอใจในงานและปรารถนาจะทำงานนั้นในทางตรงข้ามเมื่อผลตอบแทนไม่เป็นไปตามความคาดหวังบุคคลเกิดความไม่พึงพอใจ และอาจแสวงหาความพึงพอใจที่อื่น ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนงาน หรือให้ความสำคัญต่อกิจกรรมอื่น ๆ ในชีวิต การวัดมิติของความพึงพอใจในงานสามารถวัดใน 5 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรก คือ ความหมาย หมายถึงงานที่บุคคลทำเป็นงานที่น่าสนใจและเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีโอกาสเรียนรู้และมีส่วนรับผิดชอบ องค์ประกอบที่สอง ผลตอบแทนหรือรายได้ ที่ได้รับ ว่ามีความคุ้มค่าและวิธีการได้รับผลตอบแทนนั้น องค์ประกอบที่สาม โอกาสก้าวหน้า หมายถึงโอกาสของความก้าวหน้าที่บุคคลจะได้รับจากการทำงาน องค์ประกอบที่สี่ หัวหน้างาน หมายถึง ความสามารถในการจัดการของหัวหน้างานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา และองค์ประกอบสุดท้าย คือ ผู้ร่วมงาน ที่บุคคลทำงานร่วมด้วย ว่ามีความสัมพันธ์ในลักษณะใด เซอร์ริงตัน (Cherrington. 1994 : 280 - 282) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีต่องานที่ทำ การวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน แบ่งเป็น 2 แนวทาง แนวทางแรกเป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานต่อสิ่งต่าง ๆ การวัดความพึงพอใจในงาน เป็นการศึกษาทัศนคติเฉพาะที่มีต่อองค์ประกอบของงานแต่ละส่วน กล่าวคือ ศึกษาความพึงพอใจในรูปของส่วนประกอบ (Component) ย่อย ๆ ของความพึงพอใจหรือทัศนคติ เช่น ทัศนคติต่อรายได้จากการทำงาน ทัศนคติต่อการแนะแนว ทัศนคติต่อสภาพการทำงาน เป็นต้น ทัศนคติอาจจะเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ อาจเป็นทัศนคติในทางที่ท้าทายความสนใจ อาจเป็นทัศนคติต่อผู้นำในงานด้านสมรรถภาพ หรือทัศนคติต่อรายได้ว่าสูงไปหรือต่ำไปก็ได้ ดังนั้น การศึกษาความพึงพอใจในงานตามแนวทางนี้ต้องศึกษาแยกเป็นรายองค์ประกอบ แนวทางที่ 2 เป็นการวัดความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากสภาวะภายในจิตใจหรืออารมณ์ที่เป็นภาพรวมของ

ความพึงพอใจ (Overall Satisfaction) ของบุคคล ประสพการณ์ในทางบวกที่ได้จากการทำงานกับ
ผู้ร่วมงานที่ดี มีค่าตอบแทนสูง มีผู้นำองค์กรที่ดี เป็นความพึงพอใจด้านบวก ในขณะที่
ประสพการณ์ในการทำงานกับผู้ร่วมงานที่ไม่ดี ค่าตอบแทนต่ำ เป็นประสพการณ์ในทางลบ การ
ศึกษาความพึงพอใจตามแนวทางนี้ เป็นการศึกษาผลรวมของมวลประสพการณ์ที่สะท้อนออกมาใน
รูปของความพึงพอใจในภาพรวม

วิกชิโอ (Vicchio. 1991 : 90) สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นผลรวม
ของความคิด ความรู้สึก แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจ
ในงานของบุคคลเกิดขึ้น และมีความแตกต่างกันตามลักษณะประสพการณ์ในการทำงานของแต่ละ
บุคคลและลักษณะประสพการณ์จากการติดต่อกับบุคคลอื่น ๆ ความพึงพอใจในงานของ
บุคคล เกี่ยวข้องกับความคาดหวังเกี่ยวกับงานของบุคคล ทั้งนี้เพราะระดับความคาดหวังเกี่ยวกับ
งาน มีผลต่อการประเมินคุณค่าผลการปฏิบัติ อันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน

กรีนเบอร์ก และบาร์อน (Greenberg and Baron. 1993 : 149) ให้นิยามความพึงพอใจใน
งานว่า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองทางด้านความคิดทางอารมณ์ในเชิงประเมินต่องาน ลักษณะความ
พึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน ซึ่งอาจจะสอดคล้อง
หรือแตกต่างกันก็ได้ เช่น บุคคลอาจมีความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน แต่ไม่พึงพอใจ
หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานก็ได้ แสดงว่าสถานะความพึงพอใจในงานของบุคคลมีลักษณะ
ค่อนข้างคงที่ตามประสพการณ์ในการทำงานและความคาดหวังของบุคคล

อาร์วีย์ และคณะ (Arvey and other. 1989 : 176) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอ
ใจในงาน ในรูปของความพึงพอใจทั่วไป (General Satisfaction) และให้นิยามว่า ความพึงพอใจทั่ว
ไปแยกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความพึงพอใจภายใน (Intrinsic Satisfaction) และความพึงพอใจ
ภายนอก (Extrinsic Satisfaction) ทั้งนี้เพราะอาร์วีย์ และคณะ เชื่อว่าลักษณะความพึงพอใจในงาน
ของบุคคลขึ้นอยู่กับลักษณะภูมิหลังของบุคคลส่วนหนึ่ง และขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำอีกส่วน
หนึ่ง ด้วยเหตุนี้ ในชีวิตจริงจึงพบบุคคลบางคนที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ค่อนข้างคงที่ ไม่ว่าจะทำ
งานในลักษณะใด แนวคิดของอาร์วีย์ และคณะ สอดคล้องกับแนวความคิดของแฮคแมน และโอดด์
แฮม (Hackman and Oldham. 1980) ซึ่งให้คำนิยามความพึงพอใจในงานแยกเป็น 2 องค์ประกอบ
องค์ประกอบแรก คือ ความพึงพอใจด้านบริบท (Context Satisfaction) ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อ
ความมั่นคง (Security) ค่าตอบแทน (Pay) ผู้ร่วมงาน (Co-Worker) และการนิเทศ (Supervision)
ส่วนองค์ประกอบที่สอง คือ ความพึงพอใจด้านความรู้สึก (Affective Satisfaction) ได้แก่ ความ
พึงพอใจที่เป็นแรงจูงใจภายในเกี่ยวกับงาน (Internal Work Motivation) ความรู้สึกพึงพอใจเมื่อมี

ความก้าวหน้าในการทำงาน (Growth Satisfaction) และความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป (General Satisfaction)

จากความหมายของความพึงพอใจในงานที่เสนอไว้ข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นคุณลักษณะทางจิตหรือทางอารมณ์ หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน ประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญ 2 องค์ประกอบ องค์ประกอบแรก เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริบทของงาน 5 ด้าน คือ ค่ำงาน ค่ำจ้าง โอกาสก้าวหน้าหรือความมั่นคงตามความคิดของ แสคแมน และโอดด์แฮม หัวหน้างานซึ่งรวมถึงการนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงาน องค์ประกอบที่สองเป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านอารมณ์ หรือความรู้สึกพึงพอใจในงาน 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจที่เป็นแรงจูงใจภายในเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกพึงพอใจเมื่อมีความก้าวหน้าในการทำงาน และความรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป การศึกษาความพึงพอใจในงานทำได้เป็นสองแนวทาง แนวทางแรกเป็นการศึกษาความพึงพอใจในงาน ในลักษณะที่เป็นองค์ประกอบย่อย แยกตามลักษณะสำคัญหรือมิติของความพึงพอใจ ส่วนแนวทางที่สองเป็นการศึกษาความพึงพอใจในงานที่เป็นภาพรวมเป็นตัวแปรเดียว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกในทางที่ดีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ทั้งทางด้านวัตถุ และทางด้านจิตใจ จึงทำให้ความเครียดของบุคคลผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลง ผลที่ตามมาคือ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกตั้งใจหรือเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แม้ว่าจะมีอุปสรรคมากมายสักเพียงใดก็ตาม

จากเนื้อหาสาระข้างต้น อาจสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความต้องการหรือแรงจูงใจของแต่ละบุคคล ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อองค์กรอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจาก

1. ผู้ปฏิบัติงานย่อมมีความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดของตน และผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสมปรารถนาที่จะได้แสดงบทบาทอย่างเต็มที่ตามขีดความสามารถของเขามีอยู่
2. ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมจะไม่ประสบสภาพวุฒิภาวะทางจิตวิทยา เพราะคนเราโดยทั่วไปจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในแต่ละวันอยู่กับงาน หากงานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย ไม่ท้าทาย และไม่ใช่อิสระ เขาย่อมจะเกิดความเบื่อหน่าย หงุดหงิดรำคาญใจอันจะส่งผลหรือก่อให้เกิดปัญหาโดยตรงต่อตัวเขาเอง เพื่อนร่วมงาน และสังคมในที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่เคยมีความพึงพอใจในงานที่ทำ จะเกิดความคับข้องใจ เพราะการทำงานนั้น ถือว่าเป็นสิ่งสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์

4. การขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือเกิดมีข้อขัดแย้งในการทำงาน ย่อมจะส่งผลให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานลดต่ำลง ซึ่งหมายความว่าประสิทธิภาพของการทำงานย่อมลดต่ำตามไปด้วย

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมีรากฐานมาจากแนวคิดเรื่องของการจูงใจ (Motivation) สเตียร์ส (Steers, 1991 : 118) ให้คำอธิบายว่า “Motivation” มาจากคำภาษาละตินโบราณว่า “Movere” ซึ่งมีความหมายว่า “เคลื่อนไหว (To Move)” การจูงใจหมายถึงสภาพทางจิตของบุคคลที่ให้พลังหรือชี้นำพฤติกรรมของมนุษย์ให้คงอยู่ กล่าวอีกอย่างหนึ่งคือ การจูงใจเป็นแรงขับ (Drives) ที่กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในทิศทางเฉพาะ เพื่อบรรลุเป้าหมายอันใดอันหนึ่งของบุคคล ดังนั้น การศึกษาการจูงใจของบุคคล จึงต้องศึกษาทั้งสภาพภายในจิตใจของบุคคล และสภาพแวดล้อมของบุคคลที่ก่อให้เกิดการจูงใจนั้น

เชอริงตัน (Cherrington, 1994 : 133) ได้สรุปความเป็นมาของการศึกษาการจูงใจไว้ว่าในระยะแรก นักปราชญ์ชาวกรีกโบราณ ได้ใช้หลักการสุขนิยม (Hedonism Principle) อธิบายว่ามนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีเหตุผลในการแสดงพฤติกรรม มนุษย์จะแสวงหาความสบาย ความสะดวก ความพอใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งเจ็บปวด หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ การศึกษาในระยะแรกจึงเป็นการอธิบายการจูงใจในลักษณะเชิงปรัชญา โดยพยายามศึกษาองค์ประกอบทางกายภาพ ต่อมาเมื่อวิทยาการก้าวหน้ามากขึ้น หลักการสุขนิยมไม่สามารถอธิบายการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์ที่ซับซ้อนได้ จึงได้มีการพัฒนาทฤษฎีใหม่ เพื่ออธิบายที่มาของการจูงใจที่มีความเป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่ได้รับการพัฒนาในระยะหลัง แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม (Cherrington, 1994 : 132 - 158; Steers, 1991 : 116 - 165) กลุ่มแรก คือกลุ่มทฤษฎีเนื้อหา หรือทฤษฎีความต้องการ (Content Theories or Needs Theories) กลุ่มทฤษฎีนี้พยายามอธิบายว่ามีอะไร หรือมีองค์ประกอบใด กระตุ้นหรือจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ทฤษฎีในกลุ่มนี้ที่สำคัญได้แก่ ทฤษฎีความต้องการ 5 ขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierachy) ทฤษฎีความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Learned Needs) ทฤษฎีความต้องการหรือ อีอาร์จี ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's E R G Theory) และทฤษฎีสุขวิทยาการจูงใจของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory)

กลุ่มที่สอง คือกลุ่มทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories) กลุ่มทฤษฎีนี้พยายามอธิบายว่าเหตุใด จึงเกิดการจูงใจหรือบุคคลถูกจูงใจได้อย่างไร ทฤษฎีในกลุ่มนี้ที่สำคัญ ได้แก่ ทฤษฎีความ

คาดหวัง (Expectancy Theory) ทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity Theory) ทฤษฎีการวางเป้าหมาย (Goal Setting Theory) และทฤษฎีการควบคุม (Control Theory)

ในกลุ่มทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับการจูงใจทั้งหมด แต่ละทฤษฎีต่างก็มีจุดเด่นจุดด้อยแตกต่างกัน และมีความเหมาะสมในการอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ในสภาพการณ์ที่ต่างกัน เชอร์ริงตัน (Cherrington. 1994 : 134 - 137) สรุปว่า ทฤษฎีของมาสโลว์เป็นทฤษฎีที่อธิบายการเกิดการจูงใจเฉพาะลักษณะทางกายภาพ ไม่ครอบคลุมลักษณะทางจิตใจ ส่วนทฤษฎีของแมคเคลเลนดัล และทฤษฎีความเท่าเทียมกันเหมาะสำหรับการศึกษาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับทางเศรษฐกิจ และความสำนึกขององค์กร และทฤษฎีสุนัขวิทยา-การจูงใจ หรือทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factors Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายการจูงใจทั้งลักษณะทางกายภาพ และลักษณะทางด้านจิตใจ ในขณะที่ทฤษฎีความคาดหวังอธิบายการจูงใจในเชิงปัญญา (Cognitive Motivation) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการศึกษาการจูงใจที่เกิดจากการได้รับรางวัล ทั้งรางวัลภายนอก และรางวัลภายในว่าสนองต่อความคาดหวังมากน้อยเพียงใด ซึ่งต่อมาภายหลัง นักจิตวิทยาองค์กร และนักบริหารองค์กรได้นำทฤษฎีสององค์ประกอบไปศึกษาในประเด็นเกี่ยวกับการจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานกันอย่างกว้างขวาง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สถาบันอุดมศึกษาเป็นองค์การทางการศึกษาที่ดำเนินการบริหารงานบุคคลหลายฝ่ายด้วยกัน บุคลากรฝ่ายบริการวิชาการและธุรการจะเป็นผู้สนับสนุนส่งเสริมให้การดำเนินการบริหารสถาบันอุดมศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการผลิตนักศึกษาออกไปรับใช้ประเทศชาติ ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดการบริหารงานบุคคลให้เหมาะสมโดยนำหลักวิชา ทฤษฎีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ เพื่อที่จะให้บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ของสถาบันอุดมศึกษาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหลายทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy) มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 80 - 91) ได้วางหลักไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างในทฤษฎีนี้ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการคือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด
 2. ความต้องการที่ได้รับตอบสนองแล้วจะไม่ใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป
- ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว จะไม่ใช่ตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

มาสโลว์ได้กำหนดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ดังนี้คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคง (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่ การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Belongingness Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่อง สรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด หรือตามความคาดหวังของตน

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลเลนด (McClelland) เป็นทฤษฎีที่ศึกษาถึงความต้องการอันเป็นพื้นฐานการจูงใจด้านความสำเร็จ หรือเรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ทฤษฎีหนึ่งที่น่าสนใจศึกษา คือ ทฤษฎีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของแมคเคลเลนด (ชัยยศ สันตวงษ์, 2533 : 62 - 63 ; อ้างอิงมาจาก McClelland, n.d.) ได้สรุปว่า การจูงใจทางด้านความสำเร็จ มีจุดมุ่งหมายอยู่ที่ความต้องการของบุคคล ซึ่งเป็นความต้องการทางสังคมเพื่อให้ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจในการปฏิบัติงาน และจะส่งผลถึงความสำเร็จของงานด้วย โดยแมคเคลเลนด ได้กล่าวว่า

1. ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จในงานสูง จะต้องมีลักษณะนิสัย (Characteristic) ดังนี้

1.1 เป็นผู้ที่ทำงานที่มีความรับผิดชอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานที่มีความรับผิดชอบสูง เพราะถ้าเป็นงานที่มีความรับผิดชอบต่ำ แม้จะประสบความสำเร็จก็ไม่มีภูมิใจมากนัก และไม่ เป็นแรงจูงใจที่มีความรุนแรงที่จะทำงานให้สำเร็จต่อไป

1.2 เป็นผู้ที่มิใช่เป้าหมายระดับกลาง (Moderate Goals) เพื่อลดความเสี่ยง และเพิ่มความเชื่อมั่นในความสำเร็จสูงขึ้น และการประสบผลสำเร็จแต่ละครั้งจะเป็นฐานช่วยยกระดับความสำเร็จในครั้งต่อไปให้สูงขึ้น

1.3 เป็นผู้ที่ต้องการจะได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนว่าสำเร็จหรือล้มเหลว

1.4 เป็นผู้ที่ต้องการร่วมทำงานกับผู้ที่มีความสามารถ และจะพยายามปรับปรุงความสามารถของเขาให้ทัดเทียมกับผู้ที่มีความสามารถ อันจะเป็นแรงจูงใจให้เกิดความมานะที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตที่สูงขึ้น

2. ผู้ที่มีความต้องการทางด้านอำนาจสูง จะมององค์การว่าเป็นโอกาสที่จะได้สถานภาพและอำนาจหน้าที่ บุคคลเหล่านี้จะถูกจูงใจด้วยงานที่ให้โอกาสสร้างอำนาจ

3. ผู้ที่มีความต้องการทางด้านความรักและผูกพันสูง จะมององค์การว่าเป็นโอกาสของการมีเพื่อนมาก บุคลากรจะถูกจูงใจด้วยงานที่กำหนดให้ต้องเกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง บุคคลเหล่านี้จะไม่พอใจที่ถูกกำหนดให้ทำงานตามลำพัง

จะเห็นได้ว่าความต้องการสัมฤทธิ์ผลในตัวบุคคลจะเป็นพลังจูงใจอันสำคัญ ที่จะทำให้งานคนทำงานได้สำเร็จ คนที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงจะมีลักษณะชอบทำงานอิสระ ตั้งเป้าหมายในการทำงานสูงพอที่จะทำสำเร็จได้ และมีความกล้าเสี่ยงพอสมควรและถือว่าความสำเร็จของงานเป็นรางวัลที่มีค่ามากกว่าเงินตอบแทน ส่วนคนที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำมักจะสนใจแต่การยอมรับของเพื่อนฝูง ความมั่นคงในงาน รายได้ การได้รับการตอบสนองทางวัตถุและไม่ชอบการเสี่ยง

แมคเคลแลนด์มีความเชื่อว่า แรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล มนุษย์มีความปรารถนา ที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุผลสำเร็จโดยเร็ว แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961 : 100 - 110) แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 4 ประการคือ

ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Needs for Achievement)

ความต้องการความรักและผูกพัน (Need for Affiliation)

ความต้องการอำนาจ (Need for Power)

ความต้องการที่จะแจ้งตน (Need for Self-Actualization)

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ได้เน้นสาระสำคัญด้านแรงจูงใจว่า ผู้ที่จะทำงานได้อย่างประสบผลสำเร็จต้องมีแรงจูงใจด้านความต้องการมีสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับสูง ความสำเร็จของงาน จะทำได้โดยการกระตุ้นความต้องการด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูง ก็สามารถทำงานได้สำเร็จ และช่วยให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพ (McClelland, 1961 : 110-111) คิบสัน และคนอื่น ๆ (Gibson and others, 1982 : 88) ได้สรุปทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ไว้ว่า ความต้องการของ

บุคคลสามารถให้การเรียนรู้และกระตุ้นให้เกิดขึ้นได้ โดยเฉพาะความต้องการสัมฤทธิ์ผล นั่นคือบุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูงขึ้นได้ สังคม หรือประเทศที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดีก็อาจทำให้ดีขึ้นได้ โดยการกระตุ้นให้คนในสังคมนั้น มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงขึ้น

มนุษย์เกิดมาพร้อมกับความต้องการที่จะติดต่อปะทะสังสรรค์กับสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแยกแยะเป็นแรงงูใจภายในที่เฉพาะลงไป เช่น ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการสัจจะแห่งตน ความต้องการอำนาจ ความเข้มข้นของแรงงูใจ ความต้องการดังกล่าวนี้ ได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลและอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อประสบการณ์ของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป เช่น ผู้ใหญ่บางคนมีความต้องการอำนาจ ดังนั้น บุคคลจึงมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป

ความต้องการสัมฤทธิ์ผล แรงงูใจภายในที่ได้รับการกล่าวขวัญถึง หรือสนใจมากที่สุดจากนักจิตวิทยาก็คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ได้แก่ ความต้องการที่จะทำในสิ่งต่าง ๆ ที่มีมาตรฐานที่สุด ต้องการมีความภาคภูมิใจในความสามารถของตน ต้องการประสบความสำเร็จในงานที่ยาก ความต้องการสัมฤทธิ์ผลอาจงูใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ในการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสัมฤทธิ์ผลนั้น นักจิตวิทยามักจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสัมฤทธิ์ผลกับพฤติกรรมทางธุรกิจ (Entrepreneurial Behavior) ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงนั้น จะเป็น บุคคลที่ทำงานได้ดีกว่า (อาร์ เพชรผุด. 2534 : 81 - 82)

ความต้องการสัมฤทธิ์ผล เป็นแรงงูใจภายในที่พัฒนาจากความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลที่ต้องการจะแสดงความสามารถ ต้องการแข่งขันกับตนเอง และตั้งใจแน่วแน่ที่จะทำ ต้องการที่จะทำสิ่งที่มีมาตรฐานที่ดีที่สุด ความต้องการสัมฤทธิ์ผลจึงมีผลต่อการทำงานในสถาบันอย่างมาก

ทฤษฎีการงูใจ หรือแรงงูใจทางด้านความสำเร็จของ แมคเคลแลนดน์ เป็นความต้องการหรือปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานดีเลิศ หรือให้ประสบความสำเร็จในสถานการณ์ ที่มีการแข่งขันกัน (Competitive Situation) มนุษย์มีระดับความต้องการทางด้านความสำเร็จต่างกัน สิ่งที่ยกมาถึงความแตกต่างนี้คือ ความต้องการหรือสิ่งงูใจในด้านความสัมฤทธิ์ผล แมคเคลแลนดน์ได้ตรวจสอบลักษณะความต้องการสัมฤทธิ์ผลว่าบุคคลแต่ละคนมีความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงเพียงใด ในที่สุดแมคเคลแลนดน์ สรุปว่า ลักษณะของผู้ที่จะประสบความสำเร็จสูง (High Achievers) มักจะมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ (วุฒิชัย จานงค์. 2530 : 227 - 228 อ้างอิงจาก McClelland. 1961 : 112)

1. กล้าเสี่ยงพอประมาณ (Moderate Risk) คนที่จะประสบผลสำเร็จ ในระดับสูงขึ้นไป ในความเห็นของแมคเคลเลนค์คิดว่าต้องเป็นคนที่ไม่เสี่ยงจนเกินไป เพราะจะมี โอกาสผิดพลาด มาก แต่ก็ไม่ใช่คนประเภทที่ไม่กล้าเสี่ยงเลย เพราะคนที่ไม่กล้าเสี่ยงเลย ย่อมไม่กล้าทำอะไร

2. ต้องได้รับข่าวสารย้อนกลับทันทีทันใด (Immediate Feedback) บุคคลที่จะมีความ สำเร็จในระดับสูงขึ้นไปจะมีลักษณะอย่างหนึ่ง นอกเหนือไปจากความกล้าเสี่ยงพอประมาณแล้ว บุคคลยังต้องการหรือปรารถนาจะได้รับข่าวสารย้อนกลับในทันทีทันใด ทั้งนี้เพื่อที่จะปรับปรุง แก้ไข ในขณะที่เดียวกัน เพื่อจะได้ทราบมีความสำเร็จ หรือล้มเหลวขนาดไหน

3. การประสบความสำเร็จ (Accomplishment) บุคคลที่จะมีความสำเร็จอย่างสูงขึ้นไปจะ พบว่า การที่ได้ทำงานสำเร็จในที่หนึ่งทีใดจะมีความพอใจอยู่ในงานนั้นเอง และปรารถนาที่จะทำ ความสำเร็จของงานมากกว่าที่จะได้รับรางวัล หรือผลตอบแทนเป็นวัตถุจากผลงานนั้น ซึ่งสิ่งที่เห็นได้ ชัด คือลักษณะของทักษะของผู้ที่มีความสำเร็จในระดับสูงที่มีต่อเงิน ที่จริงแล้วบุคลากรไม่ได้ ปฏิเสธที่จะไม่รับเงิน แต่เงินไม่ใช่สิ่งที่บุคลากรต้องการได้ ในการที่จะประสบความสำเร็จ

4. หมกมุ่นกับเรื่องของงาน (Preoccupation with the Task) เมื่อใดก็ตามที่ผู้มีความ สัมฤทธิ์ผลในระดับสูงได้เริ่มงานที่มีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมาแล้ว บุคคลนั้นก็เริ่มที่จะ หมกมุ่นวุ่นวายอยู่กับงาน จนกระทั่งได้รับความสำเร็จ จะทนไม่ได้ที่จะเห็นงานเสร็จเพียงครึ่งหนึ่ง แล้วทิ้งไว้ และจะไม่เกิดความพึงพอใจในตัวเอง จนกว่าจะได้พยายามอย่างสูงสุดในการปฏิบัติงาน ให้สิ้นสุดลงไป

การมุ่งใจทางด้านความสัมฤทธิ์ผล นี้สามารถพัฒนาขึ้นมาได้ในตัวคน ซึ่งได้รับการอบรม สั่งสอนมาแต่วัยเด็ก หรือตั้งสมทางสังคม หรือได้รับการอบรมเลี้ยงดูเมื่อเยาว์วัยในรูปใดนั้น ก็จะมี ส่วนในการส่งผลสะท้อนโดยตรงต่อความต้องการทางด้านความสัมฤทธิ์ผล (จุมพล หนิมพานิช. 2533 : 82)

ความต้องการความรักและผูกพัน คือ ความรู้สึกชอบและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความสุขที่ได้ทำงานและไม่ต้องการลาออกไปจากหน้าที่การงาน นั้น รวมทั้งพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้จากการปฏิบัติงานนั้น ตลอดจนการให้น้ำหนัก ความสำคัญต่อไม่ตรีจิต และความสัมพันธ์ระหว่างกันและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคน อื่น ๆ ด้วยเหตุนี้คนที่มีความต้องการความรักและผูกพันมากจึงแสดงออกโดยการหวัง หรืออยากที่ จะได้รับการยอมรับจากคนอื่นให้มากที่สุด พยายามทำตนให้สอดคล้องเข้ากับความต้องการและ ความอยากได้ของฝ่ายอื่น และจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของฝ่าย อื่น ๆ ให้มาก ดังนั้น บุคลากรประเภทนี้จึงมุ่งพยายามและแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความรักและ ผูกพันทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะ ได้รู้จักและมีโอกาสสื่อความกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่ คนกลุ่มนี้จะเสาะแสวงหาตลอดเวลา (ธงชัย สันติวงษ์. 2535 : 393)

ความต้องการความรักและผูกพันนี้ จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ชีวิตในวัยเด็กหรือการเลี้ยงดูอบรมจากพ่อแม่และสภาพแวดล้อม คนที่มีความต้องการทางด้านนี้จะมีลักษณะชอบทำงานเพื่อคนอื่น ถนอมเอ็นดู ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม ซึ่งอาจจะเป็นนอกเวลาทำงานก็ได้ เช่น ไปเล่นกีฬาด้วยกัน ไปสังสรรค์ในงานสังสรรค์ต่าง ๆ บุคคลเหล่านั้นจะถือว่าสิ่งที่ได้สังสรรค์สังสรรค์กับเพื่อนฝูงก่อให้เกิดความพึงพอใจมาก ในทางตรงกันข้าม ผู้ที่มีลำดับขั้นความต้องการสูงกว่าขั้นนี้ คือมีความต้องการด้านอำนาจ เป็นที่ยกย่องนับถือ สรรเสริญจะชอบใช้เวลาส่วนใหญ่ในที่ทำงาน หรือชอบพักผ่อนอย่างสงบ ๆ อยู่อย่างสันโดษ เช่น เล่นกอล์ฟ วัยน้า นอกจากนั้นประสบการณ์ในวัยเด็กมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการความรักและผูกพัน แต่จะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยดังนี้

1. ชีวิตในวัยเด็กได้รับความรัก ความชอบพอน้อยเพียงไร
2. ลำดับในครอบครัว เด็กที่มีลำดับท้าย ๆ ในครอบครัวมักมีความต้องการด้านนี้สูง
3. ขนาดของครอบครัว

จากการศึกษาในเรื่ององค์การ พบว่า คนที่มีความต้องการความรักและผูกพันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการก่อให้เกิดรูปแบบขององค์การที่ไม่เป็นทางการขึ้นมา หากผู้บริหารมีความเข้าใจ และสามารถกำกับให้รูปแบบขององค์การที่ไม่เป็นทางการนี้ให้เข้ากันกับรูปแบบขององค์การที่เป็นทางการแล้ว ก็จะมีผลทำให้แนวโน้มการประสบความสำเร็จในการดำเนินงานสูงในทำนองกลับกัน หากผู้บริหารไม่มีความเข้าใจ และพยายามเข้าไปควบคุมรูปแบบขององค์การที่ไม่เป็นทางการไปในทางลบแล้ว ก็จะมีผลกระทบอย่างมากต่อองค์การ อาจถึงกับทำให้การดำเนินงานขององค์การหยุดชะงัก หรือล้มเหลวได้ (ชัยยศ ลันฉิมวงศ์, 2535 : 61 - 62)

ความต้องการอำนาจ คือ การได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน มีทั้งแนวตั้งได้แก่ จากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และตามแนวนอนคือ การติดต่อระหว่างเพื่อนระดับเดียวกันด้วย เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และครอบคลุมไปถึงความเชื่อมั่น ความเป็นที่นับถือ เป็นที่ยกย่องสรรเสริญจากบุคคลทั่วไป ความต้องการอำนาจนี้ ประกอบด้วย

1. เป้าหมายหรือความต้องการที่เป็นเรื่องของตัวเอง คืออำนาจ ความเชื่อมั่น ความสามารถ และความเป็นอิสระ
2. เป้าหมายหรือความต้องการที่เป็นเรื่องที่ยากให้ผู้อื่นให้ความสำคัญหรือมองตัวเองคือเรื่องเกียรติยศ ฐานะ ชื่อเสียง

ความต้องการลำดับขั้นนี้เป็นผลที่เกิดจากการพัฒนาขึ้นมาตามแนวคิดของตนเองในวัยเด็ก เป็นสิ่งที่ได้เรียนรู้ถึงระบบของผลตอบแทน เช่น บิดาของเด็กที่มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง มักจะมีผู้เคารพ นับถือ ยกย่องสรรเสริญ และเป็นผู้ที่มีอำนาจและอิทธิพลต่อผู้อื่น ดังนั้นเมื่อโตขึ้น

ก็ได้เรียนรู้ว่า ลักษณะของบุคคลที่ประสบความสำเร็จ มีความเชื่อมั่น มีอำนาจ จะเป็นที่ยอมรับนับถือและเป็นที่ยกย่องจากผู้อื่น จึงทำให้เกิดความต้องการอำนาจขึ้น

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการอำนาจมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ

1. รูปแบบของภูมิหลังในทางเศรษฐกิจและสังคมของ ชนชั้นกลางและชนชั้นสูง
2. อยู่ในครอบครัวที่ใช้ระบบให้ผลตอบแทนมากกว่าการลงโทษ
3. ผู้ปกครองมีการคาดหวังหรือกำหนดมาตรฐานสำหรับผลงานของเด็กไว้สูง เช่น คาดหวังที่จะให้บุตรหลานประกอบอาชีพการงานที่มีเกียรติ เช่น เป็นหมอ หรือวิศวกร เป็นต้น
4. ความต้องการของผู้ปกครองที่มีต่อเด็ก อยากให้มีฐานะและอำนาจสูง เช่น เป็นนักการเมือง หรือนายทหาร เป็นต้น

ความต้องการอำนาจ จะเป็นเครื่องคาดคะเนที่ดีที่สุดถึงความสำเร็จทางการบริหาร นั่นคือ ผู้บริหารที่ต้องการมีอำนาจ มักจะประสบผลสำเร็จมากกว่าผู้บริหารที่ไม่ต้องการมีอำนาจ อย่างไรก็ตาม ลำดับขั้นของความต้อการขั้นนี้ เรื่องอำนาจเป็นเพียงเป้าหมาย หรือความต้องการอันหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในเชิงบริหาร

เนื่องจากองค์การเป็นระบบย่อยที่อยู่ในระบบทางสังคม โดยเฉพาะสังคมไทยยังยอมรับถึงเรื่องฐานะและตำแหน่งมากกว่าเน้นตัวบุคคล จึงมีผลทำให้การจำแนกเรื่องอำนาจกับเรื่องฐานะออกจากกันไม่ได้ สองสิ่งนี้มักจะควบคู่กันไป เช่น ผู้พิพากษาจะต้องมีเครื่องแบบแต่งกายพิเศษ ผู้จัดการใหญ่จะต้องมีรถส่วนตัวพร้อมทั้งคนขับ ทั้ง ๆ ที่ผู้จัดการใหญ่ผู้นั้นก็สามารถขับรถได้ดีด้วย สิ่งเหล่านี้จะมีส่วนเสริมทำให้ความมีอำนาจสูงขึ้น เป็นที่เคารพยำเกรงต่อคนทั่วไป

บุคลิกภาพของบุคลากรที่ต้องการทางด้านอำนาจ ย่อมประกอบด้วยความปรารถนาอำนาจ ฐานะ ความมั่นคง ความทะเยอทะยาน มีประสบการณ์ในเรื่องของอำนาจ มีความเชื่อมั่นและกล้าแสดงออก

อย่างไรก็ตามแนวทางที่เป็นตัวกำหนดถึงความต้องการด้านฐานะและความเป็นที่ยอมรับต่อผู้อื่น คือ ด้านการแต่งกาย เนื้อผ้าที่ใช้ สีที่ใช้ ทรงผม ฯลฯ สิ่งเหล่านี้บ่งบอกถึงรสนิยม ฐานะ เกียรติ และตัวแปรที่สำคัญที่บ่งบอกถึงความสำเร็จของบุคลิกผู้บริหาร คือความต้องการด้านอำนาจ ประสบการณ์ ความสามารถเฉพาะตัว ความสามารถทางเทคนิคและรูปแบบของการบริหารที่ใช้ (ชัยยศ สันตวงษ์. 2535 : 63)

บุคคลที่ต้องการอำนาจ มักแสดงออกโดยการมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และจะมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทที่นิยม ชมชื่นต่ออำนาจเป็นอย่างมากนี้ ต่างจะพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือ หรือพยายามหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะไฝหาคำตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัด

อยู่ บุคคลกลุ่มนี้จะรู้สึกมีความพึงพอใจสูง ถ้าหากได้มีการเปิดโอกาสให้ได้แสดงออกในทางต่าง ๆ ที่จะเพิ่มบทบาทอำนาจได้เต็มที่ ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจ จะมีดังนี้

1. นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร
2. เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ
3. พร้อมที่จะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร
4. เชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียงใด ๆ

ความต้องการมีสัจจะแห่งตน คือ การรู้จักนำความรู้ความสามารถไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และรู้จักศักดิ์ศรีของตนเอง ทำให้บุคคลมีศักยภาพในการทำงาน เป็นความต้องการอีกอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าแรงจูงใจด้านความสัมฤทธิ์ผล เพราะความต้องการสัจจะแห่งตนมีผลต่อการทำงานในองค์กรอย่างมากเช่นกัน ทฤษฎีการจัดการในปัจจุบันให้ความสำคัญแก่ความต้องการด้านนี้มาก ดังนั้นการรู้จักความสามารถและรู้จักศักดิ์ศรีของตนเองนั้น ทำให้บุคคลมีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น (อารี เพชรผด. 2534 : 83)

นอกจากนั้นความต้องการมีสัจจะแห่งตน ยังรวมถึงความต้องการสมปรารถนาทุกประการ ความเป็นตัวของตัวเอง ความนึกคิด และริเริ่มสร้างสรรค์

ความต้องการสมปรารถนาทุกประการเป็นความต้องการที่เป็นอุดมคติ เป็นความนึกฝันอันสวยงาม ซึ่งในความเป็นจริงเป็นไปได้ตามที่นึกไว้ คนที่อยู่ในวัยหนุ่มสาวมักมีความนึกฝันที่สูงมาก คือ มีอุดมคติที่สูงมาก ต่อมาเมื่อเริ่มมีประสบการณ์และมีอายุสูงขึ้น ก็จะเริ่มรู้สึกว่าความฝันที่คิดไว้เป็นไปได้ทั้งหมด ก็จะลดอุดมคติให้น้อยลง โดยนำประสบการณ์ที่ได้รับมาขัดเกลาเป้าหมายของความนึกฝันให้เข้ากับความเป็นจริงมากขึ้น

ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการสมปรารถนาทุกประการคือ

1. ได้รับการเน้นย้ำจากผู้ปกครองหรือครูอยู่เสมอถึงเรื่องการกำหนดเป้าหมายและ การมุ่งไปสู่ความสำเร็จในอนาคต

2. ได้รับการคาดหวังจากผู้อื่นถึงมาตรฐานของการดำเนินงานที่สูงมาก
3. ผู้ปกครองและเพื่อนฝูงสนับสนุนให้เกิดความรู้สึกนึกคิดริเริ่มสร้างสรรค์
4. มีการพัฒนาการกำหนดเป้าหมายเป็นเวลานาน

คุณลักษณะของความต้องการสมปรารถนาทุกประการที่เกิดขึ้นในวัยหนุ่มสาว ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังนี้

1. มีความพยายามถึงการกำหนดเป้าหมายอย่างไม่รู้จักจบ
2. มีเป้าหมายค่อนข้างชัดและแน่นอน
3. ประสบความสำเร็จในงานใหม่

4. ได้รับการคาดหวังจากผู้อื่นถึงมาตรฐานในการทำงานสูง

5. เป็นผู้แสวงหาโอกาสในการที่จะนึกคิด ริเริ่มสร้างสรรค์

เนื่องจากคนที่มีความต้องการลำดับขั้นนี้ มักเป็นคนที่ต้องการแยกตัวออกจากผู้อื่น ต้องการความเป็นอิสระ จึงถูกเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ว่า บุคคลพวกนี้จะเป็นเจ้านายที่ดีไม่ได้ เพราะบ่อยครั้งที่เขาจะคาดหวังสิ่งต่าง ๆ จากผู้ใต้บังคับบัญชามากเกินไป และไม่ได้อธิบายว่าสิ่งที่บุคคลคาดหวังคืออะไร เป็นคนที่คิดเอาแต่ได้ฝ่ายเดียว มุ่งตนเองมากเกินไป

คนที่มีความต้องการสมปรารถนาทุกประการ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความนึกคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ส่วนใหญ่จะเป็นพวกผู้อำนวยการสร้างภาพยนตร์ นักประพันธ์ สถาปนิก นักแสดง นักวิจัย นักการเมือง นักวิเคราะห์ บุคคลเหล่านี้จะชอบทำงานอย่างโดดเดี่ยว หรือทำงานในกลุ่มเล็ก ๆ ต่างไปจากผู้ที่มีความต้องการอำนาจ ซึ่งชอบที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่น

ในองค์การธุรกิจมักจะรับคนที่มีความต้องการสมปรารถนาทุกประการเข้ามาทำงานร่วมกัน ในองค์การเป็นส่วนน้อย เพราะคนพวกนี้ชอบเปลี่ยนงานใหม่ และแสวงหาสิ่งแปลกใหม่ เกือบการควบคุมที่เป็นทางการมีกฎเกณฑ์ และเนื่องจากคนพวกนี้เป็นพวกนักคิดริเริ่มสร้างสรรค์ จึงเกลียดงานที่มีการปฏิบัติอย่างจำเจ งานที่ไม่ได้สร้างประสบการณ์ในการนึกคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นอกจากนั้นบุคคลเหล่านี้มักจะคิดหรือคาดคะเนพฤติกรรมไว้ล่วงหน้าเป็นเวลานาน เช่น อาจคาดคะเนไว้ 5 ปีล่วงหน้า ในขณะที่พวกที่มีความต้องการลำดับขั้นต่ำ ได้แก่ พนักงานผู้ปฏิบัติงาน มักจะคาดคะเนไว้เพียง 5 เดือน 5 วัน หรือ อาจไม่มีการคาดคะเนไว้เลยก็ได้ คิดถึงแต่เวลาในปัจจุบันเท่านั้น ผู้บริหารบางคนอาจจะคิดว่าบุคคลเหล่านี้เป็นคนเกียจคร้าน แท้จริงแล้วอาจไม่เกียจคร้าน ดังที่คิด แต่อาจเนื่องจากเป็นคนหาเช้ากินค่ำ ความต้องการขั้นต่ำยังไม่ได้รับการตอบสนอง หรือตอบสนองไม่พอเพียง จึงไม่มีเวลาที่จะคิดถึงความต้องการลำดับขั้นที่สูงกว่า ผลก็คือกลุ่มผู้บริหาร มักจะเข้าไปมีบทบาทในการกำกับพฤติกรรม หรือควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดและบ่อยครั้ง

ในทางตรงกันข้าม ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสมความปรารถนาทุกประการ อาจจะก่อให้เกิดอันตรายต่อองค์การก็ได้ เพราะบุคคลเหล่านี้มักจะมีการกำหนดเป้าหมายของตัวเองไว้สูง ชอบความโดดเด่น พึงพอใจที่จะเป็นตัวของตัวเอง การที่ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาเข้าไปมีบทบาทในการกำหนดกฎเกณฑ์มากเท่าไร คนเหล่านี้ก็ยิ่งออกนอกระเบียบที่กำหนดไว้มากเท่านั้น (ธงชัย ถันตวงษ์, 2535 : 63 - 64)

ทฤษฎีแรงงูใจของเฮร์ซเบอร์ก (Herzberg) เฮร์ซเบอร์ก (ธงชัย ถันตวงษ์ 2535 : 103 ; อ้างอิงมาจาก Herzberg, 1959 : 113 - 115) ได้สร้างทฤษฎีการงูใจสุขอนามัยขึ้น โดยศึกษาถึงแรงงูใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในด้านความต้องการความสุขจากการทำงานความพึงพอใจ

ในงานที่ทำและความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยเชิงจิต หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานซึ่งถ้าขาดปัจจัยเชิงจิตจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่ให้หย่อนประสิทธิภาพลง เช่น เงินเดือน สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานและนโยบายขององค์กร

วิธีการมุ่งใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจของฝ่ายบริหารที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงาน โดยการใช้ความพยายามบังคับทางภายนอก ซึ่งเรียกว่า คิตา (Kita) นั้น เฮิร์ชเบอร์ก คิดว่าไม่ประสบความสำเร็จ การขาดปัจจัยสุขอนามัย เช่น ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และประโยชน์พิเศษนอกเหนือไปจากเงินเดือน อาจทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดความสุข

การมุ่งใจด้วยคิตา แบ่งออกเป็นหลายแบบ เช่น

1. การทำร้ายร่างกาย (Negative Physical Kita) โดยการใช้ความพยายามบังคับทางภายนอก วิธีนี้มีข้อเสียสามประการ คือ หนึ่งไม่เหมาะสม สองขัดแย้งกับคุณธรรมที่องค์กรส่วนมากยึดถือ และสาม เป็นการทำร้ายร่างกาย ทำให้เกิดการทำร้ายตอบแทนโดยฉับพลัน

2. การทำร้ายจิตใจ (Negative Psychological Kita) โดยการใช้ความพยายามบังคับทางจิตใจ วิธีนี้มีผลดีกว่าการทำร้ายร่างกายหลายประการ คือ หนึ่ง ความทารุณไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตา สอง กระทบกระเทือนต่อศูนย์ของสมองส่วนบน (Higher Cortical Centers) จึงลดโอกาสที่จะถูกทำร้าย ตอบแทนโดยฉับพลันได้ สาม วิธีที่จะทำให้คนเจ็บทำได้หลายประการ สี่ ผู้ที่ชอบบริหารด้วยการทำร้ายร่างกายก็ทำได้และสัมฤทธิ์ผลด้วย ห้า ผู้ที่ปฏิบัติจะได้รับความ อิ่มเอมใจเป็นส่วนตัว หก ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาที่ถูกทำร้ายบ่อย ก็จะถูกกล่าวหาว่ากำลังเป็นโรคประสาท เพราะไม่มีหลักฐานแจ้งชัดในการที่ถูกทำร้าย

3. การสร้างกิจกรรมเสริมทางบวก (Positive Kita) เป็นวิธีการกระตุ้นหรือส่งเสริมให้คนเป็นผู้กระทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง เฮิร์ชเบอร์กได้ทบทวนให้เห็นถึงการสร้างกิจกรรมเสริมทางบวก ซึ่งไม่ประสบความสำเร็จตลอดมา ได้แก่

3.1 การลดเวลาทำงาน

3.2 ขึ้นเงินเดือน

3.3 ให้ผลประโยชน์พิเศษนอกเหนือจากเงินเดือน

3.4 การฝึกอบรมมนุษยสัมพันธ์

3.5 การฝึกอบรมแบบให้เกิดผลทันทีโดยเน้นกิจกรรม (Sensitivity Training)

3.7 การสื่อความหมาย

3.8 การเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน

3.9 การให้คำปรึกษาหารือแก่ลูกน้อง

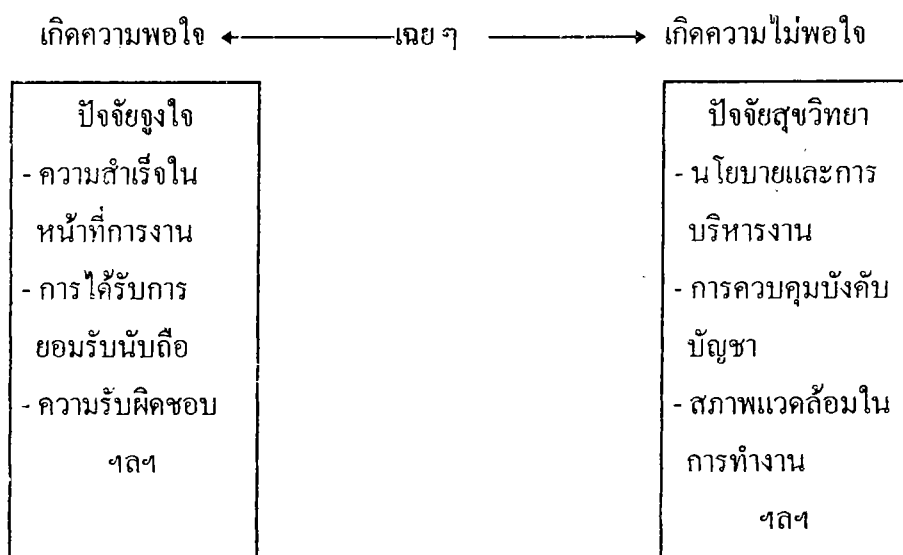
ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริซเบอร์ก หรือทฤษฎีสององค์ประกอบมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยสุขวิทยา หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน (Motivator-Hygiene Theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นในสาขาสาขารณสุขศาสตร์ก่อนเป็นครั้งแรก เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และต่อมาได้มีการนำทฤษฎีนี้ไปใช้ในสาขาอื่น ๆ ลูธานส์ (Luthans. 1995 : 152 - 153) เซอริงตัน (Cherrington. 1994 : 145 - 148) และสเติร์ส (Steers. 1991 : 260 - 261) ได้สรุปไว้ สอดคล้องกันว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมี 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจ (Motivator Factors) หรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงานโดยตรง (Job Content) องค์ประกอบนี้จะตอบสนองความต้องการทางจิตใจเป็นส่วนใหญ่ และมีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า (Advancement)

2. ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factor) หรือปัจจัยค้ำจุน หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นสิ่งแวดล้อมหรือบริบทของงาน (Job Context) องค์ประกอบนี้จะตอบสนองความต้องการทางร่างกายเป็นส่วนใหญ่ และมีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในงาน มีอยู่ 11 ชนิด คือ เงินเดือน (Salary) โอกาสได้รับความก้าวหน้าและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ (Possibility of Growth) ความสัมพันธ์กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Subordinate) ฐานะอาชีพ (Status) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation with Superior) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers) วิธีการบังคับบัญชาและความรู้ความสามารถในการบังคับบัญชา (Supervision Technical) นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Condition) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security)

เฮอริซเบอร์ก ได้อธิบายองค์ประกอบทั้งสองว่า ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกแตกต่างกัน องค์ประกอบสุขวิทยาจะเป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจ คือ หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองในองค์ประกอบนี้จะรู้สึกไม่พอใจ แต่หากได้รับการตอบสนองบุคคลจะถูกปลดปล่อยจากความรู้สึกไม่พอใจและอยู่ในสภาพอารมณ์เฉยๆ ส่วนองค์ประกอบจูงใจจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ คือ หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองในองค์ประกอบนี้จะรู้สึกเฉยๆ แต่หากได้รับการตอบสนองบุคคลจะเกิดความพอใจ ดังภาพประกอบ 1

คือ หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองในองค์ประกอบนี้จะรู้สึกเฉย ๆ แต่หากได้รับการตอบสนอง บุคคลจะเกิดความพอใจ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบอร์ก

เฮิร์ชเบอร์ก เห็นความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่ทำให้คนทำงานมีความพึงพอใจอยู่ที่การตอบสนองขั้นสูงทางจิตใจของมนุษย์มากกว่าสภาพแวดล้อม แม้ว่าจะจัดองค์ประกอบด้านสภาพการทำงานที่ดีหรือให้เงินเดือนค่าจ้าง และสวัสดิการที่ดีเพียงใดก็ตาม หากมิได้ทำให้บุคคลมีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง หรือเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาหรือมีความก้าวหน้าในอาชีพแล้ว ความอดสาหัสในการทำงานจะลดลง เพราะองค์กรไม่เห็นความสำคัญของเขา เฮิร์ชเบอร์ก ได้แสดงความเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในอาชีพระดับสูงหรือที่มีการศึกษาสูงจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบสิ่งจูงใจ (Motivator) มากกว่าองค์ประกอบสภาพแวดล้อม (Context)

ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมหรือทฤษฎีการหยั่งรู้ทางสังคม (Social Cognitive Theory) ซึ่งพัฒนาโดย แบนดูรา (Bandura) และคณะ ในช่วงคริสต์ทศวรรษที่ 1960s อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลเนื่องมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ภูมิหลังของบุคคลและสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ในขณะเดียวกันพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง สภาพสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้นด้วย การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลจึงต้องศึกษาทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อม และลักษณะของบุคคลประกอบกัน (Cherrington. 1994 : 98)

จากแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังได้กล่าวมาแล้วนั้นจะเห็นได้ว่าการจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน หน่วยงาน หรือองค์การใด ๆ ก็ตาม ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องรู้ความต้องการของบุคคลในหน่วยงานเป็นอันดับแรก แล้วจึงค่อยจัดสิ่งสนองความต้องการนั้น ๆ และในการสนองตอบความต้องการที่จำเป็นที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องใช้กลวิธีตลอดจนทักษะในการบริหารต่าง ๆ เช่น ทักษะในการเป็นผู้นำ ทักษะในการปกครองบังคับบัญชา ทักษะในการบำรุงขวัญ ทักษะในการทำงานเป็นกลุ่ม ทักษะในการสื่อความหมาย ทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ฯลฯ ตลอดจนใช้หลักจิตวิทยา และสมมติฐานในการทำงานของมนุษย์ นำมาผสมผสานกันเพื่อให้เกิดการจูงใจที่เหมาะสมกับงานและบุคคล อันเป็นผลที่จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จ ราบรื่น และมีประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป

การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2540 : 16 - 17 นับเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตร ทางการเกษตร แห่งแรกของประเทศไทย ถือกำเนิดมาจาก โรงเรียนฝึกหัดครูประถมกสิกรรม เมื่อปี พ.ศ. 2460 และยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2486 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้พัฒนาและเจริญเติบโตมาโดยลำดับ มีแผนและโครงการขยายกิจการต่างๆ ขึ้นเพื่อสนองนโยบายของรัฐในด้านการพัฒนาการเกษตรของประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 50 ถนนงามวงศ์วาน แขวง ลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร พื้นที่ทั้งหมด 846 ไร่ ได้รับหน้าที่ขยายการผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาการเกษตรให้มีคุณภาพดี ทำให้พื้นที่การเรียนการสอนและทำวิจัยมีไม่เพียงพอ ในขณะเดียวกับที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ขยายงานในวิทยาการสาขาอื่น ๆ เพื่อสนองความต้องการของสังคม เป็นผลให้เกิดปัญหาการขาดพื้นที่ โดยเฉพาะการเรียนการสอนทางการเกษตรตามแผนของงานที่ได้เตรียมการมาตั้งแต่ต้น ฉะนั้นมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จึงมีดำริที่จะดำเนินการ เคลื่อนย้ายกิจการต่าง ๆ ในด้านสาขาวิชาเกษตรศาสตร์ ไปดำเนินการ ณ สถานที่เหมาะสมแห่งใหม่ ที่ตำบลทุ่งกระพังโหม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม มีพื้นที่ทั้งหมด 3,000 ไร่ และได้มีการขยายปรับปรุงส่วนราชการ ในปัจจุบันมีส่วนราชการ รวมทั้งสิ้น 23 หน่วยงาน (ประกาศ ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 110 ตอนที่ 121 ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2536) ประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี คณะ 13 คณะ 89 ภาควิชา (ประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113 ตอนที่ 50 ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2539) บัณฑิตวิทยาลัย 1 แห่ง สถาบัน 3 สถาบัน และสำนัก 5 สำนัก ดังนี้ (กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2540 : 16-17)

1. สำนักงานอธิการบดี
2. คณะเกษตร
3. คณะบริหารธุรกิจ
4. คณะประมง
5. คณะมนุษยศาสตร์
6. คณะวนศาสตร์
7. คณะวิทยาศาสตร์
8. คณะวิศวกรรมศาสตร์
9. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
10. คณะศึกษาศาสตร์
11. คณะเศรษฐศาสตร์
12. คณะสังคมศาสตร์
13. คณะสัตวแพทย์
14. คณะอุตสาหกรรมเกษตร
15. บัณฑิตวิทยาลัย
16. สถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร และอุตสาหกรรมเกษตร
17. สถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร
18. สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
19. สำนักทะเบียนและประมวลผล
20. สำนักบริการคอมพิวเตอร์
21. สำนักพิพิธภัณฑ์และวัฒนธรรมการเกษตร
22. สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม
23. สำนักหอสมุด

นอกจากหน่วยงานกล่าวมาแล้วมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ยังมีหน่วยงานที่สภามหาวิทยาลัยเห็นชอบให้ดำเนินการจัดตั้งเป็นการภายใน ได้แก่ สถาบันอินทรีจันทร์สถิตย์ เพื่อการค้นคว้าและพัฒนาด้านพืชศาสตร์ สถาบันสุวรรณวาลกกลกิจ เพื่อการค้นคว้าและพัฒนาปศุสัตว์และผลิตภัณฑ์สัตว์ และสถาบันค้นคว้าและพัฒนาระบบเกษตรในเขตวิกฤต

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ดำเนินการกิจใน 2 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร และวิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม และเพื่อสนองนโยบายกระจายโอกาสทางการศึกษาของรัฐบาล จึงได้ขยายวิทยาเขตไปสู่ภูมิภาคอีก 2 วิทยาเขต ได้แก่

วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร และวิทยาเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งอยู่ในระหว่าง การเนินการจัดตั้ง และกำลังเตรียมการจัดตั้งวิทยาเขตใหม่อีก 2 วิทยาเขต คือ วิทยาเขตลพบุรี และ วิทยาเขตสุพรรณบุรี

นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ยังมีส่วนงานในลักษณะของสถาบันสมทบอีก 2 สถาบัน ได้แก่ วิทยาลัยการชลประทาน กรมชลประทาน และวิทยาลัยเทคนิคการสัตวแพทย์ กรมปศุสัตว์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในประเทศไทยนั้น มีผู้ทำการศึกษาวิจัยไว้หลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาผลการวิจัยเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาเลือกตัวแปรที่จะศึกษา และการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

ผลการศึกษาวิจัยภายในประเทศ

ประทีป เล้ารัตนารีย์ (2524 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องขวัญของอาจารย์มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ผลการศึกษาพบว่า ระดับขวัญของอาจารย์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีองค์ประกอบขวัญด้านความรับผิดชอบสูงเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับต่ำสุด อาจารย์ที่มีอายุราชการ วุฒิการศึกษา และระดับที่สอนต่างกัน มีระดับขวัญไม่แตกต่างกัน อาจารย์วุฒิปริญญาเอกมีระดับขวัญด้านความรู้สึกรับผิดชอบสูงกว่า อาจารย์วุฒิปริญญาตรี อาจารย์วุฒิปริญญาตรีมีระดับขวัญด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยสูงกว่า อาจารย์วุฒิปริญญาเอก อาจารย์ที่สอนระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับขวัญด้านความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยสูงกว่าอาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท-เอก อาจารย์ที่สอนมากกว่าหนึ่งระดับ มีระดับขวัญด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จสูงกว่าอาจารย์ที่สอนระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และอาจารย์ที่สอนต่ำกว่าปริญญาตรีมีระดับขวัญด้านความรู้สึกพอใจในงานที่ทำสูงกว่าอาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรี

พิรพต หุ่นเจริญ (2525 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ข้าราชการจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนการจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ตามสายงาน วุฒิการศึกษา ระดับตำแหน่งและลักษณะหน่วยงานมีความแตกต่างกัน

โชคศรี รักทอง (2531 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ในด้านฐานะบุคลากรฝ่ายบริการทั้งสองกลุ่มมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้น ยังพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ ที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานชายและหญิง บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่าอายุมาก มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกับที่มีประสบการณ์มากมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สิววรรณ คุงุมิใจสกุล (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ ถูกจ้างงบรายได้ และผู้บริหาร กับที่มีครอบครัวขนาดเล็ก และครอบครัวขนาดใหญ่ไม่แตกต่างกัน ประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจ และบุคลากรที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

บุญเลิศ สัตติ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดกรมอาชีวศึกษา กลุ่มภาคเหนือ ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์จำแนกตามเพศและประสบการณ์พบว่า โดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง

สุพรรณิ รอดบุญธรรม (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยช่างกลปทุมวัน ที่มีสถานภาพเป็นผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ พบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแต่ละสถานภาพแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการอำนาจ และความต้องการมีสิ่งจะแห่งตนแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการความรักและผูกพันไม่แตกต่างกัน

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการศึกษาวิจัยในต่างประเทศ

แฮมเมอร์ (Hammer. 1971 : 5730-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนพิเศษในรัฐไอโอวา โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และการยอมรับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจคือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และในปี ค.ศ. 1973 เซอร์จิโอแวนนี (Sergigvanni. 1973) ได้ทำการวิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ทำให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ส่วนปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ครูไม่พึงพอใจในการทำงาน คือสภาพของการทำงาน สำหรับเรื่องเพศ ตำแหน่ง และประเภทของโรงเรียนไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

เคมเปอร์ (Kemper. 1975 : 5730-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของครูใหญ่ในโรงเรียนของชาวอเมริกัน เชื้อสายเม็กซิกัน ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จ ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ปกครอง
2. ปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ที่นำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ นโยบายการบริหาร ท้องถิ่น การยอมรับนับถือ และสภาพการทำงาน
3. การยอมรับนับถือและความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ปกครองนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจและไม่พึงพอใจเท่ากัน

ชมิทท์ (Schmidt. 1975 : 7583-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้นส่วนมาก ทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีปัจจัยด้านความรับผิดชอบเท่านั้น ที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูงในองค์ประกอบ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน แต่ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหาร

กลอสเตอร์ (Gloster. 1975 : 5074-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของคณะอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน และวิทยาลัยเทคนิคนอร์ทคาโรไลนา ผลการวิจัยพบว่าระดับขวัญในการปฏิบัติงานของสมาชิกคณะอาจารย์อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และในการศึกษาวิจัยในลักษณะเดียวกันนี้ สวาริงจิม (Swaringim. 1982 : 1785-A) ได้ศึกษาเปรียบเทียบขวัญของครูโรงเรียนประถมศึกษาของรัฐบาลกับครูประถมศึกษาเอกชนในเมืองเซนต์หลุย รัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกาโดยสุ่มตัวอย่างจากครู โรงเรียนรัฐบาลและครู โรงเรียนเอกชนจำนวนเท่ากันๆ แล้วหาความแตกต่างของขวัญ ปรากฏว่าขวัญของครูทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 6 ประการ คือ ความพึงพอใจของครู ความสามัคคีระหว่างครู สถานะของครู ความช่วยเหลือทางการศึกษาชุมชน การอำนวยความสะดวก การให้บริการแก่นักเรียน และความกดดันจากชุมชน และอีก 4 องค์ประกอบที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ความสามัคคีของผู้บริหาร เงินเดือนครู ชั่วโมงการสอนของครูและเนื้อหาของหลักสูตร

แมนนิ่ง (Manning. 1977 : 4028-A) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจและสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเวอร์จิเนีย โดยใช้ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ชเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจของเฮิร์ชเบอร์กดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ และการที่มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีค่าสำคัญมากและเป็นตัวจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะความสำเร็จในการทำงานและการยอมรับนับถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ส่วนการบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และชุมชน กลุ่มตัวอย่างถือว่าเป็นตัวค้ำจุน เช่นเดียวกับเฮิร์ชเบอร์ก และเห็นว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญที่สุด ส่วนความสัมพันธ์กับคณะกรรมการบริหาร กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นตัวจูงใจซึ่งขัดแย้งกับเฮิร์ชเบอร์ก เมื่อเปรียบเทียบโดยจำแนกตาม อายุ ระยะเวลาการทำงาน ความเห็นเกี่ยวกับอาชีพ และจุดมุ่งหมายของการทำงานในอนาคต พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยจูงใจ

มัวร์เฮด (Moorehead. 1979 : 635-A) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน และวิทยาลัยเทคนิคแห่งรัฐคอนเนคติกัต โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ ต้องการทดสอบทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนของเฮิร์ชเบอร์ก และเพื่อค้นหาความสัมพันธ์

สัมพันธ์ระหว่างสถานภาพส่วนตัว ปังจยงใจและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์โดยรวม ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิค องค์ประกอบการบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่อาจารย์ทั้ง 2 แห่ง ในขณะที่องค์ประกอบตัวงาน เป็นตัวที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและอาจารย์ในวิทยาลัยเทคนิคมีความปรารถนาในการยอมรับนับถือมากกว่าอาจารย์ในวิทยาลัยชุมชน

2. ปังจยงใจและปังจยค้ำจุน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3. ในบรรดาสถานภาพส่วนตัว มีเพียงภูมิหลังเกี่ยวกับเชื้อชาติเท่านั้นที่พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ซาวิค และคูลีย์ (Savick and Cooley, 1987) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความเหนื่อยของบุคลากรในวิชาชีพสุขภาพจิต พบว่าความเคร่งครัดต่อระเบียบ การขาดอิสระในการทำงาน การขาดการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ การขาดความช่วยเหลือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เป็นสาเหตุให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความเหนื่อยในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศทำให้พิจารณาได้ว่าบุคคลจะทำงานต่างๆ ด้วยความพึงพอใจและเต็มใจนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจหรือความพึงพอใจที่จะทำงาน โดยเฉพาะปังจยค้ำจุนความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน และความรับผิดชอบ ผู้วิจัยเห็นว่าทฤษฎีสองปังจยของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ เป็นทฤษฎีการจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่มีรายละเอียดและประเด็นที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน และสภาพปัญหาในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์เกอร์มาเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สมมติฐานในการวิจัย

1. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการเพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่รับราชการอยู่ต่างวิทยาเขตกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. บุคลากรสายบริการวิชาการและข้าราชการสายธุรการ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และวิทยาเขตกำแพงแสน ที่ปฏิบัติงานอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหมด 1,480 คน จำแนกเป็นบุคลากรสายบริการวิชาการ (สาย ข) จำนวน 560 คน บุคลากรสายธุรการ (สาย ค) จำนวน 920 คน (กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2540 : 18 - 21)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของยามานะ (Yamane, 1967 : 886) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น .95 ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 316 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้น (Strata) ของการสุ่มและวิทยาเขตเป็นหน่วยของการสุ่ม (Sampling Unit) จากนั้นดำเนินการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
<u>วิทยาเขตบางเขน</u>			
สายบริการวิชาการ (สาย ข)	440	81	18.70
สายธุรการ (สาย ค)	750	144	19.20
<u>วิทยาเขตกำแพงแสน</u>			
สายบริการวิชาการ (สาย ข)	120	35	29.16
สายธุรการ (สาย ค)	170	56	32.94
รวม	1,480	316	100.00

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามสภาพความเป็นจริงของบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจาก ไพศาล หวังพานิช (2523 : 85 - 112) ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2528 : 131 - 145) โชคดี รักทอง (2532 : 185 - 194) เวศ ศรีละมุล (2523 : 60 - 67) สาธิต สันตกิจ (2528 : 107 - 115) และเอกสารที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับสภาพของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ วิทยาเขต อายุราชการ และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย มีการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจาก ไพศาล หวังพานิช (2523 : 85 - 112) ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ (2528 : 131 - 145) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาทฤษฎีและแนวความคิดการสร้างแรงจูงใจ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และอาศัยแบบสอบถามของโชคดี รักทอง (2532 : 185 - 194) เวศ ศรีละมุล (2523 : 60 - 67) และสาธิต สันตกิจ (2528 : 107 - 115) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. ศึกษาระเบียบ กฎข้อบังคับ กฎหมาย และปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเหมาะสมกับบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหลักในการสร้างแบบสอบถาม
4. สร้างแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ วิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ห้าระดับ จำนวน 54 ข้อ ในด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้าน การปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
5. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ ครบ คลอบและมีความเที่ยงตรง
6. นำแบบสอบถามส่วนที่บกพร่องมาแก้ไขปรับปรุง แล้วนำไปทดลองใช้กับบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 30 คน
7. การตรวจให้คะแนนก่อนนำมาวิเคราะห์ จะพิจารณาจากคำตอบของบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งตอบแบบสอบถามโดยให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

5	มากที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด
4	มาก	หมายถึง	ผู้ตอบมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก
3	ปานกลาง	หมายถึง	ผู้ตอบมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
2	น้อย	หมายถึง	ผู้ตอบมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย
1	น้อยที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายบริการวิชาการ และธุรการใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 - 5.00	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 - 4.49	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 - 2.49	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.49	หมายความว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ สร้างเสร็จแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและความชัดเจนของ สำนวนภาษาในข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำเสนอประธานและกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทเพื่อพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งหนึ่ง

2. การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับข้าราชการ สายบริการวิชาการและธุรการ วิทยาเขตละ 10 คน รวมเป็นกลุ่มละ 20 คน และวิเคราะห์ค่าอำนาจ จำแนกรายข้อด้วยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกับ คะแนนรวม ทั้งฉบับ (Item to total Correlation) โดยเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกเป็นบวก และมีค่ามากกว่าศูนย์มาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม

3. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach. 1970 : 161) แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .84

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อนำไปขออนุญาตเก็บข้อมูล จากอธิการบดี หรือรองอธิการบดีประจำวิทยาเขต

2. นำหนังสือที่ได้รับอนุญาตไปเสนอผู้อำนวยการกอง รองผู้อำนวยการกอง คณบดี รองคณบดี โดยประสานงานผ่านสำนักงานเลขานุการคณะ สำนัก สถาบัน เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกให้กับบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ด้วยตนเอง จำนวน 316 ฉบับ ได้รับกลับมา 305 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.51

การจัดกระทำข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติต่าง ๆ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เอส พี เอสเอส-เอ็กซ์ (SPSS-X : Statistical Package for Social Science - Version X) ของสำนักคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ และรายด้าน
2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามตัวแปร เพศ สถานภาพ และวิทยาเขต ที่ปฏิบัติงาน ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนตัวแปรอายุราชการ และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance)
3. วิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดข้างต้นด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าเฉลี่ย (Ferguson. 1981 : 49)
 - 1.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Ferguson. 1981 : 68)
2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธี α - Coefficient (Cronbach. 1970 : 161)

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีความแตกต่างกันของเพศ สถานภาพและวิทยาเขต โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีความแตกต่างกันของอายุราชการ และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เมื่อพบค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติ ก็ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe')



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean square)
df	แทน ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในแต่ละด้านและโดยรวม 5 ด้าน

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในแต่ละด้านและโดยรวม 5 ด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ สถานภาพ วิทยาเขต อายุราชการ และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว

ตอนที่ 1 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในแต่ละด้านและโดยรวม 5 ด้าน โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 2 - 8

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ในแต่ละด้านและ โดยรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจในการทำงาน	n = 305 คน		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านฐานะอาชีพ	3.37	0.43	ปานกลาง
2. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	2.85	0.52	ปานกลาง
3. ด้านปกครองบังคับบัญชา	3.15	0.75	ปานกลาง
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.07	0.50	ปานกลาง
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาขั้นต้น	3.21	0.64	ปานกลาง
รวม	3.07	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านฐานะอาชีพ ของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ

ข้อความ	n = 305 คน		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านฐานะอาชีพ</u>			
1. ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจในการทำงานที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.....	4.50	0.78	มาก
2. บทบาทของข้าพเจ้าเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน..	3.51	0.80	มาก
3. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่มีเกียรติ.....	3.67	0.96	มาก
4. งานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติอยู่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม.....	3.73	0.92	มาก
5. งานของข้าพเจ้ามีลักษณะท้าทายความสามารถ..	3.31	0.10	ปานกลาง
6. ข้าพเจ้าพึงพอใจงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน.....	3.60	0.85	มาก
7. งานที่ข้าพเจ้าต้องรับผิดชอบมีมากจนทำไม่ไหว	3.08	1.03	ปานกลาง
8. งานของข้าพเจ้ามีลักษณะซ้ำซาก จำเจ.....	2.80	1.07	ปานกลาง
9. ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ.....	3.67	0.88	มาก
10. ผู้บังคับบัญชายอมรับความรู้ความสามารถของข้าพเจ้า.....	3.30	0.82	ปานกลาง
11. ข้าพเจ้ารู้สึกมีอิสระทั้งความคิดและการกระทำในการทำงาน.....	3.30	0.90	ปานกลาง
12. การได้เลื่อนตำแหน่งของบุคลากรในหน่วยงานขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน.....	3.22	1.14	ปานกลาง
13. ข้าพเจ้ารู้สึกว่างานที่ทำอยู่ไม่มีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า.....	2.77	1.03	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อความ	n = 305 คน		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
14. ถ้าเป็นไปได้ บางครั้งข้าพเจ้าอยากไปทำงาน ที่อื่น.....	2.96	1.15	ปานกลาง
15. ข้าพเจ้ารู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งของ มหาวิทยาลัย.....	3.65	0.94	มาก
รวม	3.37	0.43	ปานกลาง

จากตาราง 3 บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านฐานะอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านฐานะอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ข้อ 1 ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจในการทำงานที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 4.50$, S.D. = 0.78) ข้อ 2 บทบาทของข้าพเจ้าเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.80) ข้อ 3 งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่มีเกียรติ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.96) ข้อ 4 งานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติอยู่ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.92) ข้อ 6 ข้าพเจ้าพึงพอใจงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.85) ข้อ 9 ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.88) และ ข้อ 15 ข้าพเจ้ารู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.94)

ตาราง 4 ค่านิยมและค่าความเที่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ ของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ

ข้อความ	n = 305 คน		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ</u>			
16. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ.....	2.88	1.00	ปานกลาง
17. รายได้ที่ได้รับจากการทำงานเพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัว.....	2.66	0.97	ปานกลาง
18. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองได้รับเงินเดือนน้อยกว่าที่สมควรจะได้.....	2.89	0.96	ปานกลาง
19. การให้บริการเกี่ยวกับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลมีความเหมาะสม.....	2.98	1.05	ปานกลาง
20. การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์มีความเหมาะสม.....	3.24	1.06	ปานกลาง
21. การพิจารณาจัดสรรที่พักของมหาวิทยาลัยมีความยุติธรรม.....	2.44	1.06	ปานกลาง
22. การจัดสวัสดิการรถรับส่งระหว่างบ้านพักกับสถานที่ทำงานมีความเหมาะสม.....	2.33	1.07	ปานกลาง
23. สินค้าในสหกรณ์ร้านค้ามีการกำหนดราคาที่เหมาะสม และยุติธรรม.....	2.87	0.88	ปานกลาง
24. บริการด้านอาหารของร้านค้าในโรงอาหารกลางของมหาวิทยาลัยมีความเหมาะสม.....	3.24	0.84	ปานกลาง
25. การบริการด้านสุขอนามัยมีความเหมาะสม..	3.00	0.86	ปานกลาง
รวม	2.85	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน ค่าจ้างและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านการปกครองบังคับบัญชา ของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ

ข้อความ	n = 305 คน		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านการปกครองบังคับบัญชา</u>			
26. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ในการบริหารและมีความเป็นผู้นำ.....	3.60	0.98	มาก
27. การปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา มีความเหมาะสม.....	3.45	0.97	ปานกลาง
28. การพิจารณำบำเหน็จความชอบเป็นไป ด้วยความยุติธรรม.....	3.02	0.99	ปานกลาง
29. ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาความ ขัดแย้งภายในหน่วยงานได้ดี.....	2.97	1.03	ปานกลาง
30. ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.10	0.96	ปานกลาง
31. ผู้บังคับบัญชามีความเมตตากรุณาต่อ ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา.....	3.18	1.04	ปานกลาง
32. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติและยกย่องชมเชย ในผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.09	1.01	ปานกลาง
33. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับความ คิดเห็นที่ถูกต้องของผู้ใต้บังคับบัญชา.....	3.00	0.98	ปานกลาง
34. ผู้บังคับบัญชามีความรอบรู้ในเรื่องที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติในหน่วยงานเป็น อย่างดี.....	3.28	0.89	ปานกลาง
35. การมอบหมายหน้าที่การงานในหน่วยงาน ส่วนใหญ่เป็นการเลือกปฏิบัติและไม่ เป็นธรรม.....	2.96	0.98	ปานกลาง
รวม	3.15	0.75	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก เพียงข้อเดียวคือ ข้อ 26 ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารและมีความเป็น ผู้นำ ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.98) ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ

ข้อความ	n = 305 คน		ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>			
36. สถานที่ทำงานของข้าพเจ้ามีความเป็น ระเบียบเรียบร้อย.....	3.25	0.92	ปานกลาง
37. สถานที่ทำงานมีความสะอาด สบาย เหมาะสมกับสภาพอากาศทุกฤดูกาล.....	3.19	0.95	ปานกลาง
38. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ภายใน สำนักงานมีประสิทธิภาพใช้การได้ดี.....	3.23	0.87	ปานกลาง
39. ภายในหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก และระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสม.....	3.24	0.86	ปานกลาง
40. บุคลากรทุกฝ่าย ทุกระดับในหน่วยงาน มี ความสามัคคีกันดี.....	2.99	1.00	ปานกลาง
41. ระบบติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอก หน่วยงานมีประสิทธิภาพเหมาะสม.....	3.10	0.90	ปานกลาง
42. การประสานงานภายในหน่วยงานดำเนินไป อย่างราบรื่น น่าพึงพอใจ.....	3.03	0.87	ปานกลาง
43. บุคลากรในหน่วยงานมีความขัดแย้งกัน อย่างรุนแรงเสมอ.....	2.07	1.06	ปานกลาง
44. บรรยากาศการทำงานของบุคลากรทุกระดับ ในหน่วยงานมีความจริงใจและปราศจาก อคติต่อกัน.....	2.80	0.91	ปานกลาง
45. ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนเพลียและเหนื่อยใจ ตื่นนอน เมื่อนึกว่าจะต้องไปทำงาน.....	3.15	1.05	ปานกลาง
รวม	3.07	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่าบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ

ข้อความ	n = 305 คน		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา			
46. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาของบุคลากรทุกระดับ.....	3.11	0.95	ปานกลาง
47. ผู้บังคับบัญชาแสดงท่าทีที่ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกเป็นกันเอง.....	3.22	0.96	ปานกลาง
48. ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา.....	2.94	1.03	ปานกลาง
49. ผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยให้ข้าพเจ้ามีกำลังใจในการปฏิบัติงาน.....	3.02	1.02	ปานกลาง
50. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่เห็นข้าพเจ้าอยู่ในสายตา.....	3.20	1.10	ปานกลาง
51. บุคลากรในหน่วยงานช่วยเหลือซึ่งกันและกันดี.....	3.24	0.91	ปานกลาง
52. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตร และมีความสัมพันธ์อันดีกับข้าพเจ้า.....	3.44	0.94	ปานกลาง
53. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ข้าพเจ้ามีกำลังใจในการปฏิบัติงาน.....	3.40	0.93	ปานกลาง
54. ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกับทุกคนในหน่วยงาน.....	3.38	0.91	ปานกลาง
รวม	3.21	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ โดยรวม 5 ด้าน และเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ สถานภาพ วิทยาเขต อาชีวราชการ ฐานะเศรษฐกิจของครอบครัว ผลปรากฏดังตาราง 8 - 23

ตาราง 8 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ	ชาย (n = 76)		หญิง (n = 229)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านฐานะอาชีพ	3.50	0.39	3.33	0.44	2.87*
2. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	2.90	0.48	2.84	0.54	0.85
3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.13	0.66	3.16	0.77	- 0.37
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.16	0.48	3.04	0.53	1.79
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น	3.27	0.59	3.20	0.66	0.82
รวม	3.22	0.39	3.13	0.42	1.54

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 แสดงว่าบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านฐานะอาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน
ของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ	สาย ข (n = 107)		สาย ค (n = 198)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านฐานะอาชีพ	3.48	0.40	3.31	0.44	3.33
2. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	3.04	0.52	2.75	0.50	4.65
3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.27	0.78	3.09	0.72	2.00
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.19	0.42	3.00	0.56	2.96
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น	3.30	0.67	3.17	0.63	1.68
รวม	3.28	0.38	3.09	0.41	3.90

จากตาราง 9 แสดงว่าบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน
มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในแต่ละด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน
ของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามวิทยาเขต

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ	วิทยาเขตบางเขน		วิทยาเขตกำแพงแสน		t
	(n =220)		(n = 85)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านฐานะอาชีพ	3.35	0.44	3.44	0.40	-1.55
2. ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ	2.83	0.60	2.90	0.54	-0.91
3. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	3.05	0.74	3.43	0.69	-4.16*
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.06	0.54	3.10	0.48	-0.64
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น	3.15	0.66	3.39	0.58	-3.02*
รวม	3.11	0.42	3.27	0.38	2.99*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่ปฏิบัติงานในวิทยาเขตต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่ปฏิบัติงานในวิทยาเขตต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม 5 ด้าน ของบุคลากร
สายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามอายุราชการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	0.35	0.12	0.69	0.56
ภายในกลุ่ม	301	51.22	0.17		
รวม	304	51.57			

จากตาราง 11 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านฐานะอาชีพ ของบุคลากร
สายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามอายุราชการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	1.08	0.36	1.93	0.13
ภายในกลุ่ม	301	56.01	0.19		
รวม	304	57.09			

จากตาราง 12 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านฐานะอาชีพไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการ
ของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามอายุราชการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	1.13	0.04	0.15	0.93
ภายในกลุ่ม	301	83.60	0.28		
รวม	304	83.72			

จากตาราง 13 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา
ของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามอายุราชการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	9.96	3.32	6.28	.0004*
ภายในกลุ่ม	301	159.26	0.53		
รวม	304	169.22			

จากตาราง 14 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครอง
บังคับบัญชา ของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกเป็นรายคู่

อายุราชการ	$\bar{X}$	อายุราชการ			
		ต่ำกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 15 ปี	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 5 ปี	2.92				
5 - 10 ปี	3.01				
11 - 15 ปี	3.15				
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	3.36	*			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชาแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุราชการมากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามอายุราชการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	0.23	0.08	0.28	0.84
ภายในกลุ่ม	301	82.65	0.27		
รวม	304	82.88			

จากตาราง 16 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามอายุราชการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	1.94	0.65	1.57	0.20
ภายในกลุ่ม	301	124.46	0.41		
รวม	304	126.40			

จากตาราง 17 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม 5 ด้าน ของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	0.17	0.06	0.32	0.81
ภายในกลุ่ม	301	51.40	0.17		
รวม	304	51.57			

จากตาราง 18 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านฐานะอาชีพ ของบุคลากร
สายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	1.52	0.51	2.75	0.43
ภายในกลุ่ม	301	55.56	0.18		
รวม	304	57.08			

จากตาราง 19 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจ
ของครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านฐานะอาชีพไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการ
ของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	0.80	0.27	0.97	0.41
ภายในกลุ่ม	301	82.92	0.28		
รวม	304	83.72			

จากตาราง 20 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจ
ของครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการไม่
แตกต่างกัน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชา ของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	2.78	0.93	1.68	0.18
ภายในกลุ่ม	301	166.44	0.55		
รวม	304	169.22			

จากตาราง 21 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	0.63	0.21	0.77	0.50
ภายในกลุ่ม	301	82.25	0.27		
รวม	304	82.88			

จากตาราง 22 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่มีฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ จำแนกตามฐานทางเศรษฐกิจของครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3	1.17	0.39	0.94	0.42
ภายในกลุ่ม	301	125.23	0.42		
รวม	304	126.40			

จากตาราง 23 แสดงว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในแต่ละด้าน และโดยรวม 5 ด้าน คือ ด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น
2. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในแต่ละด้าน และโดยรวม 5 ด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ สถานภาพ วิทยาเขต อายุราชการ และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2540 จำนวน 1,480 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากนั้นดำเนินการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง 316 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยอื่น ๆ นำมาสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่สอบถามรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น รวม 54 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.84
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำหนังสือแนะนำตัวไปขออนุญาตเก็บข้อมูลจากรองอธิการบดีประจำวิทยาเขต และนำแบบสอบถามไปแจกให้กับบุคลากรสายบริการวิชาการ

และธุรการ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการ โดยแจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 316 ฉบับ ได้กลับคืนมา 305 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.51

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 หาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ สถานภาพ วิทยาเขต อายุ ราชการ และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว โดยวิธีการแจกแจงความถี่

4.2 หาค่าสถิติพื้นฐานของความพึงพอใจรายข้อด้วยค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.3 วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม คือ เพศ สถานภาพ และวิทยาเขต โดยใช้การทดสอบค่าที (t - test) และกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อยุราชการ และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการ และธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น โดยรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในแต่ละด้านและโดยรวม 5 ด้าน คือ ด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น จำแนกตามตัวแปร เพศ สถานภาพ วิทยาเขต อายุราชการ และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว สรุปได้ดังนี้

1. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการเพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการ

และธุรกิจ เพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านฐานะอาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรกิจ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรกิจ ที่ปฏิบัติงานในวิทยาเขตต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรกิจมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรกิจ ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรกิจ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา แตกต่างกัน เมื่อทดสอบทีละคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรกิจ กลุ่มที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุราชการมากกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรกิจ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีประเด็นในการอภิปรายผล ดังนี้

1. การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยรวม 5 ด้าน คือด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรกิจ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้จัดทำแผนอัตรากำลัง 3 ปี ระยะที่ 3 พ.ศ. 2536 - 2539 และกำลังจัดทำแผนอัตรากำลัง 5 ปี พ.ศ. 2540 - 2544 ซึ่งเห็นว่า มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่

ปรับปรุงใหม่ตลอดเวลา ดังนั้นบุคลากรต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงรับรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน อัตรากำลังและตำแหน่งต่างๆ ดังกล่าวพร้อม ๆ กัน เป็นผลทำให้บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ศึกษาของ พิรพรต หุ่นเจริญ (2525 : บทคัดย่อ) เกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการและพนักงาน เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่พบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชคดี รักทอง (2531 : บทคัดย่อ) พบว่า บุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ในด้านฐานะอาชีพ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มีความรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชายอมรับในความมีความสามารถ มีอิสระทั้งความคิดและการกระทำมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิช (2541 : 46) ที่พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในฐานะและตำแหน่งโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แฮมเมอร์ (Hammer, 1971 : 3373-A) พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครูสอนพิเศษในรัฐโอไอโอวา มีความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การยอมรับนับถือและความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนประเด็นที่บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก คือ มีความภาคภูมิใจในการทำงานที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เนื่องจากเป็นงานที่มั่นคงมีเกียรติ และรู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรสายบริการและวิชาการ มีทัศนคติที่ดีต่อระบบราชการ ส่งผลให้เกิดมีความรักและผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น จึงเป็นสาเหตุให้บุคลากรสายบริการและวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับมาก

ในด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อาจเนื่องมาจากสภาพความเปลี่ยนแปลงของสถานะเศรษฐกิจและสังคมปัจจุบัน การปรับเงินเดือนของข้าราชการไม่ทันกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้ข้าราชการบางคนต้องหาอาชีพเสริม ซึ่งสอดคล้องกับชุมพล เหมศักดิ์ (2530 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่า ศึกษาธิการอำเภอในเขตการศึกษา 7 และ 8 มีความพึงพอใจในรายได้ที่อยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับ ยุทธพงษ์ ขวัญชื่น (2537 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง

ในการปกครองบังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ผู้บังคับบัญชา ดำรงตำแหน่งผู้บริหารตามวาระหน้าที่ อาจจะขาดความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรนี้ ทำให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ด้วยตนเอง เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ การแต่งตั้งโยกย้าย และการแก้ไข ปัญหาต่างๆ ซึ่ง ทรวงศ์ศักดิ์ ศรีภาพสินธุ์ (2523 : 1-2) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า การบริหารงานใดๆ ก็ตาม หากองค์กรใด มีระบบรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลางมาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะอยู่ในระดับไม่สูงนัก จึงทำให้บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของพรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิช (2541 : 47) ที่พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง

ในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายบริการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอก ยังมีประสิทธิภาพที่ไม่ใคร่ดีนัก ทำให้การประสานงานยังไม่ค่อยจะราบรื่นบางหน่วยงานยังจำกัดในเรื่องพื้นที่และอาคาร เกิดการคับคั่งของผู้คนและยานพาหนะที่เข้ามาใช้พื้นที่ ส่งผลถึงการดูแลรักษาความสะอาดไม่ทั่วถึงทำให้บุคลากรเสียสุขภาพจิตและหือลดต่อการปฏิบัติงาน จึงเป็นสาเหตุให้บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิช (2541 : 49) ที่พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ อีกทั้งยังมีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่ใคร่สมบูรณ์นัก ทำให้การติดต่อประสานงานอาจบกพร่องไปได้ และการปกครองบังคับบัญชา ของผู้บังคับบัญชาอาจดูแลไม่ทั่วถึง ทำให้ขาดขวัญ และกำลังใจไป ขาดความร่วมมือในการทำงาน ดังที่ฮาร์เรล (Harell, 1964 : 260-268) กล่าวว่าคนในเมืองใหญ่ มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าคนในเมืองเล็ก จากสาเหตุนี้อาจทำให้ บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิช (2541 : 50,52) ที่พบว่า ข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการ และบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในแต่ละด้าน และโดยรวม 5 ด้าน คือ ด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น จำแนกตามตัวแปร เพศ สถานภาพ วิทยาเขต อายุราชการ และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว สรุปได้ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำแนกตามตัวแปรเพศ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและบุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจบุคลากรสายบริการวิชาการและบุคลากรทั้งสองเพศทัดเทียมกัน ภายใต้กฎระเบียบเดียวกัน ทำให้ได้รับสิทธิต่างๆ เท่ากัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและบุคลากร เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านฐานะอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรสายบริการวิชาการและบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพศชายมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะนิสัยของเพศชาย ดังที่ ศรีเรือน แก้วกังวาล (2518 : 105 - 107) ได้กล่าวไว้ในจิตวิทยาพัฒนาการว่า เพศชายมุ่งความสำเร็จของชีวิตจากผลการทำงานมากกว่าเพศหญิง และทำงานเป็นหมู่คณะได้ดีกว่าเพศหญิง นอกจากนั้น เพศชายไม่ชอบงานจำเจ ต้องการเป็นหัวหน้างาน ชอบงานที่ท้าทายกว่าเพศหญิง ส่วนเพศหญิงชอบทำงานที่ถนัดวันละวัตรในรายละเอียด งานซ้ำๆ รักษาแบบแผน ไม่ต้องการตัดสินใจมาก และไม่ชอบงานที่ต้องรับผิดชอบสูง ประกอบกับสังคมตะวันออก มีค่านิยมในเรื่องการยอมรับเพศชายในเรื่องการเป็นผู้นำ ความกล้าหาญ ความกล้าเสี่ยง และมองการไกลได้ดีกว่าเพศหญิง สิ่งเหล่านี้ อาจเป็นสาเหตุให้บุคลากรสายบริการวิชาการและบุคลากรเพศชายมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านฐานะอาชีพ แตกต่างไปจากเพศหญิง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของพรศักดิ์ กระจุกชีวานันต์ (2541 : 59) ที่พบว่า ข้าราชการชายและหญิงในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสาย ข และ สาย ค มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรทั้งสาย ข และสาย ค ต่างก็มีสิทธิต่างๆ ในการปฏิบัติงานและสิทธิที่ควรจะได้เท่าเทียมกัน มีความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่ การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการต่างๆ ตลอดจนบำเหน็จบำนาญ เมื่อลาออกจากราชการ มีกฎและระเบียบในมหาวิทยาลัย

ที่ชัดเจนและรัดกุม ทำให้มีความพอใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่ค่อนข้างจะคล้ายคลึงกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการสาย ข และสาย ค มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทั้งบุคลากรสาย ข และบุคลากรสาย ค มีโอกาสเกี่ยวกับความก้าวหน้าของเงินเดือนและตำแหน่งที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน คือ บุคลากรสาย ข จะเลื่อนตำแหน่งได้ต้องเลื่อนด้วยตนเองในตำแหน่งระดับควบ และเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ต้องมีตำแหน่งว่างรองรับมิฉะนั้นไม่สามารถทำได้ ส่วนบุคลากรสาย ค เลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนได้ในระดับควบ โดยการสอบเข้าสู่ตำแหน่งได้ และเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นต้องมีอัตราว่างรองรับ มิฉะนั้นจะไม่สามารถทำได้ ซึ่งในมหาวิทยาลัยเป็นองค์กรขนาดเล็ก ตำแหน่งในระดับสูงสาย ข และ สาย ค มีน้อยกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับกรมกองอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้อาจจะเป็นสาเหตุให้ความพึงพอใจของบุคลากรสาย ข และบุคลากรสาย ค ไม่แตกต่างกัน

2.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ปฏิบัติงานในวิทยาเขตต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่ปฏิบัติงานในวิทยาเขตบางเขนและวิทยาเขตกำแพงแสน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า วิทยาเขตกำแพงแสน มีลักษณะหน่วยงานขนาดเล็กกว่า วิทยาเขตบางเขน ทำให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ อีกทั้ง การมีมนุษย์สัมพันธ์อันดีอย่างทั่วถึงภายในหน่วยงาน จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาเขตกำแพงแสน มีระดับความพึงพอใจมากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาเขตบางเขน ที่มีลักษณะหน่วยงานขนาดใหญ่กว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่ปฏิบัติงานในวิทยาเขตต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาขั้นต้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า วิทยาเขตกำแพงแสน เป็นหน่วยงานที่มีขนาดเล็ก บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่ปฏิบัติงานในวิทยาเขตกำแพงแสน ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ทำให้มีขวัญและกำลังใจดีกว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่ปฏิบัติงานในวิทยาเขตบางเขน ซึ่งเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่กว่า อาจได้รับการดูแลจากผู้บังคับบัญชาไม่ทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของ ฮาเรล (Harell 1964 : 260 - 268) ที่ว่าคนในเมืองใหญ่มีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าคนในเมืองเล็ก และคนในองค์กรขนาดเล็กมีขวัญมากกว่าคนในองค์กรขนาดใหญ่ นอกจากนี้ ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ในวิทยาเขตกำแพงแสนได้ให้ความสำคัญแก่บุคลากรในฐานะผู้ปฏิบัติเป็นอย่างมาก ทั้งการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานไม่ก่อให้เกิดปมขัดแย้ง สร้างความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ขั้นต้นมีที่พ้องอาศัยร่วมกันในวิทยาเขตเสมือนครอบครัวเดียวกัน ก่อให้เกิดการประสานงานที่ดี อีกทั้งยัง ให้เกียรติผู้ปฏิบัติงานในด้านผลงานที่เกิดขึ้น ส่งผลให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการรักษาบรรยากาศร่วมกันด้วย ซึ่งแตกต่างไปจากบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่ปฏิบัติงานในวิทยาเขตบางเขน จึงทำให้บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่ปฏิบัติงานต่างวิทยาเขตกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาขั้นต้น แตกต่างกัน ส่วนด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ให้ความสำคัญและความเสมอภาคแก่บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ โดยให้ได้รับสิทธิต่างๆ และมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเหมาะสมเหมือนกัน ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ความสามารถ จึงเป็นสาเหตุให้บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ทั้งวิทยาเขตบางเขน และวิทยาเขตกำแพงแสน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ดังกล่าวนี้นี้ไม่แตกต่างกัน

2.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทุกกลุ่มอายุ จะได้รับสิทธิต่างๆ จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่แตกต่างกัน หรืออาจเป็นไปได้ว่า อายุนั้นไม่เป็นอุปสรรคต่อตำแหน่งและภาระงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์แต่อย่างใด จึงอาจเป็นสาเหตุให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มอายุต่างๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่าบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา แตกต่างจากบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่มีอายุราชการมากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี เป็นกลุ่มที่เพิ่งเข้ารับราชการในช่วงแรก เนื่องจากปัจจุบันมีปัญหาการว่างงาน เมื่อได้บรรจุเข้ารับราชการยังมีตำแหน่งไม่สูงมาก ยังมีโอกาสจะก้าวหน้าอีกต่อไปได้ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ ฮาเรล (Harrell 1964 : 260 - 268) ที่ว่า คนจะมีระดับความพึงพอใจสูงเมื่อเริ่มทำงานใหม่ และลดลงไปเมื่อทำงานไปได้ 5 - 8 ปี ซึ่งตรงกับค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีอายุราชการสูงกว่า 15 ปีขึ้นไป จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี ในด้านการปกครองบังคับบัญชา เนื่องจากบุคลากรที่มีอายุ

ราชการสูงกว่า 15 ปี ได้รับราชการมานาน ได้รับรู้ ระเบียบ กฎเกณฑ์ต่างๆ มากมาย เบื้องหน้ากับการทำงานภายใต้การบังคับบัญชา ขาดความกระตือรือร้น อีกทั้งมีภาระงานที่ย่างยากซับซ้อนในการแก้ปัญหามากกว่า จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคลากรสายบริการวิชาการ ที่มีอายุราชการต่ำกว่า 5 ปี มีระดับความพึงพอใจมากกว่าบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีอายุราชการสูงกว่า 15 ปี

2.5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวแตกต่างกันอย่างมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เมื่อบุคลากรได้เข้ามารับราชการแล้ว ไม่ว่าจะมีความฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวต่างกันก็ตาม จะต้องอยู่ในกฎระเบียบของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยเดียวกัน การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน จึงอยู่กับการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงอาจเป็นสาเหตุให้บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สภาพเศรษฐกิจปัจจุบันมีปัญหาการว่างงาน ซึ่งบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับรู้ถึงระดับรายได้ของข้าราชการถึงแม้จะมีรายได้น้อย แต่ยังไม่มีการลดการจ้างงาน ทำให้เกิดความรู้สึกว่ายังมีหลักประกันที่มั่นคงในการทำงาน จึงยังคงมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่แตกต่างกันทางฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว ในด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลิศ สัสดี (2537 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อาจารย์ในวิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดกรมอาชีวศึกษากลุ่มภาคเหนือ ที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติ

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งในแต่ละด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้านคือ ด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน

ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอให้ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้พิจารณาดำเนินการในประเด็น ต่อไปนี้ คือ

1. ควรจัดให้มีการประชุมสัมมนา หรือมีกิจกรรมการแข่งขันกีฬาภายในเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสามัคคีที่ดี มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนการทำงานเป็นทีม
2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา มหาวิทยาลัยควรพิจารณาหาแนวทางที่จะเสริมสร้างความรู้ความสามารถ และเพิ่มพูนทักษะในด้านวิธีการปกครอง และความรู้ความสามารถในการปกครอง โดยเฉพาะผู้ที่เริ่มเข้ารับตำแหน่งเป็นผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาชั้นต้น โดยการจัดหลักสูตรอบรมระยะสั้น เน้นความรู้พื้นฐานและเทคนิคในการปกครองบังคับบัญชา จัดสัมมนาผู้บริหารทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจและร่วมกันแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี
3. เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ด้วยการศึกษาต่อ อบรมหรือจัดสรรทุนให้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม เพื่อส่งเสริมและสร้างขวัญให้แก่บุคลากรสายบริการ วิชาการและธุรการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ส่วนใหญ่ ให้มีความพอใจในฐานะอาชีพของตนเอง โดยให้ความสำคัญแก่บุคลากรในฐานะผู้ปฏิบัติ ให้เกียรติในผลงานที่เกิดขึ้น ให้มีส่วนร่วมทั้งความคิดและการกระทำ ให้ผู้ปฏิบัติเกิดความภาคภูมิใจ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายบริการ วิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เท่านั้น ในโอกาสต่อไปควรที่จะได้ทำการศึกษาวิจัยในประเด็นอื่น ๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อไป เช่น

1. ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตามทฤษฎีความพึงพอใจของนักวิชาการอื่น ๆ เช่น มาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ เป็นต้น
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ กับความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารและบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ แสงหาญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในภาค 1. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2538. อัดสำเนา.
- กำแหง สติรกุล. รายงานการประชุมทางวิชาการประจำปี 2531 ของที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย เรื่องการพึ่งตนเองของมหาวิทยาลัยของรัฐกับความเป็นเลิศทางวิชาการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สุโขทัยธรรมาธิราช, 2531.
- กองแผนงาน, สำนักงานอธิการบดี. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์กับการก้าวสู่ความเป็นเลิศ นโยบายและแนวทางการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2540. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ.2540 - 2544. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2539. อัดสำเนา.
- จุมพล หนิมพานิช. องค์การและการจัดการ ฝ่ายการพิมพ์ สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.
- ชัยยศ สันตวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.
- โชคดี รักทอง. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.
- ญาดา คาวพลังพรหม. "กรอบแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาข้าราชการพลเรือนในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8," ใน จุลสารพัฒนาข้าราชการ. 3(4) : 3-4; มกราคม - กุมภาพันธ์ 2539.
- ธงชัย สันตวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2535.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. กฎหมายฉบับที่ 2 (พ.ศ.2519). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติเวช, 2520.
- ทรงศักดิ์ ศรีภาพสิทธิ. ความพึงพอใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523.
- นงนุช โรจนเลิศ. ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล : การวิเคราะห์สถิติ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2540. อัดสำเนา.

- แน่นน้อย แพเพอร์. รายงานการสัมมนาเรื่องวิเคราะห์ความแตกต่างความก้าวหน้าข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย 2507 ครั้งที่ 3. วันที่ 11-13 กุมภาพันธ์ 2525. (อค์สำเนา)
- บุญเลิศ สัสดี. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยสารพัดช่าง กลุ่มภาคเหนือ สังกัดกรมอาชีวศึกษา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2537. อค์สำเนา.
- ประทีป เล้ารัตนอารีย์. ขวัญของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2524. อค์สำเนา.
- เปล่งศรี อิงคินันท์. ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ อ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526. อค์สำเนา.
- พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิช. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2541. อค์สำเนา.
- พิรพรด หุ่นเจริญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. อค์สำเนา.
- ไพศาล หวังพานิช. วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523.
- ยุทธพงษ์ ขวัญชื่น. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2537. อค์สำเนา.
- สิววรรณ คูภูมิใจสกุล. ความพึงพอใจของบุคลากรฝ่ายบริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อค์สำเนา.
- ถ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528.
- วิจิตร ศรีสอ้าน. หลักการอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช, 2518.
- วิชัย รูปจำดี และอังฉรา พุทมนต์. รายงานการสัมมนาเรื่องโอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารงานบุคคลของข้าราชการสาย ข และ ครั้งที่ 3. 2525. (อค์สำเนา)
- วุฒิชัย จำนงค์. การขงใจในองค์การธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์, 2530.

เวช ศรีละมูล. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้าคณะวิชาที่มีลักษณะผู้นำแบบต่าง ๆ ในวิทยาลัยครูภาคใต้. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2523. อัดสำเนา.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. จิตวิทยาพัฒนาการ. แพรวพิทยา 2518.

สมเจตน์ ชื่นปรีชา. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและสายธุรการของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534. อัดสำเนา.

สาริต สันตกิจ. ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของกลุ่มวิทยาลัยครูภาคตะวันตก. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528. อัดสำเนา.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. รายงานการวิจัยเรื่องระบบอุดมศึกษาของไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2522.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, กองวิชาการ. รายงานการวิจัยเรื่องการสูญเสียกำลังคนระดับสมองในราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2531.

สุขุม นวลสกุล. รายงานการสัมมนาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากรสาย ข และ ค. วันที่ 6 - 8 สิงหาคม 2523. (อัดสำเนา)

สุพรรณิ รอดบุญธรรม. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.

อารี เพชรผุด. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534.

อุดร ชื่นกลิ่นรูป. "การบริหารงานบุคคล (หลักเกณฑ์และทางปฏิบัติ)," เอกสารประกอบการศึกษาค้นคว้าวิจัยตามโครงการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิทยากร, 2523.

อุทุมพร จามรมาน. "การศึกษาเกี่ยวกับการเป็นนิกรของเมืองไทย," ใน วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช. 6(3) : 13 - 22 ; กันยายน - ธันวาคม 2536.

Arvey, Richard D. and other. "Job Satisfaction : Environmental and Genetic components," Journal of Applied Psychology. 72(2) : 187 - 192 ; March, 1989.

Cherrington, David J. Organizational Behavior. 2nd ed. Massachusetts : Allyn and Bacon, 1994.

- ✓ Cronbach, Lee J. Essential of Psychological Testing. 3rd ed., New York : Harper and Row, 1970.
- ✓ Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 3rd ed., New York : McGraw-Hill Book Company, 1981.
- Genrich, Sandra Jean Haynor. "A Study of Determine the Difference Employment Expectations, Job Satisfaction, and Turnover Intent for Registered Nurse with Different Levels of Educational Preparation," in Dissertation Abstracts International. 51(7) : 2449-A ; January, 1991.
- Gibson, Jame L. Organizations : Behavior Structure Processes, by James L. Gibson, John M Ivancivich and James H. Donnelly, Jr. 4th ed. Plano, Tex., Business, 1982.
- Gloster, Arthur Spears. "A Study of Faculty Morale in Selected Community Colleges and Technical Institutes in North Carolina," Dissertation Abstracts International. 35(8) : 5074-A ; February, 1975.
- Greenberg, Jerald and Robert A. Baron. Behaviors in Organizations. 4th. ed. Boston : Allyn Bacon, 1993.
- Hackman, J Richard and Greg R. Oldham. "Development of the Job Diagnostic Survey," Journal of Applied Psychology. 60(2) : 159 - 170, 1975.
- Hammer, Robert Eugene. "Job Satisfaction of Special Class Teachers in Iowa : An Application of the Herzberg Factor Theory," Dissertation Abstracts International. 35(6) : 3373-A ; December, 1971.
- _____. Work Redesign. Reading, MA. : Addison Wesley, 1980. Herzberg, F.,B. Mausner and B.B. Snyderman. The Motivation to Work. New York : John Willey and Sons, Inc., 1959.
- Kemper, Lawrence Barttert. "Morale of Elementary Principals in Mexican American Poverty School," Dissertation Abstracts International. 35 (9) : 5730-A ; March, 1975.
- Likert, Rensis. The Human Organization. New York : McGraw-Hill, Inc., 1967.

- Luthans, Fred. Organizational Behavior. New York : McGraw-Hill, 1995.
- Manning, Renfro Clack "The Satisfiers and Dissatisfiers of Virginia Superintendents of Schools," Dissertation Abstracts International. 37(7) : January, 1977.
- Maslow, A.H. Motivation and Personality. New York : Harper and Brothers, 1954.
- McClelland, David C. The Achieving Society. New Jersey : D.Van Nostrand Company, Inc., 1961.
- Moorehead, Roderick Emmanuel. "An Analysis of Faculty Job Satisfaction in the Public Regional Community Colleges and the State Technical Colleges of Connecticut." Dissertation Abstracts International. 40(2) : 635-A ; August, 1979.
- Pace, R. Wayne and Don f. Faules. Organizational Communication. 3rd. ed. New Jersey : Prentice Hall, Englewood Cliffs, 1994.
- Peterson, Brent D., and R. Wayne Pace. Organizational Communication Profile. Provo, Utah : Organizational Associates, 1985.
- Pincus, J. David. "Communication Satisfaction, Job Satisfaction, and Job Performance," Human Communication Research. 12 : 395 - 419 ; Spring, 1986.
- Reyes, Pedro. "Individual Work Orientation and Teacher Outcomes," Journal of Educational Research. 83(6) : 327 - 335 ; July - August, 1990.
- Schaufeli, Wilmar B., Christina Maslach and Tadzysz Marek. Professional Burnout : Recent Developments in Theory and Research. Washington: Taylor and Francis, 1993.
- Schmidt, Gene Lillard. "Job-Satisfaction among Secondary School Administrators," Dissertation Abstracts International. 35(2) 7583-A ; August, 1975.
- Steers, Richard M. Introduction to Organizational Behavior. 4th ed. New York : Harper Collins Publishers, 1991.
- Vicchio, Robert P. Organizational Behavior. 2nd ed. Chicago : The Dryden Press, 1991.
- Winer, B.J. Statistical Principles in Experimental Design. 2nd ed. New York : McGraw-Hill Book Company, 1971.
- Yamane, Taro. Statistics : An Introductory Analysis. N.Y. : Harper and Row, 1967.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือแนะนำ

สำนักงานเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มีนาคม 2541

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ

ด้วยดิฉัน นางสาวจริยา ภัคคีอักษร นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย ให้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุง แก้ไขและเป็นแนวทางในการพัฒนาสภาพและการปฏิบัติงาน รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในการนี้ ดิฉันเห็นว่า ท่านเป็นผู้หนึ่ง ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่จะนำไปสู่การสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ถูกต้องสมบูรณ์ตามความเป็นจริง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความกรุณาของท่านในการตอบแบบสอบถามตามข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่ คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและจะไม่กระทบกระเทือนต่อผู้ใดทั้งสิ้น ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกข้อจากท่าน และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจริยา ภัคคีอักษร)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำหรับบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
(สำหรับบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ)

แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. สถานภาพ ตำแหน่งสายงาน

() สาย ข () สาย ค

3. ในปัจจุบันท่านรับราชการอยู่ที่

() วิทยาเขตบางเขน () วิทยาเขตกำแพงแสน

4. อายุราชการหรือประสบการณ์ในการทำงานที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

() ค่ำกว่า 5 ปี () 5 - 10 ปี

() 11 - 15 ปี () มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

5. ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว

ท่านมีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

() น้อยกว่า 10,000 บาท

() 10,001 - 15,000 บาท

() 15,001 - 20,000 บาท

() มากกว่า 20,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โปรดอ่านข้อความด้านซ้ายมือแล้วพิจารณาว่าข้อความแต่ละข้อนั้น ท่านมีความรู้สึก
เช่นไร แล้วเลือกตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงเพียงคำตอบเดียว โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
แสดงระดับความคิดเห็นที่อยู่ด้านขวามือ

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
ด้านฐานะอาชีพ					
1. ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจในการทำงานที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.....					
2. บทบาทของข้าพเจ้าเป็นที่ยอมรับในหน่วยงาน.....					
3. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่มีเกียรติ.....					
4. งานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติอยู่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม.....					
5. งานของข้าพเจ้ามีลักษณะท้าทายความสามารถ.....					
6. ข้าพเจ้าพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน.....					
7. งานที่ข้าพเจ้าต้องรับผิดชอบมีมากจนทำไม่ไหว.....					
8. งานของข้าพเจ้ามีลักษณะซ้ำซาก จำเจ....					
9. ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ.....					
10. ผู้บังคับบัญชายอมรับความรู้ความสามารถของข้าพเจ้า.....					
11. ข้าพเจ้ารู้สึกมีอิสระทั้งความคิดและการกระทำในการทำงาน.....					

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
12. การได้เลื่อนตำแหน่งของบุคลากรใน หน่วยงานขึ้นอยู่กับความรู้ความ ความสามารถในการปฏิบัติงาน.....					
13. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการที่ทำงานที่ไม่มีโอกาส ที่จะเจริญก้าวหน้า.....					
14. ถ้าเป็นไปได้ บางครั้งข้าพเจ้าอยากไป ทำงานที่อื่น.....					
15. ข้าพเจ้ารู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่ง ของมหาวิทยาลัย.....					
ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ					
16. เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ..					
17. รายได้ที่ได้รับจากการทำงานเพียงพอ ต่อการใช้จ่ายในครอบครัว.....					
18. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองได้รับเงินเดือน น้อยกว่าที่สมควรจะได้.....					
19. การให้บริการเกี่ยวกับสวัสดิการค่า รักษาพยาบาลมีความเหมาะสม.....					
20. การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ มีความเหมาะสม.....					
21. การพิจารณาจัดสรรที่พักของ มหาวิทยาลัยมีความยุติธรรม.....					
22. การจัดสวัสดิการรับส่งระหว่าง บ้านพักกับสถานที่ทำงานมีความ เหมาะสม.....					
23. สินค้าในสหกรณ์ร้านค้ามีการกำหนด ราคาที่เหมาะสมและยุติธรรม.....					

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
24. บริการด้านอาหารของร้านค้าใน โรงอาหารกลางของมหาวิทยาลัยมี ความเหมาะสม.....					
25. การบริการด้านสุขอนามัยมีความ เหมาะสม.....					
<u>ด้านการปกครองบังคับบัญชา</u>					
26. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีความรู้ความ สามารถในการบริหารและมีความเป็น ผู้นำ.....					
27. การปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้บังคับ บัญชามีความเหมาะสม.....					
28. การพิจารณาว่าหนึ่งความชอบเป็นไป ด้วยคุณธรรม.....					
29. ผู้บังคับบัญชาสามารถแก้ปัญหาความ ขัดแย้งภายในหน่วยงาน ได้ดี.....					
30. ผู้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ผู้ใต้บังคับบัญชา.....					
31. ผู้บังคับบัญชามีความเมตตากรุณาต่อ ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา.....					
32. ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติและยกย่อง ชมเชยในผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชา....					
33. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับความ คิดเห็นที่ถูกต้องของผู้ใต้บังคับบัญชา.....					
34. ผู้บังคับบัญชามีความรอบรู้ในเรื่องที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติในหน่วยงาน เป็นอย่างดี.....					

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
35. การมอบหมายหน้าที่การงานใน หน่วยงานส่วนใหญ่เป็นการเลือกปฏิบัติ และไม่เป็นธรรม.....					
<u>ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน</u>					
36. สถานที่ทำงานของข้าพเจ้ามีความเป็น ระเบียบเรียบร้อย.....					
37. สถานที่ทำงานมีความสะดวก สบาย เหมาะสมกับสภาพอากาศทุกฤดูกาล.....					
38. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ภายใน สำนักงานมีประสิทธิภาพใช้การได้ดี.....					
39. ภายในหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวก และระบบสาธารณูปโภค ที่เหมาะสม.....					
40. บุคลากรทุกฝ่าย ทุกระดับในหน่วยงาน มีความสามัคคีกันดี.....					
41. ระบบติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภาย นอกหน่วยงานมีประสิทธิภาพเหมาะสม					
42. การประสานงานภายในหน่วยงาน ดำเนินไปอย่างราบรื่น น่าพึงพอใจ.....					
43. บุคลากรในหน่วยงานมีความขัดแย้งกัน อย่างรุนแรงเสมอ.....					
44. บรรยากาศการทำงานของบุคลากรทุก ระดับในหน่วยงานมีความจริงใจและ ปราศจากอคติต่อกัน.....					
45. ข้าพเจ้ารู้สึกอ่อนเพลียละเหี่ยใจ ตอนตื่นนอน เมื่อนึกว่าต้องไปทำงาน....					

ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
<u>ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและ</u> <u>ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น</u>					
46. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะใน การแก้ปัญหของบุคลากรทุกระดับ.....					
47. ผู้บังคับบัญชาแสดงท่าทีที่ทำให้ ข้าพเจ้ารู้สึกเป็นกันเอง.....					
48. ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถปรึกษาปัญหา ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาได้.....					
49. ผู้บังคับบัญชามีส่วนช่วยให้ข้าพเจ้า มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน.....					
50. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่เห็น ข้าพเจ้าอยู่ในสายตา.....					
51. บุคลากรในหน่วยงานช่วยเหลือซึ่งกัน และกันดี.....					
52. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตร และมี ความสัมพันธ์อันดีกับข้าพเจ้า.....					
53. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ข้าพเจ้า มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน.....					
54. ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสุขในการปฏิบัติงาน ร่วมกับทุกคนในหน่วยงาน.....					

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจแก้ไขแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

1. ชื่อ ดร.สุพร ตั้งสมรพงษ์
สังกัด แผนกวิชาการอุดมศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. ชื่อ ดร.จารุวรรณ สกุลฤ
สังกัด แผนกวิชาการอุดมศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. ชื่อ ดร.สุดาร์ตน์ สารสว่าง
สังกัด ภาควิชาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน
4. ชื่อ ดร.วินิจ เกตุขำ
สังกัด ภาควิชาการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวจริยา	ชื่อสกุล	ภักดีอักษร
วัน เดือน ปีเกิด	6 พฤษภาคม พ.ศ. 2490		
สถานที่เกิด	ตำบลทุ่งสำเภา อำเภอมโนรมย์ จังหวัดชัยนาท		
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 304/713 หมู่ 3 ซอยเคหะบางบัว ถนนพหลโยธิน แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร		
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 6		
สถานที่ทำงาน	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน		
ประวัติการศึกษา			
พ.ศ. 2511	มัธยมศึกษาตอนปลาย สายอาชีพ วิทยาลัยพณิชยการพระนคร		
พ.ศ. 2532	การศึกษาระดับบัณฑิต มหาวิทยลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน		
พ.ศ. 2541	การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร		

578-112
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

๑ 167 ๓
๖.๖

บทคัดย่อ
ของ
จรรยา ภัคคีอักษร

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการอุดมศึกษา
พฤษภาคม 2541

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 5 ด้านคือ ด้านฐานะอาชีพ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและธุรการ โดยรวมทั้ง 5 ด้านและเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ สถานภาพ วิทยาเขต อายุราชการ และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จำนวน 305 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ เพศชายและเพศหญิง ที่มีสถานภาพ อายุ ราชการ และฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่ปฏิบัติงานในวิทยาเขตต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการเพศชาย มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านฐานะอาชีพสูงกว่าบุคลากรเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

4. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการ ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

5. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาเขตต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาชั้นต้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

6. บุคลากรสายบริการวิชาการและธุรการที่มีฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

95

JOB SATISFACTION OF ACADEMIC SUPPORT STAFF AND ADMINISTRATIVE
SERVICE STAFF AT KASETSART UNIVERSITY

AN ABSTRACT
BY
JARIYA PUGDEEAKSORN

Presented in partial fulfillment of the requirement for the Master of
Education degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University
May 1998

The purposes of this research were 1) to study the level of work satisfaction among academic support staff and administrative service staff at Kasetsart University in total five areas and each area of career status, salary and welfare, supervision, working condition, and superiors and peers relations 2) to compare the total five areas and each area of work satisfaction among staff with different sexes, status, campuses, work experiences, and income per month. The sample of the study consisted of 305 academic support staff and administrative service staff at Kasetsart University. The instrument used for collecting data was a five rating scales questionnaire. Arithmetic mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Scheffé's method were utilized for data analysis.

The findings of the study were as follows :

1. Work satisfaction of academic support staff and administrative service staff in both total five areas and each area were at the moderate level.
2. There was no significant difference in total five areas of work satisfaction when comparing staff with different sexes, status, work experiences, and income per month. Work satisfaction in total five areas of staff working in different campuses was statistically significant difference at the .05 level.
3. Work satisfaction in each of five areas of male staff was statistically significant higher than that of female staff at the .05 level.
4. There was no significant difference of work satisfaction in each of five areas among staff with different status.
5. Work satisfaction among staff working in different campuses was statistically significant difference at .05 level in the area of supervision and superiors and peers relations.
6. There was no significant difference of work satisfaction in each of five areas among staff with different income per month.