



ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Staff's satisfaction to their performance at the faculty of
Management Science, Ubon Ratchathani University

วิริญญา ชูราชี่¹ และ สุภาวดี ขุนทองจันทร์¹

werinya.ch@gmail.com, supawadee.khunthongjan@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติของงานบุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ด้าน และกำหนดพฤติกรรมการปฏิบัติงานเป็น 5 ระดับ ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค $\alpha = 0.845$ วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ t-test, F-test และ Scheffe'

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด และบุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และการปกครองของผู้บังคับบัญชา สถานภาพส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติของบุคลากรได้แก่ 1) ประเภทของบุคลากร บุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และ 2) ประสบการณ์ทำงาน บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า จะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า ข้อเสนอแนะ 1) ควรมีระบบการบริหารและจัดการบุคลากรภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ 2) ควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยใช้หลักพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 3) ควรมีการส่งเสริมให้มีการสร้างภาวะผู้นำกับบุคลากรทุกระดับเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การปฏิบัติงาน, บุคลากร

ABSTRACT

The article aimed to study and compare staff's satisfaction to their performance at the faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University, by personal status. Qualified questionnaires yielding cronbach α coefficient value at 0.845 was used as instrument. The collected data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Scheffe'.

The research findings were as follows: staffs were satisfied with the performance at intermediate level. The satisfaction towards job accomplishment came first followed by job position and work environment. Besides, the factors affecting job satisfaction were 1) personnel category. The ones whose responsibility perform as an instructor were rather satisfied with the job than the supporting officers, which probably caused by higher subsidy. And 2) work experience; the personnel with long work experience had higher impression on job than less-experienced staffs. It was because the former groups were more capable to solve problems.

Key words: satisfaction, performance, staff

¹ นิสิตคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทนำ

คนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่ง องค์กรทุกภาคส่วนพยายามที่หันมาใส่ใจ เรื่อง คนกันมากขึ้น ยิ่งในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย ย่อมมีผลกระทบต่อการค้าปลีกของพนักงาน อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรเองคงจะไม่มุ่งเน้นที่คุณภาพของผลผลิตขององค์กรอย่างเดียวควรจะให้มาใส่ใจเรื่อง คุณภาพชีวิตของพนักงานควบคู่ไปด้วย เพราะสภาพเศรษฐกิจตกต่ำเช่นนี้ มีส่วนกระทบต่อการดำเนินชีวิตของพนักงานอย่างแน่นอน องค์กรจะมีส่วนช่วยผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่างไร

หัวใจสำคัญของการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ คือ การบริหารงานบุคคล ซึ่งในปัจจุบันได้มีการนำด้วยรูปแบบ human resource อย่างแพร่หลาย ซึ่งเป็นการบริหารงานด้วยกลยุทธ์เชิงรุก จึงต้องเริ่มจากการประเมินสถานการณ์ ปัญหา และความพร้อมในการนำระบบหรือแนวทางการบริหารงานบุคคลใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร ดังนั้น การบริหารบุคคล จึงเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวกับบุคคลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งแนวทางการบริหารบุคคลประกอบด้วย การสรรหา พัฒนา รักษาไว้ และใช้ประโยชน์ เป็นการพัฒนาลึกลับ การพัฒนาขีดความสามารถ การกำหนดทิศทางการดำเนินงานของบุคคล เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรและเพื่อให้เกิดสมรรถนะของหน่วยงาน โดยใช้แนวคิดสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคล กอปรกับ พรบ. การศึกษาแห่งชาติปี 2542 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 กำหนดการดำเนินงานภายใต้การประกันคุณภาพการศึกษา องค์กรประกอบที่ 7 ด้านการบริหารองค์กร กำหนดให้หน่วยงาน/คณะในสถาบันการศึกษา มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

จิราพร พุกษานุกุล (2553) กล่าวว่า วงการ HR ในต่างประเทศ และในองค์กรชั้นนำของไทยบางแห่งมีการนำสวัสดิการและแรงจูงใจในรูปแบบที่ให้ความสามารถบริหารผลประโยชน์ และวงเงินของตัวเองได้มาใช้ แต่มีข้อแม้ว่าต้องมีสวัสดิการพื้นฐานที่สำคัญ เช่น ค่ารักษาพยาบาลหรือตรวจสุขภาพประจำปี และส่วนที่เหลือจะให้พนักงานเลือกเองว่าต้องการแบบใด เช่น เป็นค่าเล่าเรียนให้กับบุตร หรือเปลี่ยนจากค่าตัดแว่นเป็นค่าทำฟัน ซึ่งเรียกว่าสวัสดิการแบบยืดหยุ่น (flexible – benefits) การนำสวัสดิการแบบยืดหยุ่นมาใช้ HR จะต้องระบุให้ได้ว่าพนักงานกลุ่มเป้าหมายในองค์กรมีความต้องการแบบใดอย่างชัดเจนและถูกต้อง ซึ่งพบว่าคนรุ่นใหม่บางคนไม่ได้ต้องการเงินเดือนสูงเสมอไป แต่ต้องการการยอมรับหรือความก้าวหน้าในงานและสายอาชีพ

จะเห็นได้ว่า การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาลึกลับ การพัฒนาขีดความสามารถ การกำหนดทิศทางการดำเนินงานของบุคคล เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรและเพื่อให้เกิดสมรรถนะของหน่วยงาน โดยใช้แนวคิดสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคล กอปรกับ พรบ. การศึกษาแห่งชาติปี 2542 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545 กำหนดการดำเนินงานภายใต้การประกันคุณภาพการศึกษา องค์กรประกอบที่ 7 ด้านการบริหารบุคคล ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 กำหนดให้หน่วยงาน/คณะ มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อดำเนินการให้สอดคล้องนโยบายดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความพึงพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำหรับการพัฒนาระบบองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ระหว่างบุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ที่มีสถานภาพจำแนกตามเพศ ช่วยอายุ ประเภทบุคลากร และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ซึ่ง “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงานทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ จะทำให้บุคคลเกิดความสุขใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุขเป็นผลดีต่อการปฏิบัติงานได้รวบรวมกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบของแรงจูงใจไว้ ดังนี้

1. **ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow, 1943, p. 370-396)** ทฤษฎีนี้ได้เสนอความต้องการในด้านต่าง ๆ กัน ของมนุษย์เรียงลำดับจากความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อการอยู่รอดไปจนถึงความต้องการทางสังคมและความต้องการยอมรับนับถือจากกลุ่มว่าตนมีคุณค่า และการพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น มาสโลว์ ถือว่าการเรียงลำดับความต้องการนี้มีความสำคัญ โดยมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว สรุปได้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1.1 ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

1.2 ความต้องการมั่นคงและปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการมีความเป็นอยู่อย่างมั่นคง มีความปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สิน มีความมั่นคงในการทำงาน และมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

1.3 ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

1.4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ได้แก่ ความภูมิใจ การได้รับความยกย่องจากบุคคลอื่น

1.5 ความต้องการความสำเร็จแห่งตน เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการระดับสูงเป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จทุกอย่างตามความคิดของตน

2. **ทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของ Herzberg (1959, p. 45-48)** ซึ่งได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจ ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์กร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สรุปได้ว่า ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบคือ

2.1 องค์ประกอบกระตุ้น (motivation factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่ความสำเร็จของงาน, การได้การยอมรับนับถือ, ลักษณะของงาน, ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

2.2 องค์ประกอบค้ำจุน (hygiene factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้ก็ยังไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพภาพการทำงาน ความเป็นส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา

3. ทฤษฎีแรงจูงใจของ Mc Celland (1961) ซึ่งแบ่งความต้องการของมนุษย์ เป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และความต้องการความสัมพันธ์ โดยความต้องการความสำเร็จหรือที่เรียกว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น ถ้าบุคคลใดมีสูงจะมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันกันมาตรฐานอันดีเยี่ยม

4. ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom (1994, p. 174) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวังไว้ การจูงใจขึ้นอยู่กับการคาดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom นี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา ความพึงพอใจก็คือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ต้องการ หรือ แรงจูงใจ

5. แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ความพึงพอใจหรือความพอใจ (satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (W4. Chaplin, J. P., 1968, p. 437 อ้างอิงใน ธนพร ชุมวรฐายี, 2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจ มีผลเกี่ยวเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความพึงพอใจมากขึ้น (Smith 1966, p. 115) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ซึ่งความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ซึ่งความสุขทางบวกและความรู้สึกทางลบ จะเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนซึ่งระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความพึงพอใจในความคิดของ ออสแคมป์ (Oscamp, S., 1977, p. 10 อ้างอิงใน อมรรรัตน์ เชาวลิต 2541, หน้า 57-58) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกันคือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติงานได้เป็นไปตามที่บุคคล คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จ ที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนขันธุ์ (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยก้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง

กชกร รพีกาญจน์ (2549, หน้า 30-31) ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ธาณินทร์เฮลน่า จำกัด พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ธาณินทร์ เฮลน่า จำกัด ที่มีต่อระดับค่าจ้างและสวัสดิการที่ได้รับจากบริษัท ธาณินทร์ เฮลน่า จำกัด พบว่าความพึงพอใจในด้านค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่น ๆ นอกเหนือจากค่าจ้างมากที่สุด

พิทักษ์ จันทรเจริญ และนิตยา ทวีชีพ (2551) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาคือ ด้านการบังคับบัญชา

สุภาณี จินดาหลวง (2550) ได้ทำการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากปัจจัยเกื้อหนุนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านลักษณะงาน

กรอบแนวคิด

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความความพึงพอใจในการทำงานที่ได้กล่าวไว้ในทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์การสร้างกรอบแนวคิดดังนี้

อ้างอิงภาพที่ 1 ท้ายบทความ

1. ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ ประเภทบุคลากร และประสบการณ์การทำงาน
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจในงานนี้เกิดจากความรู้สึกทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ โดยแสดงออกทางด้าน อารมณ์ ความสนใจ องค์กรประกอบและสิ่งจูงใจ

ในด้านต่าง ๆ ของงานที่เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารการปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าโดยมีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้นำองค์ประกอบหลายประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของอารี เพชรผุด (2530) มาปรับใช้ในศึกษาครั้งนี้

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งประกอบไปด้วย สายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 92 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สังกัดคณะบริหารศาสตร์ โดยการกำหนดขนาดจากคำนวณจากสูตร Yamane (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2547, หน้า 207) กำหนดค่าความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดได้ที่ 0.05 ดังนั้น กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 74 คน

2. เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างใช้แบบอาศัยความน่าจะเป็น (probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบสำรวจความพึงพอใจของ สุภาณี จินดาหลวง (2550, หน้า 92-98) และองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของ อารี เพชรผุด (2530, หน้า 49-50) ซึ่งแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะ เป็นแบบสำรวจรายการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 10 ด้าน เป็นแบบกำหนดพฤติกรรมการปฏิบัติงานวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ประคอง กรรณสูตร (2537, หน้า 77) ประเด็นคำถามครอบคลุมการปฏิบัติงานของพนักงาน 10 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน ความรู้สึกในความรับผิดชอบ ความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในรายได้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน จำนวน 50 ข้อคำถาม ซึ่งผ่านหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้ (try out) กับคณะอื่นในมหาวิทยาลัยเดียวกัน จำนวน 30 ชุด และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค มีค่า $\alpha = 0.845$

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ขอความร่วมมือจากผู้บริหารคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในการส่ง และรวบรวมแบบสอบถาม

4.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างวันที่ 1-31 มกราคม 2553 ทำการตรวจสอบเบื้องต้นว่าแบบสอบถามชุดใดที่มีการตอบแบบสอบถามจำนวนข้อคำถามน้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนข้อคำถามทั้งหมด

5. สถิติที่ใช้และการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด ตรวจสอบความสมบูรณ์และประมวลผลค่าทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังต่อไปนี้

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (checklist) เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของบุคลากร คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 10 ด้าน เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ กำหนดพฤติกรรมการปฏิบัติงานเป็น 5 ระดับ ของ ประคอง กรรณสูตร (2537, หน้า 77) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายความว่า	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายความว่า	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายความว่า	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายความว่า	พึงพอใจน้อยมาก

5.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ วิเคราะห์โดยการนำคำตอบมาประมวลผลในข้อมูลประเด็นซ้ำ ๆ ที่มีความคิดในทิศทางเดียวกันและสรุป

5.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของกลุ่มประชาชน 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test, การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยใช้ค่าสถิติทดสอบ t-test และ Scheffe'

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 และเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 23 คน คิดร้อยละ 37.7 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดร้อยละ 67.2 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 39.34 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อ้างอิงตารางที่ 1 ท้ายบทความ

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยภาพรวม บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.29$) โดยเรียงลำดับจากพึงพอใจมากไปน้อยดังนี้ โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{x}=3.96$) รองลงมาคือ ตำแหน่งงาน ($\bar{x}=3.55$) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{x}=3.54$) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจาก

พึงพอใจมากไปน้อยดังนี้ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ($\bar{x}=3.43$), ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ($\bar{x}=3.39$), รายได้ ($\bar{x}=3.19$), ความรู้สึกในความรับผิดชอบ ($\bar{x}=3.15$), การได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{x}=3.13$), ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ($\bar{x}=2.96$) และการปกครองของผู้บังคับบัญชา ($\bar{x}=2.66$) น้อยที่สุด ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาแต่ละประเภทบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก ในลำดับที่สูงที่สุด และสอดคล้องกันคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ($\bar{x}=4.00$ และ $\bar{x}=3.89$ ตามลำดับ) ส่วนลำดับสุดท้าย มีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน คือ สายวิชาการ มีความพึงพอใจในลำดับสุดท้ายคือ การปกครองของผู้บังคับบัญชา ส่วนสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในลำดับสุดท้ายคือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และนอกจากนั้น ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน บุคลากรสายวิชาการ เห็นว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งแตกต่างจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ นั้น มีระดับความพึงพอใจที่เหมือนกัน

2. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลมีส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยทดสอบสมมติฐานของปัจจัยต่าง ๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้

2.1 บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 47 คน จำแนกตามเพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง ซึ่งเป็นการจำแนก 2 กลุ่ม จึงใช้สถิติ t-test ทดสอบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 2

อ้างอิงตารางที่ 2 ท้ายบทความ

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ที่เพศต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ที่ช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 47 คน จำแนกช่วงอายุ 7 ช่วงอายุ ได้แก่ 20-25 ปี, 26-30 ปี, 31-35 ปี, 36-40 ปี, 41-45 ปี, 46-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นการจำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม จึงใช้สถิติ f-test ทดสอบระดับความพึงพอใจ มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

อ้างอิงตารางที่ 3 ท้ายบทความ

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ที่ช่วงอายุต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ที่ประเภทบุคลากรต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test ทดสอบ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 47 คน จำแนกประเภทบุคลากร ได้แก่ สายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งเป็นการจำแนก 2 กลุ่ม จึงใช้สถิติ t-test ทดสอบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4

อ้างอิงตารางที่ 4 ท้ายบทความ

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ที่ประเภทบุคลากรต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 47 คน จำแนกตามประสบการณ์ ได้แก่ น้อยกว่า 1 ปี, 1-3 ปี, 3-5 ปี, 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นการจำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม จึงใช้สถิติ f-test ทดสอบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 5

อ้างอิงตารางที่ 5 ท้ายบทความ

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้วยวิธี Scheffe' ปรากฏผลการวิจัยตามตารางที่ 6

อ้างอิงตารางที่ 6 ท้ายบทความ

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ คือ บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประชากรในการศึกษาคือ บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ รวมทั้งสิ้น 92 คน กลุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตร Yamane จำนวน 74 คน สุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 82.43 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 10 ด้าน เป็น

แบบกำหนดพฤติกรรมการปฏิบัติงานวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ($\alpha = 0.845$) วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ t-test, f-test และ Scheffe' ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสายวิชาการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 และเป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดร้อยละ 67.2 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 39.34

1. บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมระดับปานกลาง โดยเรียงระดับความพึงพอใจแต่ละด้านจากมากไปน้อยดังนี้ บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน, ตำแหน่งงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ ส่วนด้านอื่น ๆ นั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน, ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน, รายได้, ความรู้สึกในความรับผิดชอบ, การได้รับการยอมรับนับถือ, ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และการปกครองของผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ นอกจากนี้ บุคลากรสายวิชาการ เห็นว่ามีความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจเดียวกันในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ นั้น มีระดับความพึงพอใจที่เหมือนกัน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า

2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ มีความแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งด้วยบุคลากรสายวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สูงกว่า

2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า มีความแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อย ซึ่งบุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สูงกว่า

อภิปรายผล

บุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วลัยภรณ์ วชิรเชื่อนพันธ์ (2548), พิทักษ์ จันทรเจริญ และ นิตยา ทวีชีพ (2551) ทั้งนี้กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่มีสถานะเป็นพนักงานเหมือนกัน อาจเนื่องมาจากคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นคณะใหม่ และมีสถานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ระบบการทำงานหรือสวัสดิการต่าง ๆ อาจยังไม่ชัดเจน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรของคณะบริหารศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อความสำเร็จในการทำงาน มากที่สุด อาจกล่าวได้ว่า คณะบริหารศาสตร์มีการบริหารจัดการตามแนวทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom (1964) ที่ว่าแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะบังเกิดขึ้นแล้ว ความพึงพอใจก็คือความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายนั้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของพิทักษ์ จันทรเจริญ และนิตยา ทวีชีพ (2551) ซึ่งแสดงถึงความตั้งใจในการทำงานของบุคลากรจนทำให้ความสำเร็จและเกิดภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง แต่มีอีกหนึ่งประเด็นมีในเรื่องการปกครองของผู้บังคับบัญชา ซึ่งบุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ขัดแย้งกับงานวิจัยของพิทักษ์ จันทรเจริญ และนิตยา ทวีชีพ (2551) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทั้งในอดีตและปัจจุบันคณะบริหารศาสตร์ มีการเปลี่ยนแปลงคณะผู้บริหารบ่อยครั้ง นโยบายหรือแนวปฏิบัติมีการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย ประกอบกับข้อบังคับต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจนและไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้บุคลากรเกิดความสับสนได้

ง่าย จนอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านนี้น้อยที่สุด นั่นเอง ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่า การปกครองของ ผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่อาจเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจตามทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของ Herzberg (1959) แต่อย่างไรก็ตามบุคลากรคณะบริหารศาสตร์มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด บ่งบอกถึงผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีประสิทธิภาพจนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการนั้น มีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สถานภาพส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ ประเภทบุคลากรสาย วิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าบุคลากรสาย วิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันซึ่งเห็นได้ชัดคือ ความก้าวหน้าใน ตำแหน่งการงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคลากรสายวิชาการมีความชัดเจน และมีการสนับสนุนทรัพยากรที่เอื้อต่อการปฏิบัติให้มากกว่าสายสนับสนุนวิชาการ เพราะถือว่าสายวิชาการ หรือ อาจารย์ มีความสำคัญมากในองค์การด้านการศึกษา ทำให้สายสนับสนุนวิชาการมีความพึงพอใจในความก้าวหน้า ในตำแหน่งการงานน้อยกว่า นอกจากนี้ ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-3 ปี มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานน้อยกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี ซึ่งจะเห็นได้ว่าในปัจจุบัน คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีสถานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ และมีสัญญาจ้างบุคลากรเป็นรายปีและราย สองปี อาจหมายถึงความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน ซึ่งบุคลากรที่มีระยะเวลาในปฏิบัติงานในองค์กรที่ยาวนาน กว่า ย่อมมีความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติดังนี้

1. ควรมีระบบการบริหารและจัดการบุคลากรภายในองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เป็นการ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วย เช่น ระบบการจัดการบุคลากร ระบบการจัดสรรเงินเดือนและเงินรางวัล ระบบ การฝึกอบรมและพัฒนา ระบบสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังเป็นการลดความแตกต่างของระดับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากผลการวิจัยคนสองกลุ่มจะแตกต่างกันเพียงความก้าวหน้า คณะควรส่งเสริมให้ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความก้าวหน้าทางวิชาการ เช่น การสนับสนุนตำแหน่งที่สูงขึ้น และนอกจากนั้น เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นคงในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งสองกลุ่ม อย่างเป็นทางการและ ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ไม่เห็นแตกต่าง ไม่ว่าบุคลากรนั้นจะเข้ามาปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาต่างกัน
2. ควรสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน โดยใช้หลักพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล คือเพื่อความประทับใจร่วมกัน ความรักใคร่ ความชอบพอกัน เป็นมิตรกัน ซึ่งเป็นหนทางที่นำไปสู่มิตรภาพ การใช้ชีวิตร่วมกัน ตลอดจนการทำงานร่วมกัน เช่น การอาศัยอยู่ในพื้นที่เดียวกันกลุ่มเดียวกัน หรือที่ทำงาน เดียวกัน หรือการทำกิจกรรมสันทนาการเพื่อสลายพฤติกรรมการเป็นส่วนตัวของแต่ละบุคคล หรือการจัดแข่งขัน กีฬาที่มีลักษณะเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม จะส่วนสร้างทั้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และความสามัคคีด้วย
3. ควรมีการส่งเสริมให้มีการสร้างภาวะผู้นำกับบุคลากรทุกระดับเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ให้ สามารถบริหารจัดการในฐานะเป็นหน่วยในกำกับของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมใน การบริหารจัดการองค์กร ทั้งนี้การปกครองของผู้บังคับบัญชาควรยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นที่ตั้ง

บรรณานุกรม

- กชกร รพีกาญจน์. (2549). ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงาน บริษัท ธาณินท์เอลน่า จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- จิราพร พฤษานุกุล. (7 มิถุนายน 2553). เมื่อ Gen-Y ถูกมองกลายเป็นฉนวนจุดปัญหาแนะนำให้ Reward เป็นเครื่องมือจับใจคนหลายวัย. ผู้จัดการ 360 องศา รายสัปดาห์. สืบค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2553, จาก <http://www2.manager.co.th/mgrWeekly/ViewNews.aspx?NewsID=9530000078273>
- ชนพร ชุมวรรฐายี. (2539). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี. ค้นคว้าด้วยตัวเอง พ.บ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประคอง กรรณสูตร. (2537). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทักษ์ จันท์เจริญ และนิตยา ทวีชีพ. (2551). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานในกิจการพิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วัลย์ภรณ์ วัชรเชื่อนพันธ์. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาล จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, สมุทรปราการ.
- สุภาณี จินดาหลวง. (2550). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านไธสง จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง.
- อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ ศ.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- อารี เพชรผุด. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A. H. (1943). *A Theory of Human Motivation*. New York: Harper & Row.
- McClelland, D.C. (1961). *The achieving society*. New York: Van Nostrand.
- Smith, H.C. (1966). *Psychology of Industrial Behavior*. New York: Mc Graw - Hill Book.
- Vroom, V.H. (1994). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Son.

ภาพและตารางอ้างอิง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	สายวิชาการ			สายสนับสนุน วิชาการ			โดยภาพรวม		
	Mean	SD	แปล	Mean	SD	แปล	Mean	SD	แปล
1 ความสำเร็จในการทำงาน	4.00	0.60	มาก	3.89	0.62	มาก	3.96	0.60	มาก
2 การได้รับการยอมรับนับถือ	3.05	0.91	ปานกลาง	3.25	0.44	ปานกลาง	3.13	0.77	ปานกลาง
3 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	3.67	0.59	มาก	3.05	0.92	ปานกลาง	3.43	0.79	ปานกลาง
4 ตำแหน่งงาน	3.54	0.81	มาก	3.57	0.6	มาก	3.55	0.73	มาก
5 ความรู้สึกในความรับผิดชอบ	3.06	0.91	ปานกลาง	3.30	0.65	ปานกลาง	3.15	0.82	ปานกลาง
6 การปกครองของผู้บังคับบัญชา	2.53	1.20	ปานกลาง	2.89	0.83	ปานกลาง	2.66	1.08	ปานกลาง
7 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน	3.13	0.82	ปานกลาง	2.63	0.71	ปานกลาง	2.94	0.81	ปานกลาง
8 รายได้	3.30	0.81	ปานกลาง	3.02	0.5	ปานกลาง	3.19	0.72	ปานกลาง
9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.53	0.92	มาก	3.57	0.64	มาก	3.54	0.82	มาก
10 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	3.38	0.82	ปานกลาง	3.41	0.5	ปานกลาง	3.39	0.71	ปานกลาง
โดยรวม	3.32	0.84	ปานกลาง	3.26	0.64	ปานกลาง	3.29	0.79	ปานกลาง

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	20	3.330	0.551	0.329	0.837
หญิง	41	3.278	0.603		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามช่วงอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	5	1.656	0.331	0.972	0.443
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	55	18.734	0.341		
รวมทั้งหมด	60	20.390			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภท	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
สายวิชาการ	38	3.3188	0.676	0.406	0.035*
สายสนับสนุนวิชาการ	23	3.2559	0.394		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตาม
ประสบการณ์การทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม	4	3.343	0.836	2.722	0.039*
ความแตกต่างภายในกลุ่ม	55	16.888	0.307		
รวมทั้งหมด	59	20.231			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตาม
ประสบการณ์การทำงานเป็นรายคู่

ระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน	\bar{X}	ประสบการณ์การทำงาน				
		0-1 ปี	1-3 ปี	3-5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
0 - 1 ปี	3.4750	-	-0.4500	0.2340	-0.1496	-0.0750
1 - 3 ปี	3.0250	0.4500	-	0.6840	0.3004	0.3750
3 - 5 ปี	3.7090	-0.2340	-0.6840*	-	-0.3836	-0.3090
5 - 10 ปี	3.3254	0.1496	-0.3004	0.3836	-	0.0746
10 ปีขึ้นไป	3.4000	0.0750	-0.3750	0.3090	-0.0746	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

