

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นส่วนประกอบขององค์การที่เป็นแกนสำคัญทำให้องค์การดำรงอยู่ได้ คือ ทรัพยากรมนุษย์ในองค์การเป็นบุคคลที่ทำงานร่วมกันขององค์การ ทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนประกอบขององค์การที่สำคัญที่สุด องค์การจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวก็ขึ้นอยู่กับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ที่จะทำให้บุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นภารกิจของผู้บริหารทุกคน ไม่เพียงเฉพาะผู้บริหารในฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์เท่านั้น ที่จะมีส่วนรับผิดชอบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการมีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจในการรู้จักใช้ทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานของตน ให้เกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุดให้องค์การ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขององค์การที่ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุดตลอดเวลา กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้จะครอบคลุมตั้งแต่ การสรรหา (Recruitment) การคัดเลือก (Selection) การว่าจ้าง (Employment) การพัฒนาและฝึกอบรม (Training and Development) การจ่ายค่าตอบแทน (Compensation) การประเมินผล (Appraising) เป็นต้น

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นภารกิจที่ผู้บริหารจะต้องอาศัยประสบการณ์ ความชำนาญ ในการทำงานสร้างให้บุคลากรทุกคนมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน เพื่อจะได้ปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการทำงานขององค์การหรือหน่วยงานนั้น ๆ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์

#### 1.2 ปัญหาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงฆ์แห่งคณะสงฆ์ไทย เป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูงของคณะสงฆ์ ซึ่งสมเด็จพระมหามิตร พระราชสมภารเจ้า สมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงสถาปนาขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2432 มีชื่อเดิมว่า "มหาธาตุวิทยาลัย" และมีพระบรมราชโองการเปลี่ยนนามใหม่ว่า "มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย" เมื่อวันที่ 13

กันยายน พ.ศ. 2439 โดยมีพระราชประสงค์จะให้เป็นอนุสรณ์เฉลิมพระเกียรติยศของพระองค์สืบไป ดังปรากฏในประกาศพระราชปรารภในการก่อพระฤกษ์สังฆิกเสนาสน์ราชวิทยาลัย

เพื่อสืบสานพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ด้านการพัฒนาบุคลากรของประเทศให้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน มีความสามารถในการรักษา และเผยแผ่พระพุทธศาสนาให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น พระพิมพ์ธรรม ( ซ้อยฐานทัตตมหาเถร) อธิปัติสงฆ์วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์ ในสมัยนั้นจึงจัดประชุมพระเถรานุเถระฝ่ายมหานิกาย จำนวน 57 รูป เมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2490 และประกาศให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุธวิทยาลัย ดำเนินการจัดการศึกษาพระไตรปิฎกและวิชาชั้นสูงในระดับมหาวิทยาลัย เปิดสอนระดับปริญญาตรี คณะพุทธศาสตร์เป็นคณะแรกเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2490 และมีพัฒนาการตามลำดับ

พ.ศ. 2527 รัฐบาล โดยการนำของ ฯพณฯ พล.อ. เปรม ติณสูลานนท์ ได้ดำเนินการ เสนอร่างพระราชบัญญัติกำหนดวิทยฐานะ ผู้สำเร็จวิชาการพระพุทธศาสนา โดยรัฐสภาได้ให้ความเห็นชอบ และพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้ทรงลงพระปรมาภิไธย แล้วประกาศใช้เป็นกฎหมายตั้งแต่วันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2527 เป็นต้นมา มีผลทำให้ผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยมีศักดิ์และสิทธิแห่งปริญญา เช่นเดียวกับผู้สำเร็จการศึกษาในระดับเดียวกันจากสถาบันการศึกษาอื่นๆ ที่รัฐให้การรับรอง

ดังนั้น จึงมีความพยายามในการผลักดันให้มีการดำเนินการตามกฎหมายหรือพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเป็นการเฉพาะ โดยใช้เวลาในการดำเนินการเป็นเวลานานถึง 50 ปี จนกระทั่ง พ.ศ. 2540 รัฐบาล โดยการนำของ ฯพณฯ พล.อ. ชวลิต ยงใจยุทธ ได้เสนอให้รัฐสภาตราพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ได้ทรงลงพระปรมาภิไธยเมื่อวันที่ 21 กันยายน พ.ศ. 2540 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2540 ส่งผลให้มหาวิทยาลัย มีพระราชบัญญัติรับรองสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ ในกำกับของรัฐบาล และเป็นนิติบุคคลที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ เน้นจัดการศึกษา วิชาการด้านพระพุทธศาสนา ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2526 และได้แยกการบริหารการศึกษาจากคณะอื่นๆ อย่างเป็นอิสระเป็นคณะแรกของมหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2527 เพื่อความคล่องตัวในด้านการบริหารจัดการ และได้เปิดเรียนหลักสูตร สาขาวิชาสังคมวิทยา ในภาควิชาสังคมศาสตร์ เป็นหลักสูตรแรก ตามด้วยหลักสูตรสาขาวิชารัฐศาสตร์และเศรษฐศาสตร์ ตามลำดับ คณะสังคมศาสตร์ เป็นคณะที่เพิ่งเกิดขึ้นใหม่ จึงต้องการผู้ที่เสียสละและอุทิศตนทาง วิชาการอย่างจริงจัง ทางมหาวิทยาลัยจึงได้แต่งตั้ง พระมหาสำรวม ปิยธมฺโม เป็นคณบดีรูปแรก เพื่อ รับภาระอันยิ่งใหญ่และท้าทาย จนเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร คณาจารย์และนิสิตจบจนปัจจุบัน และได้มีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องภายใต้คำขวัญที่ว่า "ศึกษาดี มีใจมุ่งมั่น สร้างสรรค์คุณธรรม นำสังคม"

นอกจากนี้ คณะสังคมศาสตร์ยังเป็นคณะแรกที่จัดให้มีกิจกรรมเสริมหลักสูตรแก่นิสิตภายในคณะอย่างเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบัณฑิตด้านสังคมศาสตร์อย่างบูรณาการ เพื่อผลิตบัณฑิตรับใช้สังคมในมิติใหม่ทางการศึกษา เพื่อผลิตบัณฑิตให้ตระหนักรู้ตนเองและสังคมอย่างสร้างสรรค์ เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีศักยภาพในการพัฒนาตนเองและสังคมตามหลักพุทธธรรม

โดยปัจจุบันคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยได้เปิดหลักสูตรดำเนินการเรียนการสอนในสาขาวิชาต่างๆ ดังนี้คือ ส่วนกลางเปิดสอนสาขาวิชารัฐศาสตร์ วิชาเอกการเมืองการปกครองและวิชาเอกการบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ สาขาวิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา นอกจากนี้คณะสังคมศาสตร์ยังได้ขยายไปสู่ส่วนภูมิภาค เช่น วิทยาเขตหนองคาย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช วิทยาเขตเชียงใหม่ วิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตนครราชสีมา วิทยาเขตอุบลราชธานี วิทยาเขตแพร่ วิทยาเขตสุรินทร์ วิทยาเขตพะเยา วิทยาลัยสงฆ์ ได้เปิดหน่วยวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยขึ้นจำนวน 8 แห่งได้แก่หน่วยวิทยบริการจังหวัดราชบุรี จังหวัดนครปฐม จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดจันทบุรี จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดสระแก้ว คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถือเป็นองค์กรของสงฆ์ที่มีความสำคัญที่ผลิตบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถไปใช้ในการบริหารงาน เป็นองค์กรที่มีความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ที่ตรงกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะสังคมศาสตร์มีจำนวน 135 คน ซึ่งในจำนวนนี้ประกอบด้วยบุคลากรที่เป็นพระสงฆ์และบุคลากรที่เป็นฆราวาส ซึ่งในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและวิทยาเขตนั้นมีข้อร้องเรียนในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นจำนวนมากทั้งในรูปแบบการทำเป็นหนังสือร้องเรียน การพูดคุยกับผู้อำนวยการหลักสูตร อีกทั้งบุคลากรในคณะสังคมศาสตร์ยังมีการลาออกเป็นประจำทำให้เกิดปัญหาในด้านความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และต้องใช้เวลาในการฝึกอบรมบุคลากรใหม่

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจนั้น เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการบริหารจัดการในคณะสังคมศาสตร์เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

1.3.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

#### 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ มุ่งเน้นที่จะศึกษาด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

#### 1.5 นิยามศัพท์

บุคลากร หมายถึง พนักงานประจำ คณาจารย์ประจำ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

คณะ หมายถึง คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

#### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

1.6.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

1.6.3 ได้ทราบปัญหาและเสนอแนะในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และบุคลากรในคณะอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บุคลากร คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ (Human Needs Theory)
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Satisfaction Theory)
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectation Theory)
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ (Human Needs Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

ทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Need) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้รับการยอมรับและอ้างอิงกันอย่างกว้างขวางทุกวงการ ทฤษฎีนี้เชื่อว่าการสนองตอบความต้องการจะจูงใจให้คนนั้นตั้งใจทำงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการ นั่นคือ ใช้ความต้องการของพนักงานเป็นเครื่องจูงใจให้ขยันทำงาน ความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ (สมคิด บางโม, 2546 :181-183)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการด้านนี้คนเราต้องการได้รับการตอบสนองก่อนความต้องการอื่น ๆ

2. ความต้องการด้านความมั่นคงและความปลอดภัย (Security Need) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยของชีวิต อาทิ ไม่มีโจรผู้ร้ายมารบกวนและมีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ

3. ความต้องการความรัก (Love Need) หรือการติดต่อสัมพันธ์ (Affiliation Need) อาทิ ความอยากมีเพื่อน อยากเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม อยากเป็นสมาชิกของกลุ่ม

4. ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem Need) เป็นความต้องการที่เป็นความรู้สึกภายใน เช่น อยากเรียนเก่ง อยากเล่นกีฬาเก่ง อยากได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นเพื่อที่จะทำให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความต้องการบรรลุถึงสิ่งที่ตนสามารถจะเป็น คือ ประสบความสำเร็จสมบูรณ์แบบในชีวิต เป็นความต้องการที่เกิดจากความ

ตระหนักในตนเอง ความต้องการระดับนี้ไม่เกี่ยวกับความสูงต่ำของตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการใน 4 ขั้นแรกนั้นได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น

### ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Claton Elderfer) แห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้รับปรับปรุงลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์เสียใหม่ เหลือความต้องการเพียงสามระดับ คือ

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยในชีวิต เปรียบได้กับความต้องการระดับต่อของมาสโลว์
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือ ความต้องการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกันกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตรงกับความต้องการทางสังคมตามแนวคิดของมาสโลว์
3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่ แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ เปรียบได้กับความต้องการชื่อเสียงและการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิตตามแนวคิดของมาสโลว์

ความต้องการของมนุษย์นั้น มักจะเริ่มต้นจากขั้นต่ำเป็นลำดับแรก เช่น ความต้องการ ปัจจัย 4 ความต้องการของมนุษย์มักจะมีลักษณะเป็นขั้นบันได คือจะเริ่มจากความต้องการระดับล่างสุด แล้วค่อยๆ ไล่ขึ้นไปในระดับที่สูงขึ้น เมื่อความต้องการระดับดังกล่าวได้รับการตอบสนองแล้ว

### ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor

ทฤษฎีเอ็กซ์ เป็นการแสดงทัศนคติพื้นฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ว่ามักจะมีพฤติกรรมเป็นทางลบ กล่าวคือมนุษย์นั้นขี้เกียจ ดังนั้นผู้บริหารจะมีระดับการควบคุมสูงในการปฏิบัติงาน ต้องมีกฎระเบียบสูงเพื่อ บังคับให้พนักงานปฏิบัติงาน

ทฤษฎีวาย ทฤษฎีนี้จะมีแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม ของมนุษย์ด้านบวก ที่ตรงกันข้ามกับทฤษฎีเอ็กซ์ ธรรมชาติของมนุษย์มักจะมีพฤติกรรมที่ดีคือ การให้ความร่วมมือ สนับสนุน และมีความขยันหมั่นเพียรเป็นที่ตั้ง ดังนั้นพฤติกรรมของผู้บริหาร มักจะมีลักษณะ กล่าวคือให้อิสระในการทำงาน และให้มีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวางแผนการปฏิบัติงาน ให้หลักการจูงใจ มากกว่าวิธีการขู่เข็ญบังคับ เช่น การยกย่องชมเชย เพื่อให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้การเสริมแรงบวก ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การให้ทำงานด้าน ที่มีความสำคัญต่อองค์กร ให้อิสระในการปฏิบัติงาน การมอบรางวัลตอบแทน ตามความเหมาะสม

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน (Satisfaction Theory)

ความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542 : 775) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ที่ความ ต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง

มาตรการสำหรับวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลของงาน องค์การใดประกอบด้วยบุคคลที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ย่อมจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ในทางตรงข้ามถ้าองค์การใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ องค์การนั้นย่อมจะบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานจะตกต่ำ

วิศรุต ภิรมย์ราบ (2548: 17) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจ ได้จากพฤติกรรมที่ตอบสนอง ในสิ่งต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพันและละเอียดรอบคอบ ยอมรับผลการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย อีกทั้งพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น การมีความสำนึกและการปฏิบัติหน้าที่ของตนทั้งที่เป็นภารกิจส่วนตัว ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และภารกิจทางสังคมโดยจะต้องกระทำจนบรรลุผลสำเร็จ ไม่หลีกเลี่ยงภาระดังกล่าว และยอมรับผลในการกระทำของตน
2. ความกระตือรือร้น หมายถึง การแสดงออกของลักษณะนิสัยบุคคลที่เต็มใจเอาใจใส่และตั้งใจจริงในการทำงาน อาสางานที่ตนถนัด ทำงานทันทีที่ได้รับมอบหมาย
3. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วย หมายถึง ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและบุคคลต่างๆ ได้แก่ ความภาคภูมิใจ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ
4. ความมั่นใจในตนเอง หมายถึง การมีความรู้สึกในเชิงบวกต่อสิ่งที่สามารถทำได้ และไม่กังวลในสิ่งที่ไม่สามารถทำได้ โดยที่ยังคงมีความปรารถนาที่จะเรียนรู้สิ่งดังกล่าวอยู่เสมอ ทั้งนี้ ความมั่นใจในตนเอง เปรียบได้กับน้ำมันที่จะทำให้อุปกรณ์ระหว่างตนเองกับความสามารถหมุนต่อไปได้อย่างราบรื่น ซึ่งความสามารถในที่นี้หมายถึง พรสวรรค์ตามธรรมชาติ ทักษะ ศักยภาพ รวมไปถึงความสามารถนี้ออกมาใช้ได้อย่างดีที่สุด

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยพิจารณาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้นและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Flippo (1961 : 368-369) พบว่า ความต้องการของคนงานในองค์กรธุรกิจทั้งหลาย นั้น มีอยู่ 8 ประการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจ ดังนี้

1. เงินเดือน
2. ความปลอดภัยในการทำงาน
3. การมีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้
4. การได้รับความไว้วางใจที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วง
5. การได้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ
6. โอกาสความก้าวหน้า
7. สถานที่ทำงานที่สะดวกสบาย ปลอดภัย และมีสิ่งดึงดูดใจต่างๆ

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectation Theory)(1973)

ทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อการกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถแล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการศึกษาจะทำสิ่งต่าง ๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่

2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์แก่ตนเองในทางที่ดีหรือไม่

3. ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึง คุณค่าจากผลของการกระทำที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น

ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวัง Vroom ได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

การจูงใจ (หรือแรงจูงใจ) = คุณค่าของผลลัพธ์ x ความคาดหวัง x ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

1. คุณค่าของผลลัพธ์ แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมากจะมีค่าเป็นบวก แต่เฉย ๆ ไม่รู้สึกยินดีในร้าย จะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือไม่ต้องการ จะมีค่าติดลบ

2. ความคาดหวัง คือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลย ความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์



3. ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ อธิบายได้ว่า แรงจูงใจของแต่ละคนจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับ หรือที่คิดว่าสมควรจะได้รับเมื่อกระทำการนั้นสำเร็จตามเป้าหมายแล้ว ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่บุคคลจะมีหรือไม่ หรือมีมากน้อยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

## 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุระ หีบ โอสถ (2540) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และบุคลากรในองค์กรต้องการให้ปรับปรุงในด้านการสร้างขวัญและกำลังใจในขั้นแรก คือ ความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเฉพาะการส่งเสริมเพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาดูงาน ความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติอยู่เมื่อเปรียบเทียบกับสายงานอื่นๆ

วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล(2541)ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน โดยศึกษาถึงสถานภาพส่วนตัวของวิศวกร สภาพความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของ Herzberg ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์ กับผู้ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า มนุษย์ มีแรงจูงใจยอมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของ Maslow ที่กำหนดไว้ 5 ชั้น จากทฤษฎีทำให้ทราบว่าความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลำดับขั้นความต้องการไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน อีกทั้งปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับงาน และสิ่งแวดล้อมของงานด้วย

สุวรรณ ภูดิฉนิษฐ์ (2541)ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงาน

ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg คือ ปัจจัยจูงใจประกอบด้วยความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคง และปัจจัยอนามัย ได้แก่ เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายการบริหาร การบังคับบัญชา สิ่งแวดล้อมของการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานผลการวิจัยพบว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

จิราพร เมฆโต (2544) การวิจัยเรื่อง เรื่อง “ศึกษาขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร” การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตกรุงเทพมหานครและเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า เป็นเพศชายจำนวนร้อยละ 43.00 เพศหญิง ร้อยละ 57.00 อายุ 31-35 ปี ร้อยละ 42.00 อายุ 25-30 ปี ร้อยละ 37.00 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 88.00 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.50 สถานภาพโสด ร้อยละ 64.00 สมรส ร้อยละ 35.00 ระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี ร้อยละ 59.00 ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 21.00 ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 65.50 ระดับบริหาร ร้อยละ 34.50 จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่งหน้าที่มีผลให้ขวัญในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน และลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่งหน้าที่มีผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

ก้องเกียรติ พรทรัพย์สิน (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน : กรณีศึกษานุเคราะห์บริษัท เบลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน พบว่าบุคลากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท และมีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เบลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาในรายปัจจัยของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากอยู่ 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สำหรับปัจจัยที่มีระดับคะแนนในระดับปานกลางมี 7 ปัจจัย คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการให้คำแนะนำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้า

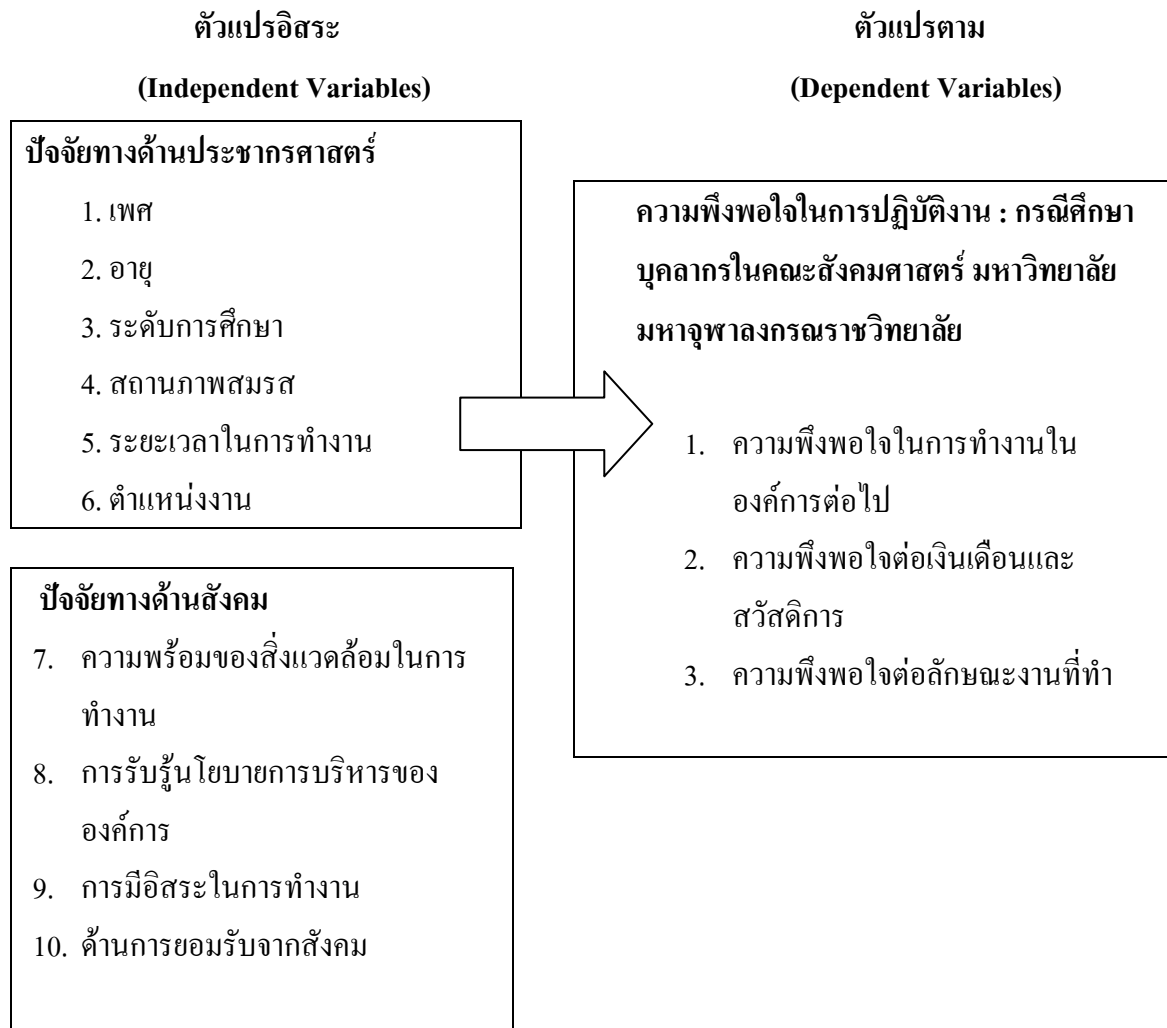
ในอาชีพ โดยมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในด้านลักษณะส่วนบุคคลมีความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารที่ไม่แตกต่างกัน

จิตรรา พัฒนากินเจริญการ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพอใจในงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทเทอร์ค แอร์ จำกัด พบว่าความพอใจในงานของพนักงานในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพอใจในงาน พบว่า พนักงานมีความพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง และเมื่อพิจารณาความพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่างๆ มีความพอใจในองค์ประกอบด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและความรับผิดชอบในงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพอใจในด้านความก้าวหน้าในงานมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด และองค์ประกอบความพอใจในงานของพนักงานเรียงจากที่พอใจมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ดังนี้ 1) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 2) ความรับผิดชอบในงาน 3) ความสำเร็จในงาน 4) การได้รับการยอมรับนับถือ 5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 6) ความมั่นคงในงาน 7) ลักษณะของงาน 8) การควบคุมบังคับบัญชา 9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 10) นโยบายการบริหาร 11) เงินเดือนและสวัสดิการ 12) ความก้าวหน้าในงาน

สมชาย ชัยยยุทธ์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคล ในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในงาน พบว่าพนักงานบริหารงานบุคคลมีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และพิจารณาถึงความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่างๆ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่างๆ โดยมีผลเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบด้านพิธีการปกครองบังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดส่วนความพึงพอใจในด้านงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3) ความสำเร็จในการทำงาน 4) ความก้าวหน้า 5) นโยบายและการบริหารงาน 6) ความมั่นคงในงาน 7) ความรับผิดชอบ 8) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 9) การได้รับการยอมรับนับถือ 10) เงินเดือนและสวัสดิการ 11) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

## 2.5 กรอบแนวคิดในวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บุคลากรในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผู้วิจัย จึงนำมากำหนดกรอบแนวคิด ในการวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บุคลากรในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย “ เป็นการศึกษาโดยใช้การ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม เป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์และสรุปผลตาม ประเด็นคำถามในการศึกษา โดยกำหนดวิธีการวิจัยเป็นขั้นตอนดังนี้

- 3.1 สมมติฐานการวิจัย
- 3.2 ประชากรในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรเพศหญิง

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มี

อายุน้อย

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำ

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า บุคลากรที่มีสถานภาพโสด

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีระยะเวลาทำงานนานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาทำงานไม่นาน

สมมติฐานที่ 6 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่ำ

สมมติฐานที่ 7 บุคลากรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีมีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี

สมมติฐานที่ 8 บุคลากรที่ได้รับรู้ นโยบายการบริหารอย่างชัดเจนมีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่ได้รับรู้ นโยบายการบริหารที่ไม่ชัดเจน

สมมติฐานที่ 9 บุคลากรที่มีอิสระในการทำงานมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอิสระในการทำงานน้อย

สมมติฐานที่ 10 บุคลากรที่ได้รับการยอมรับจากสังคมสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่ได้รับการยอมรับจากสังคมต่ำ

### 3.2 ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวนทั้งหมด 135 รูป/คน โดยจะทำงานศึกษาประชากรทั้งหมด (Population Universe) ในการวิจัยครั้งนี้

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

3.3.2 การศึกษาภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการศึกษา จำนวน 1 ชุด เป็นแบบสอบถามแบบผสม คือ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended Questionnaires) โครงสร้างของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยเป็นคำถามปลายปิด โดยประยุกต์จากมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย และ ไม่พอใจ จำนวน 20 ข้อ

3. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วตามคำแนะนำอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบ และให้คำแนะนำในการออกแบบสอบถาม พร้อมทั้งได้แก้ไขให้ถูกต้อง และนำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน 30 ชุด ณ ระดับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability Statistics) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990:204)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left\{ \frac{1 - \sum Si^2}{St^2} \right\}$$

$\alpha$  = ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้  
 $Si^2$  = ความแปรปรวนของคะแนน  
 $K$  = จำนวนข้อทั้งหมด  
 $St^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ทั้งนี้ค่าที่คำนวณได้ควรมีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 จึงอธิบายได้ว่าหากแบบสอบถามใดมีประสิทธิภาพจะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ ที่คำนวณได้มีค่าใกล้เคียง 1 และในทางตรงกันข้ามแบบสอบถามใดที่ขาดความเที่ยงตรง ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือ ที่คำนวณได้มีค่าลดลงจนเข้าใกล้เคียง 0 หรือกรณีที่แบบสอบถามไม่มีความเที่ยงตรงเลย ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือ จะมีค่าเท่ากับ 0 โดยในการทดสอบครั้งนี้คำนวณได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.87 ซึ่งเป็นค่าความน่าเชื่อถือที่อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้

### 3.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้อาศัยกระบวนการและวิธีการของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการสร้างคำถามในแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล โดยการจดเข้าหน้าที่ออกไปแจกแบบสอบถามและออกไปแจกแบบถามด้วยตัวเอง ณ คณะสังคมศาสตร์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยขอความร่วมมือจากคณาบดีคณะสังคมศาสตร์ในการประสานงานกับบุคลากรในคณะสังคมศาสตร์ในการแจกและขอรับคืนแบบสอบถาม ซึ่งมีข้อดีคือสามารถอธิบายและเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนได้อย่างรวดเร็วตลอดจนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามได้

2. นำข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาเอกสาร และข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ เปรียบเทียบ และสรุปตามประเด็นคำถามและคำตอบที่ได้จากแบบสอบถาม

### 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS นำเสนอผลการศึกษาในรูปคำบรรยายประกอบตาราง โดยที่ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่มีระดับการวัด แบ่งเป็นระดับสูง-ปานกลาง-ต่ำมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

### 3.5.1 ตัวแปรและระดับการวัด

1) ตัวแปรอิสระ	ประเภทของข้อมูล
1. เพศ	นามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ	มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
3. การศึกษา	มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
4. สถานภาพสมรส	นามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. ระยะเวลาในการทำงาน	มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
6. ตำแหน่งงาน	มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
7. ความพร้อมของสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน	มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
8. การรับรู้นโยบายการบริหารขององค์กร	มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
9. มีอิสระในการทำงาน	มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
10. ด้านการยอมรับจากสังคม	มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

2) ตัวแปรตาม	ประเภทของข้อมูล
1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	มาตรวัดเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

### 3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) สถิติเชิงพรรณนา เป็นการบรรยายคุณลักษณะทั่วไปของข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยสถิติต่อไปนี้ ค่าความถี่ (Frequency) คือ จำนวนค่า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ และ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2) สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เป็นแบบไม่มีพารามิเตอร์ (Nonparametric) เนื่องจากระดับการวัดของตัวแปรเป็นระดับมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ลักษณะของข้อมูลไม่มีการแจกแจงแบบปกติ จึงต้องใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วยสถิติดังต่อไปนี้



(1) ค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ แต่ไม่สามารถกำหนดทิศทางของความสัมพันธ์ได้ ใช้สำหรับตัวแปรระดับมาตราเรียงลำดับ Ordinal Scale และนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งจะเป็ข้อมูลที่อยู่ในรูปของความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยมีตัวแปรแต่ละตัวแบ่งเป็นประเภทหรือกลุ่มย่อยๆ ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย การแปลความหมาย โดยกำหนดระดับระดับนัยสำคัญ .05 ความหมาย คือ

- ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับหรือน้อยกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม หรือตัวแปร 2 ตัวไม่เป็นอิสระจากกัน

- ระดับนัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า .05 หมายความว่า ตัวแปรต้น ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม หรือตัวแปร 2 ตัว เป็นอิสระจากกัน

(2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma (G) เป็นวิธีการวัดโดยยึดหลักการลดความคลาดเคลื่อนอย่างเป็นสัดส่วน ใช้อธิบายเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามว่าเป็นไปในทิศทางใดนั้น ให้การพิจารณาทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรจากเครื่องหมายประกอบด้วย กล่าวคือ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นลบ แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ทางลบ หมายถึง ถ้าตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวมีค่าต่ำหรือตรงกันข้ามกัน แต่ถ้าหากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวก แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวกนั่นก็คือ ถ้าตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าสูงตัวแปรอีกตัวก็จะมีค่าสูงด้วยหรือในทางกลับกันถ้ามีค่าต่ำก็ต่ำทั้งคู่สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ .05

สำหรับการพิจารณาถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม นั้นพิจารณาได้ดังนี้ (James A. Davis, (1971) Elementary Survey Analysis Prentice, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey : 49)

<u>ค่า Gamma</u>	<u>ระดับความสัมพันธ์</u>
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
0.01-0.09	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
0.10-0.29	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ
0.30-0.49	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
0.50-0.69	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง

<u>ค่า Gamma</u>	<u>ระดับความสัมพันธ์</u>
0.70 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง
- 0.01-0.09	ไม่มีความสัมพันธ์ในทิศทางต่างกันในระดับต่ำ
- 0.10-0.29	ไม่มีความสัมพันธ์ในทิศทางต่างกันในระดับค่อนข้างต่ำ
- 0.30-0.49	ไม่มีความสัมพันธ์ในทิศทางต่างกันในระดับปานกลาง
- 0.50-0.69	ไม่มีความสัมพันธ์ในทิศทางต่างกันในระดับค่อนข้างสูง
- 0.70 ขึ้นไป	ไม่มีความสัมพันธ์ในทิศทางต่างกันในระดับสูง

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบุคลากรคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในคณะสังคมศาสตร์ จำนวน 135 คน ได้นำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 4.3 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 4.4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร
- 4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	69	51.11
หญิง	66	48.89
รวม	135	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 51.11 และ เป็นเพศหญิง มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรของคณะสังคมศาสตร์มีเพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันมากเนื่องจากบุคลากรที่เป็นฆราวาสจะมีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย แต่บุคลากรเพศหญิงและเพศชายมีจำนวนใกล้เคียงกัน

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	32	23.70
31-40 ปี	68	50.37
41-50 ปี	33	24.44
มากกว่า 50 ปี	2	1.48
รวม	135	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับอายุ พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปีขึ้นไปเป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 50.37 รองลงมาคือระดับอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44 และ มากกว่าอายุ 50 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-50 ปี ซึ่งสอดคล้องกับระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่อยู่ในระหว่าง 3-10 ปี

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	2.22
ปริญญาตรี	86	63.70
ปริญญาโท	33	24.44
สูงกว่าปริญญาโท	11	8.15
รวม	135	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 63.70 รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุดมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.22 ซึ่งสอดคล้องกับระดับการศึกษาขั้นต่ำของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในสายงานสำนักงาน และวิชาการ คือระดับปริญญาตรี จึงทำให้บุคลากรส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	40	29.63
สมรส	84	62.22
หม้าย	11	8.15
รวม	135	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพสมรส พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 62.22 รองลงมาคือ โสด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 และหม้าย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.15 ประชาชนในช่วง 31-50 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส สอดคล้องกับสถานภาพของประชาชนทั่วไป

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	24	17.78
3-5 ปี	56	41.48
5-10 ปี	24	17.78
10 ปีขึ้นไป	31	22.96
รวม	135	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระยะเวลาในระยะเวลาทำงาน พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงาน 3 – 5 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 41.48 รองลงมาคือ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 22.96 และต่ำกว่า 3 ปีและ 5-10 ปีมีจำนวนเท่ากันคือจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.78 ซึ่งสอดคล้องกับระดับอายุช่วง 31-50 ปี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 ปีขึ้นไป

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่	63	46.67
อาจารย์ฝ่ายบรรพชิต	46	34.07
อาจารย์ฝ่ายฆราวาส	24	17.78
ผู้บริหาร	2	1.48
รวม	135	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาคือตำแหน่งอาจารย์ฝ่ายบรรพชิต จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 34.07 และตำแหน่งผู้บริหาร มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48 เนื่องจากสัดส่วนของเจ้าหน้าที่จะมีมากกว่าสัดส่วนของอาจารย์ประจำซึ่งเป็นสัดส่วนปกติของสถานศึกษา

#### 4.2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานในด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงานเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างสะดวก	9 (10.71)	17 (20.24)	53 (63.10)	54 (64.29)	2 (2.38)	135 (160.71)
บรรยากาศที่ทำงานของท่านสบายทำให้ท่านทำงานอย่างมีความสุข	6 (7.14)	14 (16.67)	66 (78.57)	42 (50.00)	7 (8.33)	135 (160.71)
วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือใช้ในการทำงานของท่าน มีครบถ้วนอย่างเพียงพอ	8 (9.52)	28 (33.33)	67 (79.76)	18 (21.43)	14 (16.67)	135 (160.71)
สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ โรงอาหารมีครบถ้วนสะดวก	9 (10.71)	26 (30.95)	69 (82.14)	21 (25.00)	10 (11.90)	135 (160.71)

จากตารางที่ 7 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงานเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างสะดวก บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วยมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 รองลงมาคือเห็นด้วย มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 และ ระดับเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

บรรยากาศที่ทำงานของท่านสบายทำให้ท่านทำงานอย่างมีความสุข บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมา

คือเห็นด้วยมาก มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ ไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14

วัตถุประสงค์เครื่องมือใช้ในการทำงานของท่าน มีครบถ้วนอย่างเพียงพอ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 79.76 รองลงมาคือค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52

สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่นห้องน้ำ โรงอาหารมีครบถ้วนสะดวก บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 82.14 รองลงมาคือค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.95 และไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานในด้านการรับรู้นโยบายการบริหารขององค์กร

ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ความชัดเจนของนโยบายขององค์กร	9 (6.66)	17 (12.59)	53 (39.25)	54 (40.0)	2 (1.48)	135 (100.0)
หน่วยงานมีการจัดทำแผนงานที่ตรงกับนโยบายขององค์กร	6 (4.44)	14 (10.37)	66 (48.89)	42 (31.11)	7 (5.19)	135 (100.0)
หน่วยงานมีการประชุมติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	8 (5.92)	28 (20.74)	67 (43.62)	18 (13.33)	14 (10.37)	135 (100.0)
หน่วยงานมีการนำผลความคิดเห็นของบุคลากรไปปรับปรุงการทำงาน	9 (6.66)	26 (19.26)	69 (51.11)	21 (15.55)	10 (7.41)	135 (100.0)

จากตารางที่ 8 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร

ความชัดเจนของนโยบายขององค์กร บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วยมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 รองลงมาคือเห็นด้วย

มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 และ เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

หน่วยงานมีการจัดทำแผนงานที่ตรงกับนโยบายของค้การ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาคือ เห็นด้วยมาก มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ ไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14

หน่วยงานมีการประชุมติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 79.76 รองลงมาคือค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52

หน่วยงานมีการนำผลความคิดเห็นของบุคลากรไปปรับปรุงการทำงาน บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 82.14 รองลงมาคือค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 30.95 และไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71

**ตารางที่ 9** แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานในด้านอิสระในการทำงาน

ด้านอิสระในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	
ท่านได้ปฏิบัติหน้าที่ตามความรู้ความสามารถ	9 (10.71)	14 (16.67)	66 (48.88)	44 (52.38)	2 (2.38)	135 (100.0)
ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน	6 (7.14)	14 (16.67)	56 (41.48)	42 (50.00)	17 (20.24)	135 (100.0)
หน่วยงานนำข้อคิดเห็นของท่านไปปรับปรุงการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	8 (9.52)	28 (33.33)	57 (42.22)	18 (21.43)	24 (28.57)	135 (100.0)
ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน	9 (10.71)	26 (30.95)	59 (43.7)	31 (36.90)	10 (11.99)	135 (100.0)



จากตารางที่ 9 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านอิสระในการทำงาน ท่านได้ปฏิบัติหน้าที่ตามความรู้ความสามารถ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาคือเห็นด้วยมาก มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 และ เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือเห็นด้วยมาก มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ ไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14

หน่วยงานนำข้อคิดเห็นของท่านไปปรับปรุงการทำงานอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 67.86 รองลงมาคือค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52

ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 70.24 รองลงมาคือเห็นด้วยมาก มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 36.90 และไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในด้านการยอมรับจากสังคม

ด้านการยอมรับจากสังคม	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
ท่านมีความภาคภูมิใจในหน้าที่ของท่าน	- (0)	16 (19.05)	33 (39.29)	2 (2.38)	84 (62.22)	135 (160.71)
ท่านได้รับการชื่นชมจากเพื่อนและครอบครัวในการทำงานที่นี่	- (0)	22 (26.19)	66 (78.57)	2 (2.38)	45 (33.33)	135 (160.71)

จากตารางที่ 10 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการยอมรับจากสังคม

ท่านมีความภาคภูมิใจในหน้าที่ของท่าน บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความไม่เห็นด้วยมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือเห็นด้วย มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

ท่านได้รับการชื่นชมจากเพื่อนและครอบครัวในการทำงานที่นี้ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 รองลงมาคือไม่เห็นด้วยมาก มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 53.57

ผู้วิจัยสรุปว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพอใจในการทำงานในด้านการได้รับการยอมรับจากสังคมเนื่องจากบุคลากรได้รับคำชื่นชมจากเพื่อนและครอบครัวและสังคมจากการเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยและมีความพึงพอใจและภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่ของตน

#### 4.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	
ท่านพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป	57 (67.86)	19 (22.62)	43 (51.19)	14 (16.67)	2 (2.38)	135 (100.0)
ท่านพึงพอใจต่อเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนรวมของท่าน	15 (11.11)	37 (27.40)	81 (60.0)	0 -	0 -	135 (100.0)
ท่านพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ	5 (3.70)	16 (19.05)	52 (38.51)	9 (10.71)	58 (42.97)	135 (100.0)

จากตารางที่ 11 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ท่านพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไปบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความไม่เห็นด้วยมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 67.86 รองลงมาคือเห็นด้วย มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 51.19 และ เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

ท่านพึงพอใจต่อเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนรวมของท่าน บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความไม่เห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 96.43 รองลงมาคือค่อนข้างไม่เห็นด้วย มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 44.05 และระดับไม่เห็นด้วย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

ท่านพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความไม่เห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 69.05 รองลงมาคือเห็นด้วย มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 และไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70

#### 4.4 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร

การศึกษาในส่วนนี้ ผู้ศึกษาจะทำการทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้จำนวน 10 สมมติฐานตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพทางการสมรส
5. ระยะเวลาในการทำงาน
6. ตำแหน่งงาน
7. ความพร้อมของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
8. การรับรู้นโยบายการบริหารขององค์กร
9. การมีอิสระในการทำงาน
10. การยอมรับจากสังคม

ตัวแปรตาม (Dependant Variables) คือระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ซึ่งจะใช้คะแนนรวมความพึงพอใจในตารางที่ 12 โดยระดับความพึงพอใจต่ำ คือ ระดับคะแนนที่ 3 - 6 คะแนนจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 45.93 และระดับความพึงพอใจสูงคือระดับคะแนนที่ 7-9 คะแนนจำนวน 73 คิดเป็นร้อยละ 54.07 โดยจะนำระดับความพึงพอใจในตารางคะแนนรวมนี้ไปใช้ในการพิสูจน์สมมติฐานต่อไป

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของคะแนนรวมความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คะแนน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวนสะสม	ร้อยละสะสม
3	1	0.74	1.00	0.74
4	15	11.11	16.00	11.85
5	46	34.07	62.00	45.93
6	18	13.33	80.00	59.26
7	28	27.74	108.00	80.00
8	4	2.96	112.00	82.96
9	23	17.04	135.00	100.00
รวม	135	100		

ตารางที่ 13 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะสังคมศาสตร์

ระดับ	จำนวน	ร้อยละ	ร้อยละสะสม
น้อย	62	45.93	45.93
มาก	73	54.07	100.00
รวม	135	100.00	100.00

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรเพศหญิง

ตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

N=135

เพศ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ปฏิบัติงาน							
	ต่ำ	สูง						
หญิง	34 (25.18)	32 (23.70)	66 (48.88)	5.80	<.01	.34	<.01	
ชาย	28 (20.74)	41 (30.37)	69 (51.11)					
รวม	62 (45.93)	73 (54.07)	135 (100.00)					

จากตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 5.80 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า  $<.01$  ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ 1

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ค่าสัมพัทธ์ เท่ากับ .34 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า  $<.01$  ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับปานกลาง (+0.30 ถึง +0.49) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราพร เมฆโต (2544) การวิจัยเรื่อง เรื่อง “ศึกษาขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุสถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่งหน้าที่มีผลให้ขวัญในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** บุคลากรที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย  
ตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการอายุที่แตกต่างกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

N =135

อายุ	ความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน		รวม	Chi- Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
น้อย (20 – 40 ปี)	53 (39.26)	47 (34.81)	100 (74.07)	13.33	$\leq .001$	0.13	$\leq .001$
มาก (41 ปีขึ้นไป)	9 (6.66)	26 (19.26)	35 (25.93)				
<b>รวม</b>	62 (45.93)	73 (54.07)	135 (100.00)				

จากตารางที่ 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 13.33 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ค่าสัมพันธ์ เท่ากับ .13 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวไล ตั้งสวัสดิ์ตระกูล(2541)ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน โดยศึกษาถึงสถานภาพส่วนตัวของวิศวกร สภาพความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค่าจุนมีระดับมาก ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์ กับผู้ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร

**สมมติฐานที่ 3** บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูง

**ตารางที่ 16** แสดงความสัมพันธ์ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

N =135

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจใน		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	การปฏิบัติงาน						
	ต่ำ	สูง					
ต่ำ	32	57	89	15.81	≤.001	0.27	≤.001
(ต่ำกว่า – ปริญญาตรี)	(23.70)	(42.22)	(65.92)				
สูง	30	16	46				
(ปริญญาโทขึ้นไป)	(22.22)	(11.85)	(25.92)				
รวม	62	73	135				
	(45.93)	(54.07)	(100.00)				

จากตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 15.81 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยประเภทระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ค่าสัมพันธ์ เท่ากับ .27 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันจริงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน โดยศึกษาถึงสถานภาพส่วนตัวของวิศวกร สภาพความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของ Herzberg ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์ กับผู้ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า มนุษย์ มีแรงจูงใจยอมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของ Maslow ที่กำหนดไว้ 5 ชั้น จากทฤษฎีทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลำดับชั้นความต้องการไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน อีกทั้งปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับงาน และสิ่งแวดล้อมของงานด้วย

**สมมติฐานที่ 4** บุคลากรที่มีสถานภาพทางการสมรสมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางการสมรสกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

N=135

สถานภาพทางการ สมรส	ความพึงพอใจใน ปฏิบัติงาน		รวม	Chi- Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
	สมรส	19 (14.07)					
โสด	43 (31.85)	8 (5.93)	51 (37.78)				
รวม	62 (45.93)	73 (54.07)	135 (100.00)				

จากตารางที่ 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางการสมรสกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างสถานภาพทางการสมรสกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 28.26 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยประเภทสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างสถานภาพทางการสมรสกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ค่าสัมประสิทธิ์ เท่ากับ .52 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรสถานภาพทางการสมรสกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันจริงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร เมฆโต (2544) การวิจัยเรื่อง เรื่อง “ศึกษาขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร” การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตกรุงเทพมหานครและเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุสถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่งหน้าที่มีผลให้ขวัญในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน และลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน



ในด้าย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่งหน้าที่มีผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 5** บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานไม่นาน

**ตารางที่ 18** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

N=135

ระยะเวลาการทำงาน	ความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ในการปฏิบัติงาน ต่ำ	สูง					
น้อย (ต่ำกว่า 3 ปี)	16 (11.85)	8 (5.93)	24 (17.78)	8.63	≤.001	0.67	≤.001
มาก (3 ปีขึ้นไป)	46 (34.07)	65 (48.15)	111 (48.15)				
<b>รวม</b>	62 (45.93)	73 (54.07)	135 (135.00)				

จากตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 8.63 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างระยะเวลาปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ค่าสัมพัทธ์ เท่ากับ .67 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรระยะเวลาปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันจริงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวดี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน โดยศึกษาถึงสถานภาพส่วนตัวของวิศวกร สภาพความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสร้างขึ้นตามทฤษฎีของ

Herzberg ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบ ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม และยังพบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงจะมีความสัมพันธ์ กับผู้ที่มีอายุมาก ระดับการศึกษาสูง เงินเดือนสูง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า มนุษย์ มีแรงจูงใจยอมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีของ Maslow ที่กำหนดไว้ 5 ชั้น จากทฤษฎีทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับ การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีลำดับชั้นความต้องการไม่เท่ากัน ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน อีกทั้งปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับงาน และสิ่งแวดล้อมของงานด้วย

**สมมติฐานที่ 6** บุคลากรที่มีตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่ำ

**ตารางที่ 19** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

N=135

ตำแหน่งงาน	ความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ในปฏิบัติงาน						
	ต่ำ	สูง					
ต่ำ (เจ้าหน้าที่)	37 (27.41)	26 (19.26)	63 (46.67)	16.59	<.01	.77	<.01
สูง (อาจารย์,ผู้บริหาร)	25 (18.52)	47 (34.81)	72 (53.33)				
<b>รวม</b>	62 (45.93)	73 (54.07)	135 (100.00)				

จากตารางที่ 19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 16.59 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า <.01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ 6

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ค่าสัมพันธ์เท่ากับ .77 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า <.01 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราพร เมฆโต (2544) การวิจัยเรื่อง เรื่อง “ศึกษาขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร” การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตกรุงเทพมหานครและเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุสถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่งหน้าที่มีผลให้ขวัญในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน และลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่งหน้าที่มีผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 7** บุคลากรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พร้อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่พร้อม

**ตารางที่ 20** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พร้อมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

N =135

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
พร้อม	33 (24.44)	42 (31.11)	75 (55.56)	18.61	<.01	.47	≤.001
ไม่พร้อม	29 (21.48)	31 (22.96)	60 (44.44)				
<b>รวม</b>	62 (45.93)	73 (54.07)	135 (100.00)				

จากตารางที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมของสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพร้อมของสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 18.61 ซึ่งระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า  $<.01$  ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงยอมรับสมมติฐานที่ 7

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรความพร้อมของสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้ค่าสัมพัทธ์ เท่ากับ .47 ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กันจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ก้องเกียรติ พรทรัพย์สิน (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน : กรณีศึกษานักวิชาการบริษัท เอลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน พบว่าบุคลากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาชั้นปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยอยู่ระหว่าง 10001-20000 บาท และมีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป การศึกษาในครั้งนี้ศึกษาตามแนวทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เอลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาในรายปัจจัยของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากอยู่ 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สำหรับปัจจัยที่มีระดับคะแนนในระดับปานกลางมี 7 ปัจจัย คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านการให้คำแนะนำ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในด้านลักษณะส่วนบุคคลมีความพึงพอใจด้านนโยบายและการบริหารที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 บุคลากรที่ได้รับรู้นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่ไม่ได้รับรู้นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน

ตารางที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับรู้นโยบายการบริหารงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

N=135

การรับรู้นโยบายการบริหาร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
ไม่ชัดเจน	17 (12.59)	5 (3.70)	22 (16.30)	24.22	≤.001	0.83	≤.001
ชัดเจน	45 (33.33)	59 (43.70)	104 (77.04)				
รวม	62 (45.93)	73 (54.07)	135 (100.00)				

จากตารางที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างการรับรู้นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 24.22 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยการรับรู้นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กันจึงยอมรับสมมติฐานที่ 8

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างตัวแปรการรับรู้นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ค่าสัมพันธ์ เท่ากับ .83 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า การรับรู้นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กันจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวไล ตั้งสวัสดิ์ตระกูล(2541)ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรในบริษัทเอกชน โดยศึกษาถึงสถานภาพส่วนตัวของวิศวกร สภาพความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจในด้านปัจจัยเชิงใจ และปัจจัยค่าจุนมีระดับมาก คือ ความรับผิดชอบ นโยบายการบริหารงาน ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม

**สมมติฐานที่ 9** บุคลากรที่มีอิสระในการทำงานมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอิสระในการทำงานน้อย

**ตารางที่ 22** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอิสระในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

n=135

อิสระในการทำงาน	ความพึงพอใจ		รวม	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ในการปฏิบัติงาน ต่ำ	สูง					
น้อย	29 (21.48)	5 (3.70)	34 (52.00)	28.23	≤.001	.61	≤.001
มาก	33 (24.44)	68 (50.37)	101 (74.81)				
<b>รวม</b>	62 (45.93)	73 (54.07)	135 (100.00)				

จากตารางที่ 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอิสระในการทำงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่าง อิสระในการทำงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 28.23 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านอิสระในการทำงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันจริงจึงยอมรับสมมติฐานที่ 9

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างระดับอิสระในการทำงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ค่าสัมพันธ์ เท่ากับ .61 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรอิสระในการทำงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุระ หีบโอสถ (2540) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และบุคลากรในองค์การต้องการให้ปรับปรุงในด้านการสร้างขวัญและกำลังใจในขั้นแรก คือ

ความก้าวหน้าในอาชีพ โดยเฉพาะการส่งเสริมเพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาดูงาน ความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติอยู่เมื่อเปรียบเทียบกับสายงานอื่นๆ

**สมมติฐานที่ 10** บุคลากรที่ได้รับการยอมรับจากสังคมสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่ได้รับการยอมรับจากสังคมต่ำ

**ตารางที่ 23** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับจากสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

N=135

ได้รับการยอมรับ จากสังคม	ความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน		รวม	Chi- Square	Sig.	Gamma	Sig.
	ต่ำ	สูง					
	ต่ำ	29 (21.48)					
สูง	33 (24.44)	68 (50.37)	101 (74.81)				
<b>รวม</b>	62 (45.93)	73 (54.07)	135 (100.00)				

จากตารางที่ 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับจากสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างได้รับการยอมรับจากสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 18.63 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า ปัจจัยด้านได้รับการยอมรับจากสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 10

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Gamma ระหว่างได้รับการยอมรับจากสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้ค่าสัมพันธ์ เท่ากับ .53 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า ตัวแปรได้รับการยอมรับจากสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันจริงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย ชัยยุทธ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคล ในภาพรวมและใน

องค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในงาน พบว่าพนักงานบริหารงานบุคคลมีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และพิจารณาถึงความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่างๆ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่างๆ พอผลเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชา มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดส่วนความพึงพอใจในด้านงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1)วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2)ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3)ความสำเร็จในการทำงาน 4) ความก้าวหน้า 5)นโยบายและการบริหารงาน 6) ความมั่นคงในงาน 7) ความรับผิดชอบ 8) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 9) การได้รับการยอมรับนับถือ 10) เงินเดือนและสวัสดิการ 11) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

#### 4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 24 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 1</b> บุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรเพศหญิง	5.80	<.01	.34	<.01	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 2</b> บุคลากรที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย	13.33	≤.001	.13	≤.001	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 3</b> บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำ	15.81	≤.001	.27	≤.001	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 4</b> บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด	28.26	≤.001	.52	≤.001	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 24 (ต่อ)



สมมติฐานการวิจัย	Chi-Square	Sig.	Gamma	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 5</b> บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานไม่นาน	8.63	≤.001	.67	≤.001	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 6</b> บุคลากรที่มีตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่ำ	16.59	<.01	.77	<.01	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 7</b> บุคลากรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พร้อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่พร้อม	18.61	<.01	.47	≤.001	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 8</b> บุคลากรที่ได้รับรู้นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่ไม่ได้รับรู้นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน	24.22	≤.001	.83	≤.001	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 9</b> บุคลากรที่มีอิสระในการทำงานมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอิสระในการทำงานน้อย	28.23	≤.001	.61	≤.001	ยอมรับสมมติฐาน
<b>สมมติฐานที่ 10</b> บุคลากรที่มีการยอมรับจากสังคมสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีการยอมรับจากสังคมต่ำ	18.63	≤.001	.53	≤.001	ยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษานุเคราะห์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของ คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 135 คน ได้นำคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามมาเสนอผลการวิเคราะห์และ ข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

- 5.1 ผลการวิจัย
- 5.2 ผลการพิสูจน์สมมติฐาน
- 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

#### 5.1 ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านเพศ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็น ร้อยละ 51.11 และ เป็นเพศหญิง มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 ด้านระดับ อายุ พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปีขึ้นไปเป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 50.37 รองลงมาก็คือระดับอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44 และ มากกว่าอายุ 50 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48 ด้านระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 71.85 รองลงมาก็คือระดับการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 24.44 และสูงกว่าระดับปริญญาโท มีจำนวนน้อยที่สุดมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48 ด้านสถานภาพสมรสพบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 62.22 รองลงมาก็คือ โสด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 29.63 และหม้าย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.15 ด้านประสบการณ์ในระยะเวลา ทำงาน พบว่าบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงาน 3 – 5 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 41.48 รองลงมาก็คือ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 22.96 และต่ำกว่า 3 ปีและ 5-10 ปีมีจำนวนเท่ากันคือจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.78 ด้านตำแหน่งงาน บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 รองลงมาก็คือตำแหน่งอาจารย์ฝ่ายบรรพชิต จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 34.07 และตำแหน่งผู้บริหาร มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.48

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

สภาพแวดล้อมภายในที่ทำงานเหมาะสมที่จะทำงานได้อย่างสะดวก บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วยมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 บรรยากาศที่ทำงานของท่านสบายทำให้ท่านทำงานอย่างมีความสุข บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือใช้ในการทำงานของท่าน มีครบถ้วนอย่างเพียงพอ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 79.76 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่นห้องน้ำ โรงอาหารมีครบถ้วนสะดวก บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 82.14 สรุปความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19

ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร

ความชัดเจนของนโยบายขององค์กร บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วยมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 หน่วยงานมีการจัดทำแผนงานที่ตรงกับนโยบายขององค์กร บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 หน่วยงานมีการประชุมติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 79.76 หน่วยงานมีการนำผลความคิดเห็นของบุคลากรไปปรับปรุงการทำงาน บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 82.14 สรุปความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 76.19 รองลงมาคือเห็นด้วยมาก มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 40.48 และ ไม่เห็นด้วยและเห็นด้วยเป็นอย่างยิ่งมีจำนวนเท่ากันคือ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52

ด้านการมีอิสระในการทำงาน

บุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่ตามความรู้ความสามารถ บุคลากรส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 บุคลากรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน บุคลากรส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 หน่วยงานนำข้อคิดเห็นของบุคลากรไปปรับปรุงการทำงานอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 67.86

บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงาน บุคลากรส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 70.24 สรุปความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านการได้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญ ส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

#### ด้านการยอมรับจากสังคม

บุคลากรมีความภาคภูมิใจในหน้าที่ บุคลากรส่วนใหญ่ มีระดับความไม่เห็นด้วยมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 84 คน บุคลากรได้รับการชื่นชมจากเพื่อนและครอบครัวในการทำงาน ที่นี้ บุคลากรส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 78.57 ท่านพึงพอใจต่อเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนรวมของท่าน บุคลากรส่วนใหญ่ มีระดับความไม่เห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 96.43 ท่านพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ บุคลากรส่วนใหญ่ มีระดับความไม่เห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 69.05 สรุปความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ส่วนใหญ่ มีระดับความไม่เห็นด้วย เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 79.76

## 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** บุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรเพศหญิง ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ 1

**สมมติฐานที่ 2** บุคลากรที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ 1

**สมมติฐานที่ 3** บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาน้อย

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

**สมมติฐานที่ 4** บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างสถานภาพทางการสมรสกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าปัจจัยด้านสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

**สมมติฐานที่ 5** บุคลากรที่มีระยะเวลาทำงานนานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานไม่นาน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

**สมมติฐานที่ 6** บุคลากรที่มีตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าปัจจัยด้านตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ 6

**สมมติฐานที่ 7** บุคลากรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พร้อมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่พร้อม

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พร้อมแตกต่างกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าปัจจัยด้านความพร้อมของสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 7

**สมมติฐานที่ 8** บุคลากรที่ได้รับรู้นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่ไม่ได้รับรู้นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจน

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างการได้รับรู้นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ปัจจัยเงินเดือนและสวัสดิการกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 8

**สมมติฐานที่ 9** บุคลากรที่มีอิสระในการทำงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอิสระในการทำงานต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่าง ระดับอิสระในการทำงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันพบว่า ปัจจัยด้านอิสระในการทำงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันจริงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 9

**สมมติฐานที่ 10** บุคลากรที่ได้รับการยอมรับจากสังคมสูงที่ดีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่ได้รับการยอมรับจากสังคมต่ำ

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างการยอมรับจากสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 10

### 5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.3.1 ด้านเพศ ควรมีการส่งเสริมตำแหน่งงานด้านวิชาการให้แก่บุคลากรเพศหญิง เช่น ตำแหน่งอาจารย์ ตำแหน่งผู้ช่วยนักวิจัย หรือตำแหน่งบรรณารักษ์ห้องสมุด เป็นต้น

5.3.2 ด้านอายุ ควรมีการส่งเสริมเส้นทางอาชีพให้แก่บุคลากรที่มีอายุน้อย เช่น ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรมด้านวิชาชีพ เช่น วิชาชีพด้านการสอน วิชาชีพด้านการทำวิจัย เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรที่มีอายุน้อยได้มองเห็นอนาคตด้านการทำงานของตนในหน่วยงาน

5.3.3 ด้านการศึกษา ควรมีการส่งเสริมบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีให้มีโอกาสได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น อย่างน้อยที่ระดับปริญญาตรี เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

5.3.4 ด้านสถานภาพสมรส ควรจัดอบรมนอกสถานที่ให้บุคลากรผู้มีสถานภาพโสด เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กร และส่งเสริมสัมพันธภาพที่ดีในหมู่ผู้ร่วมงาน

5.3.5 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ควรจัดการประกวดบุคลากรใหม่ดีเด่นเป็นประจำทุกปี โดยให้บุคลากรผู้มีระยะเวลาทำงานไม่เกิน 3 ปีเป็นผู้ลงคะแนนเลือก ซึ่งจะทำให้บุคลากรใหม่ทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่บุคลากรด้วยกัน

5.3.6 ด้านตำแหน่งงาน ควรมีการเปิดสอบเพื่อให้บุคลากรผู้มีตำแหน่งงานต่ำ แต่มีความสามารถในการทำงานสูงได้มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งงานไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น เช่น การสอบเลื่อนฐานะจากเจ้าหน้าที่ประสานงานการสอนเป็นอาจารย์ หากมีคุณวุฒิตบถ้วนในการเป็นอาจารย์

5.3.7 ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ควรเพิ่มอุปกรณ์สำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้มากขึ้นเพื่อให้การทำงานของบุคลากรเป็นไปอย่างราบรื่นเรียบร้อยและสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในอาคาร, เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สำหรับบุคลากรแต่ละคนรวมถึงโทรศัพท์ของคณะที่สามารถติดต่อไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อีก เป็นต้น

5.3.8 ด้านการรับรู้นโยบายการบริหารงาน ผู้บริหารควรได้จัดทำนโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนเป็นเอกสารและจัดประชุมบุคลากรเพื่อชี้แจงนโยบายบริหารเป็นประจำทุกปี

5.3.9 ด้านอิสระในการทำงาน ผู้บริหารควรมีนโยบายให้บุคลากรสามารถนำเสนอโครงการเพื่อพัฒนาการทำงาน หรือขั้นตอนการทำงานต่อผู้บริหาร โดยตรงได้ในการประชุมประจำเดือน

5.3.10 ด้านการยอมรับจากสังคม ผู้บริหารควรมีนโยบายจัดทำโครงสร้างบุคลากรพร้อมรูปถ่ายและติดตั้งไว้ที่คณะเพื่อให้บุคคลทั่วไปรับทราบ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาในตัวแปรด้านสังคมอื่นๆ เช่น ภาวะผู้นำของคณบดีและผู้บริหารมหาวิทยาลัย นโยบายและวิสัยทัศน์ขององค์กร, การให้ทุนการศึกษาบุคลากรในการศึกษาต่อและควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในคณะอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เช่น คณะมนุษยศาสตร์, คณะครุศาสตร์ และคณะพุทธศาสตร์ เป็นต้น

## บรรณานุกรม

### หนังสือ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (2535), สำนักพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
 สมคิด บางโม(2545). **องค์การและการจัดการ**. สำนักพิมพ์วิทย์พัฒน. กรุงเทพฯ  
 ราชบัณฑิตยสถาน(2542). **สำนักพิมพ์ราชกิจจานุเบกษา**, กรุงเทพฯ  
 สร้อยตระกูล (สิวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). **พฤติกรรมมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์** (พิมพ์  
 ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.  
 ปรีชาพร วงศ์บุตรโรจน์. (2544). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์  
 สื่อเสริมกรุงเทพ.

### วิทยานิพนธ์

จรัส เพ็ชรเที่ยง. (2542). **การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทเอกชนแห่ง  
 หนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
 รสรินทร์ แมบจันทิก. (2547). **ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มหาจักร  
 ไฟฟ้าสากล จำกัด**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ  
 ปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน**. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.  
 สุกกิจ อัครเบญจพล. (2543). **ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง**.  
 วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
 วิสรุต ภิรมย์ราบ.(2548)**การศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของนายทหารประทวน  
 กองบัญชาการศูนย์สงครามพิเศษ**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย  
 บูรพา  
 สุระ หีบไอสด. (2540). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ  
 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนคร  
 ินทร์วิโรฒ.  
 วลี ตั้งสวัสดิ์ตระกูล. (2541). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิศวกร  
 ในบริษัทเอกชน**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.  
 สุวรรณ ภูติวนิชย์. (2541). **การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึง  
 พอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ**.  
 วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
 ธรินธร สรรพกิจกำจร. (2542). **ความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยภาค**



ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.  
พิศมัย เชื้อแรง. (2543). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลใน  
จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.