

Satisfaction in Job Performance of Office of Academic Services Staff

Vichayaporn Fuengfukajorn

BA. (General Management) Position Finance&Accounting Officer

Secretariat Office

Office of Academic Services,

Prince of Songkla University, Pattani Campus

Abstract

The purpose of this research was to comparatively study job satisfaction among Office of Academic Services (OAS), Prince of Songkla University's staff according to the 2 factors and 10 items of the Herzberg's theory, with as independent variables: gender, age and educational level. The research sample consisted of 56 staff who are government officials, permanent employees and temporary employees of Office of Academic Services, Prince of Songkla University. The datagathering tool were 50 items rating-scale questionnaires. Data analysis involved computation of means, standard deviations, and testing of differences between means by t-test and F-test, respectively.

The findings were:

1. The overall job satisfaction of OAS, PSU staff was moderated.
2. There were no difference between gender, age and educational level in job satisfaction of OAS, PSU staff.

Keywords : job satisfaction, Prince of Songkla University

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๘

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

Satisfaction in Job Performance of Office of Academic Services Staff

วิชญาพร เฟื่องฟูจจร

ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป), นักวิชาการการเงินและบัญชี

สำนักงานเลขานุการ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

E-mail cvichaya@bunga.pn.psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ในปัจจุบันใจ/อนามัย ตามทฤษฎีของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ใน 2 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรที่เป็น ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน 56 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามประเมินค่า จำนวน 50 ข้อ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การคำนวณหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยโดยใช้ t-test และ F-test

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานีอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๘

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหน่วยงานหนึ่งให้บริการวิชาการ แก่อาจารย์ ข้าราชการ และบุคคลทั่วไปทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย แบ่งส่วนราชการออกเป็น

5 ฝ่าย ดังนี้

วิทยาเขตปัตตานี มี 3 ฝ่าย คือ

1. สำนักงานเลขานุการ
2. ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
3. ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา

วิทยาเขตหาดใหญ่ มี 2 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
2. ฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ซึ่งส่วนราชการทั้ง 5 ฝ่ายได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อเดือนพฤษภาคม 2532 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเป็นแหล่งกลางในการศึกษา ผลิต และให้บริการเกี่ยวกับสื่อการศึกษาประเภทต่าง ๆ สำหรับส่งเสริมประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์ การเรียนของนักศึกษา และประชาชน
2. เพื่อเป็นแหล่งทางด้านการส่งเสริม และการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษาแก่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และการศึกษาในจังหวัดภาคใต้
3. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการผลิตเอกสารคำสอน ตำรา และวัสดุอุปกรณ์การศึกษาของมหาวิทยาลัย
4. เพื่อเป็นแหล่งปฏิบัติการและฝึกงานของนักศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง
5. เพื่อเป็นแหล่งผลิตรายการการศึกษาและการประชาสัมพันธ์
6. เพื่อเป็นแหล่งกลางในการสนับสนุนและวิจัยค้นคว้า ประเมินผลทางนวัตกรรม การสอนและการพัฒนาหลักสูตรของมหาวิทยาลัย

การที่จะบริหารงานและบริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องทำให้บุคลากรในหน่วยงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ยินยอมทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความยินดี ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น อุตสาหะ เมื่อบุคลากรเหล่านั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะอุทิศกำลังกาย กำลังใจให้กับงานที่ทำ แต่ในทางตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เขาเหล่านั้นจะขาดความเอาใจใส่ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน งานก็จะดำเนินไปโดยไม่ราบรื่น ผลการปฏิบัติงานจะลดต่ำลง ความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานจะหมดไป การปฏิบัติงานจะเฉื่อยชาลงทุกที ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพของงานด้อยลงไปในที่สุด

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๘

ที่สุด ทำให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานได้

ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อจะ
สามารถหาแนวทางวิธีการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพบังเกิดผลดีต่อหน่วยงานอยู่เสมอ
โดยสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจในงาน ร่วมมือกันปฏิบัติงานเต็มความสามารถ
เกิดความรัก ความศรัทธาในหน่วยงาน เพราะฉะนั้นความสำเร็จของหน่วยงานจึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพ
การทำงานของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน ซึ่งในการทำวิจัยสถาบันครั้งนี้จะทำการวิจัยความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อ
ให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน และสามารถนำไปเป็นประโยชน์
ในการบริหารงานและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในปัจจุบันต่าง ๆ
3. เพื่อนำข้อค้นพบจากการวิจัยเสนอให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในเชิงนโยบายที่จะปรับปรุงการ
บริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สมมติฐาน

1. บุคลากรสำนักวิทยบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
แตกต่างกัน
2. บุคลากรสำนักวิทยบริการที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. บุคลากรสำนักวิทยบริการที่มีวุฒิทางการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ
งานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้าราชการสาย ข. ค. ลูกจ้างประจำ และ ลูกจ้างชั่วคราว
ทั้ง 3 ฝ่าย ครอบคลุมบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำนวน
56 คน

2. ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของ
เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ใน 2 ด้าน (ยุคทองตัน : 2529, 17) คือ

2.1 ปัจจัยจูงใจ

- 2.2.1 ความสำเร็จของงาน
- 2.2.2 การได้รับความยอมรับนับถือ

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๘

- 2.2.3 ลักษณะของงาน
- 2.2.4 ความรับผิดชอบ
- 2.2.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

2.2 ปัจจัยอนามัย

- 2.2.6 เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ
- 2.2.7 นโยบายและการบริหาร
- 2.2.8 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- 2.2.9 สภาพการทำงาน
- 2.2.10 การปกครองบังคับบัญชา

3. ตัวแปรที่จะศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้าราชการสาย ข. ค. ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว
 ครอบคลุมบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ซึ่งแบ่งเป็น

3.1.1 เพศ

- 3.1.1.1 ชาย
- 3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อายุ

- 3.1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี
- 3.1.2.2 30-40 ปี
- 3.1.2.3 สูงกว่า 40 ปี

3.1.3 วุฒิทางการศึกษา

- 3.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 3.1.3.2 ปริญญาตรี
- 3.1.3.3 ปริญญาตรีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม คือ

3.2.1 ปัจจัยจูงใจ

- 3.2.1.1 ความสำเร็จของงาน
- 3.2.1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ
- 3.2.1.3 ลักษณะของงาน
- 3.2.1.4 ความรับผิดชอบ
- 3.2.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๘

3.2.2 ปัจจัยนามัย

3.2.2.1 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

3.2.2.2 นโยบายและการบริหาร

3.2.2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3.2.2.4 สภาพการทำงาน

3.2.2.5 การปกครองบังคับบัญชา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะนำมาซึ่งการตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของข้าราชการ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ในที่นี้ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความสำเร็จ ความสมหวัง จากการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ปฏิภาณไหวพริบ แก้ไขปัญหา และดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายของทางราชการและของตนเอง

1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่อง ชมเชย ยอมรับการแสดงความคิดเห็นหรือการยอมรับในความสามารถในงานที่ทำจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา เมื่อได้ปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จ

1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ปฏิบัติซึ่งอาจเป็นงานประจำหรืองานชั่วคราว งานที่ท้าทายหรืองานธรรมดา งานสร้างสรรค์เป็นประโยชน์หรืองานน่าเบื่อหน่าย งานที่ง่ายหรืองานที่ยากและรวมถึงความมีอิสระในการทำงาน

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายและเป็นงานที่เหมาะสมกับความสามารถให้สำเร็จลุล่วง

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปี การเลื่อนขั้นในหน้าที่การงาน รวมถึงการเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ โดยอาจได้รับวุฒิเพิ่มขึ้นหรือไม่ก็ตาม

1.6 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง ค่าจ้างค่าตอบแทนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน รวมถึงประโยชน์เกื้อกูลอื่น ๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง ค่าช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ เช่นที่พัก รถรับส่ง

1.7 นโยบายและการบริหาร หมายถึง นโยบายและการจัดองค์การตลอดจนการบริหารงานของหน่วยงานหลัก และหน่วยงานย่อยที่สอดคล้องเหมาะสมกัน สนับสนุนการปฏิบัติราชการให้บรรลุจุดมุ่งหมายมากน้อยเพียงใด ชัดเจน ปฏิบัติได้

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๘

1.8 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง การอยู่ร่วมกัน การพบปะสังสรรค์ การทำงานร่วมกัน การช่วยเหลือ การปรึกษาหารือระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร

1.9 สภาพการทำงาน หมายถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เช่น สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป อัตราค่าจ้าง อาคารสถานที่ ห้องทำงาน ห้องพัก สวัสดิการต่าง ๆ มีความสะดวกสบาย ตลอดจนพัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ มีเพียงพอในการสนับสนุนการปฏิบัติงานหรือไม่

1.10 การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาในแต่ละระดับมีความสามารถในการบังคับบัญชาหรือมีความยุติธรรม และมีความเป็นผู้นำหรือไม่

2. บุคลากรสำนักวิทยบริการ หมายถึง ข้าราชการสาย ข. ค. และลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

3. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากร ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้าราชการสาย ข. ค. และลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานที่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 68 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 56 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบ คือ เพศ อายุ สภาพการสมรส อายุราชการ วุฒิทางการศึกษา และตำแหน่ง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตามทฤษฎีของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ใน 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยจูงใจ

1.1 ความสำเร็จของงาน

1.2 การได้รับความยอมรับนับถือ

1.3 ลักษณะของงาน

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๘

- 1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
2. ปัจจัยอนามัย
 - 2.1 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล
 - 2.2 นโยบายและการบริหาร
 - 2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
 - 2.4 สภาพการทำงาน
 - 2.5 การปกครองบังคับบัญชา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความร่วมมือและจัดส่งแบบสอบถามให้กับบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ด้วยตนเอง จำนวน 68 ชุด และผู้วิจัยขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ได้รับคืนมาจำนวน 56 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.35

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลจากแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้
 - 2.1 หาค่าสถิติพื้นฐาน ซึ่งได้แก่ค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าความแปรปรวน (ANOVA)
 - 2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test
 - 2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่มขึ้นไป F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)
 - 2.4 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ เมื่อค่า F ของ ANOVA มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้วิธี LSD (The Least-Significant Difference Method)
 - 2.5 การตัดสินระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (X) และ S.D ของคะแนนดังนี้
 - คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
 - คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก
 - คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
 - คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย
 - คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๘

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ด้านสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ มีเพศชาย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 35.71 เพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 64.29 รวมทั้งหมด 56 คน

2. อายุ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุ 30-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 อายุสูงกว่า 40 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7

3. วุฒิต่างการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 33.93 ปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 ปริญญาโท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 ไม่ตอบ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.79

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ตามจุดมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัย ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามเพศ ที่เป็นเพศชายกับเพศหญิง

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p-value
	N=20		N=36			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ปัจจัยจูงใจ						
1. ความสำเร็จของงาน	4.01	.453	.71	.48	2.268	.027
2. การได้รับความยอมรับนับถือ	3.87	.61	3.59	.46	1.866	.067
3. ลักษณะของงาน	3.77	.40	3.68	.53	.643	.523
4. ความรับผิดชอบ	4.19	.37	3.80	.37	3.505	.001
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน	2.48	.74	2.40	.92	.350	.727
ปัจจัยอนามัย						
6. เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ	3.10	.91	3.07	.85	.139	.890
7. นโยบายและการบริหาร	3.24	.73	3.07	.80	.766	.447
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา	3.89	.63	3.72	.58	.995	.324
9. สภาพการทำงาน	3.62	.75	3.72	.61	-.551	.584
10. การปกครองบังคับบัญชา	3.75	.78	3.65	.77	.459	.648
	3.59	.40	3.44	.43	1.259	.214

จากตาราง 1 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ระหว่างบุคลากรเพศหญิงกับบุคลากรเพศชาย พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ในข้อที่ 1 แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะด้านรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 ความสำเร็จของงาน และข้อที่ 4 ความรับผิดชอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๘

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในด้าน	แหล่งความ		Df	SS	MS	F	p-value
	แปรปรวน						
ปัจจัยเชิงใจ							
1. ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.82	.41	1.756	.183	
	ภายในกลุ่ม	53	12.38	.23			
2. การได้รับความยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	.91	.46	1.638	.204	
	ภายในกลุ่ม	53	14.86	.28			
3. ลักษณะของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.55	.28	1.181	.315	
	ภายในกลุ่ม	53	12.54	.23			
4. ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	.10	.05	.277	.759	
	ภายในกลุ่ม	53	10.44	.19			
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.06	3.03	4.608	.014	
	ภายในกลุ่ม	53	34.89	.65			
ปัจจัยอนามัย							
6. เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2	2.74	1.37	1.879	.163	
	ภายในกลุ่ม	53	38.76	.73			
7. นโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	.64	.32	.524	.595	
	ภายในกลุ่ม	53	32.47	.61			
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	.32	.16	.433	.651	
	ภายในกลุ่ม	53	19.64	.37			
9. สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.03	.01041		.960	
	ภายในกลุ่ม	53	23.95	.45			
10. การปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.20	.60	1.000	.375	
	ภายในกลุ่ม	53	31.82	.60			
รวม	ระหว่างกลุ่ม		.24	.12	.682	.510	
	ภายในกลุ่ม		9.62	.18			

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยส่วนรวมแล้วไม่แตกต่างกันทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ในข้อที่ 2 แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะด้านพบว่าข้อที่ 5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๘

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของบุคลากร
สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความพึงพอใจในด้าน	แหล่งความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	p-value
ปัจจัยเชิงใจ						
1. ความสำเร็จของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.09	.04	.190	.828
	ภายในกลุ่ม	52	13.07	.25		
2. การได้รับความยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	2	.35	.17	.591	.557
	ภายในกลุ่ม	52	15.42	.29		
3. ลักษณะของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.12	.06	.258	.773
	ภายในกลุ่ม	52	12.73	.24		
4. ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2	.12	.06	.321	.727
	ภายในกลุ่ม	52	10.40	.20		
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.56	2.28	3.274	.046
	ภายในกลุ่ม	52	36.21	.69		
ปัจจัยอนามัย						
6. เงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล	ระหว่างกลุ่ม	2	.27	.13	.174	.840
	ภายในกลุ่ม	52	41.22	.79		
7. นโยบายและการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	.07	.03	.057	.944
	ภายในกลุ่ม	52	32.92	.63		
8. ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	.19	.09	.256	.775
	ภายในกลุ่ม	52	19.76	.38		
9. สภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.4	1.74	4.485	.016
	ภายในกลุ่ม	52	20.25	.39		
10. การปกครองบังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	5.25	2.62	5.002	.010
	ภายในกลุ่ม	52	27.29	.52		
รวม	ระหว่างกลุ่ม		.07	.12	.209	.812
	ภายในกลุ่ม		9.77	.18		

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยรวมแล้วไม่แตกต่างกันทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ในข้อที่ 3 แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะด้านรายข้อพบว่า ข้อที่ 5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ข้อที่ 9 สภาพการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ข้อที่ 10 การปกครองบังคับบัญชา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๔๘

การอภิปรายผล

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามเพศ

ผลการวิจัยความพึงพอใจของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ระหว่างบุคลากรเพศหญิงกับบุคลากรเพศชาย บุคลากรเพศชายอยู่ในระดับมาก ส่วนบุคลากรเพศหญิงอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามเพศ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยส่วนรวมแล้วไม่แตกต่างกันทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในตารางที่ 1 แล้วพบว่า พบว่า ข้อที่ 1 ความสำเร็จของงาน และข้อที่ 4 ความรับผิดชอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังที่ ทศนัพร ศรีวัฒน์ (2544 : 36) ที่พบว่า อาจารย์เพศชายต้องการความก้าวหน้าและความสำเร็จในการทำงานสูงกว่าและตั้งใจปฏิบัติงานสูง มีความเข้มแข็งและอดทน ส่วนอาจารย์เพศหญิง มีความต้องการที่จะเป็นผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานน้อยกว่า มีภาวะหน้าที่ทางด้านครอบครัวมากกว่าเพศชาย

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามอายุ

ผลการวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยส่วนรวมแล้วไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในตารางที่ 2 แล้วพบว่า ผู้มีอายุมากมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้มีอายุน้อย โดยผู้มีอายุมากมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีอายุน้อย ในข้อ 5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดในทางจิตวิทยาว่า ผู้ที่เริ่มเป็นผู้ใหญ่จะพยายามปกปิดในอาชีพ ไม่พยายามเปลี่ยนงานเพราะว่าเมื่ออายุมากขึ้นโอกาสในการเริ่มต้นอาชีพใหม่น้อยลง เมื่อได้ประกอบอาชีพอะไรในช่วงที่มีอายุมากแล้วจะถือเป็นอาชีพหลักไปเลย ความพึงพอใจจึงมีมากขึ้นเมื่อมีอายุมากขึ้น ในแต่ละช่วงอายุจึงมีความพึงพอใจต่างกัน แต่โดยส่วนรวมของการพิจารณาทั้ง 10 ข้อแล้ว ปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อ 2 (คือบุคลากรสำนักวิทยบริการที่อายุต่างก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จรุง ผาสวรรณ (2516 : 6251-A), วีระชาติ แก้วใส (2518 : 62-68), พิศพรต หุ่นเจริญ (2525 : บทคัดย่อ) และโสภณ หาลิตะพันธ์ (2528 : บทคัดย่อ) ซึ่งนำทฤษฎีแรงจูงใจของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) มาใช้ในการวิจัย พบว่าช่วงอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการแต่อย่างใด

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ผลการวิจัย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยส่วนรวมแล้ว

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๘

พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3. ที่ตั้งไว้ (คือ บุคลากรสำนักวิทยบริการที่มีวุฒิทางการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในตารางที่ 2 แล้วพบว่า ในข้อ 5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ในข้อ 9. สภาพการทำงาน และข้อ 10. การปกครองบังคับบัญชา มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วุฒินนท์ วัฒนศิลป์ (2533 : 72) พบว่าครูที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ สมควร ทรัพย์บำรุง (2534 : 143) ที่พบว่า ระดับการศึกษาของพยาบาลที่มีการศึกษาเมื่อเริ่มเข้ารับราชการระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพยาบาลที่มีระดับการศึกษาเมื่อเริ่มเข้ารับราชการระดับประกาศนียบัตรขอเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ โดยส่วนรวมปรากฏว่า บุคลากรของสำนักวิทยบริการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสำนักวิทยบริการควรจะต้องเสริมสร้างความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรสำนักวิทยบริการมากยิ่งขึ้น สิ่งที่สำนักวิทยบริการ ควรรับทำคือ

1. ด้านโอกาสก้าวหน้า และเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ สำนักวิทยบริการควรพิจารณาหาแนวทางและเปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละกลุ่ม ได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในสายงานของตนเองให้มากที่สุด
2. สำนักวิทยบริการควรจัดหลักสูตรหรือสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมให้กับบุคลากรให้ตรงกับสายงานที่ทำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวทางในการนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงงาน

นำข้อมูลจากงานวิจัยครั้งนี้ นำเสนอผู้บริหารเพื่อมาวางแผนการพัฒนา การปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านปัจจัยจูงใจ ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะของงานความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และปัจจัยอนามัย ได้แก่ เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันโดยไม่มีข้อจำกัดเรื่อง เพศ อายุ และการศึกษา

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๘

บรรณานุกรม

- กมล รักสอน. 2524. "ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครูภาคเหนือ", วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
- จิรภรณ์ กาญจนไพบูลย์. 2527. "ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา", วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
- ทัศนีย์ ศรีวัฒน์. 2544. "ความพึงพอใจของอาจารย์ในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกลุ่มภาคใต้ ตอนล่างที่มีต่อการปฏิบัติงานตามโครงการปฏิรูปการศึกษาเกษตรเพื่อชีวิต", วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (สำเนา)
- ประพจน์ นันทรามาศ. 2524. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์", วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
- ปิยะนุช สุจิต. 2528. "การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองหอสมุดแห่งชาติ", วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. (สำเนา)
- พีรพรต หุ่นเจริญ. 2525. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์", วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. (สำเนา)
- ยุคล ทองตัน. 2529. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์", วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. (สำเนา)
- วีระชาติ แก้วไสย. 2518. "องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของครูโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดเชียงราย", วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. (สำเนา)
- ศรีเรื่อน แก้วกั้งวาล. 2518. จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา.
- สงวน ศรีสุข. 2532. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม ใน เขตการศึกษา 2", วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์. (สำเนา)
- สมควร ทรัพย์บำรุง. 2534. "ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พยาบาลโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช", วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (สำเนา)

วารสารวิทยบริการ

ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ พฤษภาคม-สิงหาคม ๒๕๕๘

- สุธรรม เดชนครินทร์. 2531. "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิคในเขตการศึกษา 2", ปรินญาณีพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. (สำเนา)
- โสภณ หาสิตะพันธุ์. 2528. "สถานภาพและความพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริการวิชาการและสายธุรการ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ", ปรินญาณีพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. (สำเนา)
- อารี เพชรสุด. 2530. **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน**. กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์.
