ความพึงพอใจในงานของบุคลากรวิชาชีพอื่น ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

นงนุช ภัทราคร [1]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บางมด ทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

รับเมื่อ 20 พฤษภาคม 2550 ตอบรับเมื่อ 28 เมษายน 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ต้องการสำรวจความพึงพอใจในงานของบุคลากรวิชาชีพอื่น และจำแนกระดับความพึงพอใจในงานตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และสถานภาพของบุคลากร

ประชากร เป็นบุคลากรวิชาชีพอื่น จำนวน 460 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ 2546

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม จำนวน 57 ข้อ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมา และมีความเชื่อถือได้ (reliability) เท่ากับ 0.90 แบบสอบถามได้รับคืนมา 312 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 67.82 ของประชากร

ข้อมูลวิเคราะห์ด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในงาน โดยภาพรวมบุคลากรวิชาชีพอื่นมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน เท่ากับ 2.72 และมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงาน เท่ากับ 3.09, 2.69, 2.84, 2.84, 2.80, 2.82, 2.85, และ 2.57 ตามลำดับ นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในงานในระดับน้อยในด้านความก้าวหน้าและผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.27 และ 2.42 ตามลำดับ

2. เมื่อจำแนกความพึงพอใจในงานของบุคลากรวิชาชีพอื่นตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบุคลากร พบว่าความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด ต่อความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า และผลตอบแทนมีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในงาน

---

[1] *ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี*

Job Satisfaction of KMUTT Supporting Staff

Nongnuj Patharakorn [1]

King Mongkut's University of Technology Thonburi, Bangkmod, Toongkru, Bangkok 10140

Received 20 May 2007 ; accepted 28 April 2008

Abstract

The purposes of this research were to survey the job satisfaction of the KMUTT supporting staff and to distribute their job satisfaction varied with age, gender, marital status, level of education, work experience and types of staff

The population of this research were 460 KMUTT supporting staff in fiscal year 2003. The research instrument was the questionnaire developed by researcher with reliability of 0.90. The statistics used were means, standard deviation and percentage. A total of 312 responses (67.82%) were analyzed

The research findings were as follows :

1. As a whole, the job satisfaction of supporting staffs were at high level ($\bar{x}$ = 2.72). Moreover, their job satisfaction was at high level on achievement, recognition, job description, responsibility, policy and administration, interpersonal relation, work environment and job security with $\bar{x}$ = 3.09, 2.69, 2.84, 2.80, 2.82, 2.85, and 2.57, respectively. They were low satisfaction with career advancement and remuneration with $\bar{x}$ = 2.27 and 2.42, respectively.

2. From the distribution of job satisfaction of supporting staffs varied with age, gender, marital status, level of education, work experience, and types of staff, it revealed that their high and highest satisfaction on achievement, recognition, job description, responsibility, policy and administration, interpersonal relation, work environment, job security, career advancement, and remuneration were difference.

Keyword : Job Satisfaction

[1] *Assistant Professor, Department of Educational Communications and Technology, Faculty of Industrial Education and Technology.*

1. บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เดิมเป็นมหาวิทยาลัยที่เป็นส่วนราชการ และในปี พ.ศ. 2542 ได้เปลี่ยนมาเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่มีอิสระในการบริหารจัดการด้านวิชาการ บุคลากร และงบประมาณ แต่ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีเหมือนกับมหาวิทยาลัยในส่วนราชการ คือมีหน้าที่ผลิตบัณฑิตให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ และในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามที่กำหนดไว้นั้น จำเป็นต้องมีบุคลากรหลายฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันตามบทบาทที่กำหนด

แม้บุคลากรฝ่ายวิชาการจะเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการอบรมสั่งสอนและให้วิชาความรู้ บทบาทของบุคลากรฝ่ายวิชาการจึงเป็นรูปธรรมที่เด่นชัด และเป็นที่ยอมรับต่อการผลิตบัณฑิตมากกว่าบุคลากรวิชาชีพอื่น อย่างไรก็ตาม ในการผลิตบัณฑิตจะขาดบุคลากรวิชาชีพอื่นที่มีหน้าที่ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานของฝ่ายวิชาการไม่ได้ ทั้งนี้การสูญเสียบุคลากรที่มีความจำเป็นและมีการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ เป็นการบั่นทอนประสิทธิภาพขององค์กร [1]

พารณ อิศรเสนา ณ อยุธยา [2] กล่าวว่าแม้กระทั่งค่าจ้างสูงๆ ก็ไม่ช่วยให้เราดึงตัวพวกเขาให้อยู่กับเราได้ ถ้าเขาไม่มีความพอใจในงานที่พวกเขาทำอยู่ และองค์กรที่มีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงาน จะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าองค์กรที่บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในงาน และบุคลากรที่ไม่มีความพึงพอใจในงานจะขาดงาน หยุดงานบ่อยกว่า และลาออกจากงานง่ายกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงาน [3] ในขณะเดียวกันบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานต่ำกว่า มีอัตราการหยุดงาน การลาออก มากกว่าบุคลากรที่มีความพึงพอใจในงานสูงกว่า หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาด้านวินัย จิตใจ และพฤติกรรม เช่น มาสาย ก้าวร้าว [4] แม้ความพึงพอใจในงานไม่มีผลโดยตรงต่อการลาออก แต่มีผลต่อความคิดที่จะลาออกไปทำงานใหม่หรืออยู่ต่อของบุคลากร [5] นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานมีผลต่อคุณภาพและการให้บริการ [6] ซึ่งเป็นหน้าที่ของบุคลากรวิชาชีพอื่น และความพึงพอใจในงานนี้ หากเกิดขึ้นที่ใดแล้ว ที่นั้นย่อมเต็มไปด้วยความตั้งใจทำงาน การให้ความร่วมมือกับหน่วยงานและบรรยากาศที่ดีในองค์กร [7] แสดงว่า ความพึงพอใจในงานของบุคลากรมีความสำคัญและจำเป็นต่อองค์กร

อนึ่ง ในปีงบประมาณ 2546 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีบุคลากรลาออก 27 คน เป็นบุคลากรวิชาชีพอื่น 18 คน คิดเป็นร้อยละ 66 ของผู้ที่ลาออก ผู้วิจัยจึงประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจในงานของบุคลากรวิชาชีพอื่น เพื่อนำผลและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยนี้เสนอต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย ในการที่จะเพิ่มความพึงพอใจในงานให้บุคลากรวิชาชีพอื่น และจำแนกความพึงพอใจในงานตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และประเภทของบุคลากร

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีบุคลากรวิชาชีพอื่นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีเป็นประชากร เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบอร์ก (Frederick Herzberg) ประกอบด้วยความพึงพอใจในงาน 10 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารงาน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลตอบแทน มีลักษณะคำตอบเป็นแบบประเมินค่า 4 ระดับ คือ พอใจมากสุด พอใจมาก พอใจน้อย และพอใจน้อยสุด จำนวน 57 ข้อ

แบบสอบถามนี้ เมื่อสร้างเสร็จแล้วได้ทดลองใช้กับบุคลากรวิชาชีพอื่นของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี 15 คน และหาความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา ได้ความเที่ยงแต่ละองค์ประกอบและรวม 0.67, 0.76, 0.64, 0.34, 0.77, 0.79, 0.57, 0.54, 0.76, 0.85 และรวม 0.90 ตามลำดับ

การส่งแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์บุคลากรวิชาชีพอื่นประจำหน่วยงานเป็นผู้แจกให้บุคลากรวิชาชีพอื่นทุกคน 460 คนและเก็บรวบรวม ได้รับคืน 340 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 312 ฉบับหรือร้อยละ 67.8 ของบุคลากรวิชาชีพอื่นทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูลทำแจกแจงความถี่ของคำตอบ

คำนวณร้อยละของคำตอบแต่ละข้อ และหาระดับความพึงพอใจโดยรวมและแต่ละองค์ประกอบ ด้วยการให้คะแนนคำตอบพอใจมากสุดให้ 4 คะแนน พอใจมากให้ 3 คะแนน พอใจน้อยให้ 2 คะแนน และพอใจน้อยสุดให้ 1 คะแนน คำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลโดยใช้เกณฑ์ [8] ดังนี้

1.00 - 1.50 พึงพอใจน้อยสุด
1.51 - 2.50 พึงพอใจน้อย
2.51 - 3.50 พึงพอใจมาก
3.51 - 4.00 พึงพอใจมากสุด

3. ผลการวิจัย

3.1 สภาพทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพอื่น

บุคลากรวิชาชีพอื่นที่ให้คำตอบ ร้อยละ 81-89 สังกัดสำนักหอสมุด คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 59-77 สังกัดสำนักคอมพิวเตอร์ บัณฑิตวิทยาลัยร่วมด้านพลังงานฯ คณะวิทยาศาสตร์ และสำนักอธิการบดี รวมกับหน่วยงานอื่นๆ นอกนั้นให้คำตอบน้อยกว่าร้อยละ 50 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรวิชาชีพอื่นทั้งหมดและที่ตอบกลับคืนที่มีคำตอบสมบูรณ์

หน่วยงาน	จำนวน	ตอบกลับ	ร้อยละ
1. สำนักหอสมุด	27	24	88.88
2. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	28	24	85.71
3. คณะวิศวกรรมศาสตร์	98	80	81.63
4. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	16	13	81.25
5. สำนักคอมพิวเตอร์	30	23	76.67
6. บัณฑิตวิทยาลัยร่วมด้านพลังงานฯ	45	3	75.00
7. คณะวิทยาศาสตร์	138	30	66.67
8. สำนักงานอธิการบดีและหน่วยงานอื่น ๆ	138	82	59.42
9. คณะพลังงานสิ่งแวดล้อมและวัสดุ	20	10	50.00
10. สถาบันพัฒนาและฝึกอบรมโรงงานต้นแบบ	22	10	45.45
11. คณะศิลปศาสตร์	14	6	42.85
12. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	7	3	42.86
13. คณะทรัพยากรชีวภาพและเทคโนโลยี	11	4	36.36
รวม	**460**	**312**	**67.82**

บุคลากรวิชาชีพอื่นที่ให้คำตอบ ส่วนมากร้อยละ 68 เป็นหญิง จำนวนมากสุดร้อยละ 49 มีอายุ 26-35 ปี รองลงมา ร้อยละ 27 มีอายุ 36-45 ปี ร้อยละ 13 มีอายุ 46-55 ปี อายุน้อยกว่า 26 ปีมีร้อยละ 9 และมากกว่า 55 ปี มีร้อยละ 2

การศึกษาสูงสุดของบุคลากรวิชาชีพอื่นที่ให้คำตอบร้อยละ 16 จบต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 62 จบปริญญาตรี ร้อยละ 21 จบปริญญาโท มีเพียงร้อยละ 1 เท่านั้นที่จบปริญญาเอก บุคลากรเหล่านี้ร้อยละ 57 ยังเป็นโสด อีกร้อยละ 43 มีครอบครัวแล้ว

ประเภทบุคลากรเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยร้อยละ 45 เป็นข้าราชการร้อยละ 32 เป็นลูกจ้างชั่วคราวร้อยละ 18 และเป็นลูกจ้างโครงการร้อยละ 5 จำนวนมากทำงานมาแล้ว 6-11 ปี ร้อยละ 32 ทำงานมาแล้ว 2-6 ปี ร้อยละ 23 ทำงาน

มาแล้ว 11-22 ปี ร้อยละ 16 ทำงานมาแล้วน้อยกว่า 2 ปี ร้อยละ 15 และทำงานมามากกว่า 22 ปี ร้อยละ 14

3.2 ความพึงพอใจในงาน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงาน พบว่า บุคลากรวิชาชีพอื่นทั้ง 312 คน มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับมาก 8 ด้าน คือด้านความสำเร็จของงาน ($\bar{x}$ = 3.09) การได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{x}$ = 2.69) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x}$ = 2.84) ความรับผิดชอบ ($\bar{x}$ = 2.84) นโยบายและการบริหารงาน ($\bar{x}$ = 2.80) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ($\bar{x}$ = 2.82) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{x}$ = 2.85) และความมั่นคงในงาน ($\bar{x}$ = 2.57) ตามลำดับ ในขณะเดียวกันผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเฉลี่ยในระดับน้อย 2 ด้าน คือ ความก้าวหน้า ($\bar{x}$ = 2.27) และผลตอบแทน ($\bar{x}$ = 2.42) รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจในงานเฉลี่ยของบุคลากรวิชาชีพอื่นจำแนกตามแต่ละองค์ประกอบ

องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน	$\bar{x}$	S.D.	พึงพอใจ
1. ความสำเร็จของงาน	3.09	0.41	มาก
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.85	0.35	มาก
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	2.84	0.58	มาก
4. ความรับผิดชอบ	2.84	0.53	มาก
5. สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน	2.82	0.53	มาก
6. นโยบายและการบริหารงาน	2.80	0.50	มาก
7. การได้รับการยอมรับนับถือ	2.69	0.45	มาก
8. ความมั่นคงในงาน	2.57	0.48	มาก
9. เงินเดือนและผลตอบแทน	2.42	0.03	น้อย
10. ความก้าวหน้า	2.27	0.60	น้อย
โดยรวม	**2.72**	**0.50**	**มาก**

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากในแต่ละข้อ บุคลากรวิชาชีพอื่นมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด คิดเป็นจำนวนร้อยละ มากกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไป ยกเว้นในหัวข้อต่อไปนี้ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ต่ำกว่าร้อยละ 60

1. มีส่วนเพิ่มพูนศักยภาพของมหาวิทยาลัย (58.34)
2. มีโอกาสเสนอความคิดเห็นแก่บุคคลอื่น (57.37)
3. การเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย หรือข้าราชการมีความมั่นคงเท่ากัน (54.79)
4. มีส่วนร่วมในการวางแผน (53.51)
5. ผลตอบแทนเหมาะสมกับงาน (53.20)
6. ผลตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ (53.20)
7. ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา (52.88)
8. มีโอกาสได้ร่วมประชุมสัมมนา (51.59)

ในทำนองเดียวกัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด คิดเป็นจำนวนร้อยละมากกว่า 80 ในหัวข้อต่อไปนี้

1. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงด้วยดี (93.61)
2. มีโอกาสได้ปฏิบัติงานให้ดีที่สุด (92.31)

3. มีความภาคภูมิใจในผลงานที่ได้ปฏิบัติ (91.66)
4. ได้รับผิดชอบงานจนได้ผลดี (86.21)
5. มีความภูมิใจและยอมรับคุณค่าของงานที่ปฏิบัติ (84.94)
6. งานที่ปฏิบัติมีเกียรติและศักดิ์ศรี (84.61)
7. มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในงาน (84.30)
8. มีอิสระในการตัดสินใจในงาน (82.05)
9. มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย (81.09)
10. บรรยากาศในที่ทำงานมีความเป็นกันเอง (81.08)
11. ในหน่วยงานมีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานครบถ้วน (80.84)
12. หน่วยงานมีแผนขยายและพัฒนางานให้ดีขึ้น (80.77)
13. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา (80.45)
14. ได้ปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงาน (80.44)
15. สถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน (80.44)
16. งานที่ปฏิบัติต้องใช้เทคนิคและความรู้ที่ทันสมัย (80.44)

รายละเอียดดัง **ตารางที่ 3** จำนวนและร้อยละของบุคลากรวิชาชีพอื่น จำแนกตามระดับความพึงพอใจในงานของแต่ละข้อคำถาม

องค์ประกอบ	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	มาก-มากที่สุด (ร้อยละ)
ความสำเร็จในการทำงาน					
1. ปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงด้วยดี	61 (19.55)	232(74.36)	18(5.77)	1(0.32)	93.61
2. มีโอกาสปฏิบัติงานให้ดีที่สุด	76(24.36)	212(67.95)	21(6.73)	3(0.96)	92.31
3. ภูมิใจในผลงานที่ได้ปฏิบัติ	83(26.60)	203(65.06)	24(7.69)	2(0.64)	91.66
4. มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในงานที่ปฏิบัติ	70(22.44)	193(61.86)	46(14.74)	3(0.96)	84.30
5. มีอิสระในการตัดสินใจ	53(16.99)	203(65.06)	48(15.38)	8(2.56)	82.05
การได้รับการยอมรับนับถือ					
1. มีความภูมิใจและยอมรับคุณค่าของงานที่ปฏิบัติ	73(23.40)	192(61.54)	45(14.42)	2(0.64)	84.94
2. มีเกียรติและศักดิ์ศรี	105(33.65)	159(50.96)	39(12.50)	9(2.88)	84.61
3. อาชีพเป็นที่ยอมรับของสังคม	35(11.21)	191(61.21)	72(23.07)	14(4.48)	72.42
4. เป็นผู้มีประโยชน์และมีความสำคัญในหน่วยงาน	31(9.94)	193(61.86)	77(24.67)	11(3.53)	71.80
5. มีผู้รับรู้ถึงผลงานที่ปฏิบัติได้ดี	28(8.97)	183(58.65)	90(28.85)	11(3.53)	67.62
6. มีโอกาสเสนอความคิดเห็นแก่บุคคลอื่น	24(7.69)	155(49.68)	109(34.94)	24(7.69)	57.37
7. ได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้บังคับบัญชา	18(5.77)	113(36.22)	123(39.42)	58(18.59)	41.99
8. ได้รับสิทธิเท่าเทียมกับอาจารย์	14(4.49)	93(29.81)	140(44.87)	65(20.83)	34.30
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
1. ต้องใช้เทคนิคและความรู้ที่ทันสมัย	87(27.88)	164(52.56)	51(16.35)	10(3.21)	80.44
2. ต้องใช้การตัดสินใจและแก้ปัญหา	67(21.47)	155(49.68)	76(24.36)	14(4.49)	71.15
3. ท้าทายความรู้ความสามารถ	55(17.63)	156(50.00)	86(27.56)	15(4.81)	67.63
4. มีส่วนช่วยเพิ่มพูนศักยภาพของมหาวิทยาลัย	35(11.22)	147(47.12)	108(34.61)	22(7.05)	58.34

ตารางที่ 3 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของบุคลากรวิชาชีพอื่น จำแนกตามระดับความพึงพอใจในงานของแต่ละข้อคำถาม

องค์ประกอบ	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	มาก-มากที่สุด (ร้อยละ)
ความรับผิดชอบ					
1. รับผิดชอบงานจนได้ผลดี	54(17.30)	215(68.91)	35(11.21)	8(2.56)	86.21
2. มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ	54(17.31)	199(63.78)	53(16.99)	6(1.92)	81.09
3. มีการมอบหมายงานตามลำดับชั้น	57(18.26)	189(60.57)	52(16.66)	14(4.48)	78.83
4. มีส่วนร่วมในการวางแผน	34(10.89)	133(42.62)	112(35.89)	33(10.57)	53.51
ความก้าวหน้า					
1. มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเงินเดือนทุกปี	61(19.55)	158(50.64)	54(17.30)	39(12.50)	72.75
2. มีโอกาสร่วมประชุม สัมมนา	27(8.65)	132(42.30)	111(35.57)	42(13.46)	51.59
3. มีการพัฒนาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น	21(6.73)	121(38.78)	124(39.74)	46(14.74)	45.51
4. มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	19(6.08)	122(39.10)	110(35.25)	61(19.55)	45.18
5. มีโอกาสก้าวหน้าเท่าเทียมกับอาชีพอื่น	23(7.37)	114(36.53)	132(42.30)	43(13.78)	43.90
6. มีโอกาสได้ทำการวิจัยตามความสนใจ	15(4.80)	71(22.75)	103(33.01)	123(39.42)	27.55
7. มีโอกาสได้ศึกษาต่อ/ดูงานต่างประเทศ	14(4.48)	47(15.06)	90(28.84)	161(51.60)	19.54
นโยบายและการบริหาร					
1. หน่วยงานมีแผนที่จะขยายและพัฒนางานให้ดีขึ้น	58(18.59)	194(62.18)	55(17.63)	5(1.60)	80.77
2. มีการปฏิบัติตามนโยบาย	49(15.70)	202(64.74)	56(17.95)	5(1.60)	80.44
3. การตัดสินใจของผู้บริหาร	76(24.36)	164(52.56)	53(16.99)	19(6.09)	76.92
4. วิธีการมอบหมายงาน	42(13.46)	178(57.05)	75(24.04)	17(5.45)	70.51
5. ความเข้าใจนโยบายของมหาวิทยาลัย	36(11.54)	173(55.45)	93(29.81)	10(3.20)	66.99
6. การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้	26(8.33)	172(55.13)	101(32.37)	13(4.17)	63.46
7. มีการวางแผน	27(8.65)	167(53.52)	92(29.50)	26(8.33)	62.17
สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน					
1. บรรยากาศในที่ทำงานมีความเป็นกันเอง	73(23.39)	180(57.69)	46(14.74)	13(4.16)	81.08
2. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา	55(17.63)	196(62.82)	53(16.99)	8(2.56)	80.45
3. ความใกล้ชิดและเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา	63(20.19)	177(56.73)	53(16.98)	19(6.08)	76.92
4. ร่วมปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน	54(17.30)	185(59.29)	61(19.55)	12(3.84)	76.59
5. ความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน	43(13.78)	195(62.50)	64(20.51)	10(3.20)	76.28
6. การให้คำปรึกษา แนะนำ และชี้แจงปัญหาของผู้บังคับบัญชา	56(17.94)	163(52.24)	70(22.43)	23(7.37)	70.18
7. ความช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชา	51(16.34)	165(52.88)	71(22.75)	25(8.01)	69.22
8. มีส่วนร่วมแก้ปัญหาให้เพื่อนร่วมงาน	26(8.33)	186(59.61)	92(29.48)	8(2.56)	67.94
9. คำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	23(7.37)	142(45.51)	117(37.50)	30(9.61)	52.88
ความมั่นคงในงาน					
1. งานให้อนาคตที่มั่นคง	53(16.98)	164(52.56)	72(23.07)	23(7.37)	69.54
2. ได้เลื่อนขั้นเงินเดือนทุกครั้ง	38(12.17)	175(56.08)	70(22.43)	29(9.29)	68.25
3. การเลื่อนขั้นเงินเดือนขึ้นอยู่กับผลงาน	43(13.78)	164(52.56)	73(23.39)	32(10.25)	66.74

ตารางที่ 3 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของบุคลากรวิชาชีพอื่น จำแนกตามระดับความพึงพอใจในงานของแต่ละข้อคำถาม

องค์ประกอบ	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)	มาก-มากที่สุด (ร้อยละ)
4. การเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยหรือข้าราชการมีความมั่นคงเท่ากัน	36(11.53)	135(43.26)	94(30.12)	47(15.06)	54.79
5. การถูกโยกย้ายสับเปลี่ยนหรือให้ออก	15(4.80)	78(25.00)	156(50.00)	63(20.19)	29.80
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1. มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานครบถ้วน	70(22.44)	180(57.69)	56(17.95)	6(1.92)	80.84
2. สถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน	54(17.30)	197(63.14)	53(16.98)	8(2.56)	80.44
3. สภาพแวดล้อมดี	54(17.30)	177(56.73)	73(23.39)	8(2.56)	74.03
4. สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับดี	50(16.02)	174(55.76)	72()	16(5.12)	71.78
5. มีหนังสือคู่มือการปฏิบัติงานให้ศึกษา	33(10.60)	166(53.60)	71()	34(10.90)	64.20
ผลตอบแทน					
1. ผลตอบแทนเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ	25(8.01)	141(45.19)	111()	35(11.22)	53.20
2. ผลตอบแทนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	23(7.37)	143(45.83)	112()	34(10.90)	53.20
3. ได้เพียงพอต่อการใช้จ่ายในครอบครัว	16(5.12)	115(36.86)	131()	50(16.02)	41.98

3.3 การจำแนกความพึงพอใจในงาน

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในงานระหว่างบุคลากรวิชาชีพ อื่นตามเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทบุคลากร พบว่า

3.3.1 ความสำเร็จของงาน

มีบุคลากรวิชาชีพอื่น จำนวนมากกว่าร้อยละ 80 ที่มีความพึงพอใจในความสำเร็จของงานระดับมากถึงมากที่สุดเหมือนกัน ยกเว้น บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกเท่านั้นที่มีความพึงพอใจในความสำเร็จของงานระดับมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 75 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของบุคลากรวิชาชีพอื่นที่มีความพึงพอใจต่อความสำเร็จของงาน จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทบุคลากร

กลุ่ม	พอใจมาก - มากที่สุด		พอใจน้อย - น้อยที่สุด	
	จำนวน	%	จำนวน	%
เพศ				
ชาย	84	83.2	17	16.8
หญิง	180	85.3	31	14.7
สถานภาพ				
แต่งงาน	115	85.2	20	148
โสด	154	87.0	23	13.0
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	47	94.0	3	6.0
ปริญญาตรี	179	93.2	13	6.8
ปริญญาโท	64	97.0	2	3.0
ปริญญาเอก	3	75.0	1	25.0
อายุ				
ต่ำกว่า 25 ปี	26	92.9	2	7.1
26 - 35 ปี	144	94.1	9	5.9
36 - 45 ปี	80	94.1	5	5.9
46 - 55 ปี	39	95.1	2	4.9
มากกว่า 55 ปี	5	100	0	0
ประสบการณ์ในการทำงาน				
น้อยกว่า 2 ปี	44	93.6	3	6.4
2 - 6 ปี	71	97.3	2	2.7
6 - 11 ปี	87	88.8	11	11.2
11 - 21 ปี	50	98.0	1	2.0
มากกว่า 21 ปี	42	97.7	1	2.3
ประเภทบุคลากร				
พนักงานมหาวิทยาลัย	135	95.0	7	5.0
ข้าราชการ	91	92.0	8	8.0
ลูกจ้างชั่วคราว	52	94.5	3	5.5
ลูกจ้างโครงการ	16	100	0	0

3.3.2 การได้รับการยอมรับนับถือ

บุคลากรวิชาชีพอื่นจำนวนร้อยละ 75.0 ขึ้นไปที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับนับถือระดับมากถึงมากที่สุด ยกเว้นบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า หรือบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 55 ปี หรือบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 6-21 ปี หรือบุคลากรที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับนับถือระดับมากถึงมากที่สุดเพียง62.0-67.7, 70.6-71.4, 64.7-69.9, 54.5-64.6 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของบุคลากรวิชาชีพอื่นที่มีความพึงพอใจต่อการได้รับการยอมรับนับถือ จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทบุคลากร

กลุ่ม	พอใจมาก - มากที่สุด		พอใจน้อย - น้อยที่สุด	
	จำนวน	%	จำนวน	%
เพศ				
ชาย	81	80.2	20	19.8
หญิง	172	81.5	39	18.5
สถานภาพ				
แต่งงาน	110	81.5	25	18.5
โสด	146	82.5	31	17.5
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	31	62.0	19	38.0
ปริญญาตรี	130	67.7	62	32.3
ปริญญาโท	58	87.9	8	12.1
ปริญญาเอก	3	75.0	1	25.0
อายุ				
ต่ำกว่า 25 ปี	20	71.4	8	28.6
26 - 35 ปี	108	70.6	45	29.4
36 - 45 ปี	60	70.6	25	29.4
46 - 55 ปี	29	70.7	12	29.3
มากกว่า 55 ปี	5	100	0	0
ประสบการณ์ในการทำงาน				
น้อยกว่า 2 ปี	39	83.0	8	17.0
2 - 6 ปี	51	69.9	22	30.1
6 - 11 ปี	65	66.3	33	33.7
11 - 21 ปี	33	64.7	18	35.3
มากกว่า 21 ปี	34	79.0	9	21.0
ประเภทบุคลากร				
พนักงานมหาวิทยาลัย	115	81.0	27	19.0
ข้าราชการ	64	64.6	35	35.4
ลูกจ้างชั่วคราว	30	54.5	25	45.5
ลูกจ้างโครงการ	13	87.2	3	18.7

3.3.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

บุคลากรวิชาชีพอื่นจำนวนร้อยละ 79.1 ขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติระดับมากถึงมากที่สุด ยกเว้น บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี หรือบุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวนที่มีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 73.2 และ 76.4 ตามลำดับ ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของบุคลากรวิชาชีพอื่นที่มีความพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทบุคลากร

กลุ่ม	พอใจมาก - มากที่สุด		พอใจน้อย - น้อยที่สุด	
	จำนวน	%	จำนวน	%
เพศ				
ชาย	80	79.2	21	20.8
หญิง	173	81.9	38	18.0
สถานภาพ				
แต่งงาน	108	80.0	27	20.0
โสด	150	84.7	27	15.3
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	82.0	9	18.0
ปริญญาตรี	156	81.3	36	18.7
ปริญญาโท	60	90.9	6	9.1
ปริญญาเอก	4	100	0	0
อายุ				
ต่ำกว่า 25 ปี	25	89.3	3	10.7
26 - 35 ปี	131	85.6	22	14.4
36 - 45 ปี	70	82.4	15	17.6
46 - 55 ปี	30	73.2	11	26.8
มากกว่า 55 ปี	5	100	0	0
ประสบการณ์ในการทำงาน				
น้อยกว่า 2 ปี	44	93.6	3	6.4
2 - 6 ปี	61	83.6	12	16.4
6 - 11 ปี	82	83.7	16	16.3
11 - 21 ปี	40	78.4	11	21.6
มากกว่า 21 ปี	34	79.1	9	20.9
ประเภทบุคลากร				
พนักงานมหาวิทยาลัย	122	85.9	20	14.1
ข้าราชการ	82	82.8	17	17.2
ลูกจ้างชั่วคราว	42	76.4	13	23.6
ลูกจ้างโครงการ	15	93.8	1	6.2

3.3.4 ความรับผิดชอบ

บุคลากรวิชาชีพอื่นจำนวนร้อยละ 76.2 ขึ้นไปที่มีความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบในงานระดับมากถึงมากที่สุด ยกเว้นบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี หรือบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี หรือบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป หรือบุคลากรที่เป็นข้าราชการ หรือลูกจ้างชั่วคราวที่มีจำนวนความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด เท่ากับ 64.0, 70.7, 74.4-74.5, 74.7 และ 67.3 ตามลำดับ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของบุคลากรวิชาชีพอื่นที่มีความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทบุคลากร

กลุ่ม	พอใจมาก - มากที่สุด		พอใจน้อย - น้อยที่สุด	
	จำนวน	%	จำนวน	%
เพศ				
ชาย	77	76.2	24	23.8
หญิง	173	82.0	38	18.0
สถานภาพ				
แต่งงาน	113	83.7	48	16.3
โสด	152	85.9	25	14.1
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	64	18	36.0
ปริญญาตรี	158	82.3	34	17.7
ปริญญาโท	60	90.9	6	9.1
ปริญญาเอก	4	100	0	0
อายุ				
ต่ำกว่า 25 ปี	25	89.3	3	10.7
26 - 35 ปี	130	85.0	23	15.0
36 - 45 ปี	68	80.0	17	20.0
46 - 55 ปี	29	70.7	12	29.3
มากกว่า 55 ปี	4	80	1	20
ประสบการณ์ในการทำงาน				
น้อยกว่า 2 ปี	41	87.2	6	12.8
2 - 6 ปี	63	86.3	10	13.7
6 - 11 ปี	80	81.6	18	18.4
11 - 21 ปี	38	74.5	13	25.5
มากกว่า 21 ปี	32	74.4	11	25.6
ประเภทบุคลากร				
พนักงานมหาวิทยาลัย	128	90.1	14	9.9
ข้าราชการ	74	74.7	25	25.3
ลูกจ้างชั่วคราว	37	67.3	18	32.7
ลูกจ้างโครงการ	15	93.8	1	6.2

3.3.5 ความก้าวหน้า

บุคลากรวิชาชีพอื่นที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกเท่านั้นที่มีความพึงพอใจในความก้าวหน้าระดับมากถึงมากที่สุด ถึงร้อยละ 100 นอกจากนี้บุคลากรมีความพึงพอใจในความก้าวหน้าระดับมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 28.0-49.0 เท่านั้น ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของบุคลากรวิชาชีพอื่นที่มีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทบุคลากร

กลุ่ม	พอใจมาก - มากที่สุด		พอใจน้อย - น้อยที่สุด	
	จำนวน	%	จำนวน	%
เพศ				
ชาย	49	48.5	52	51.5
หญิง	104	49.3	107	50.7
สถานภาพ				
แต่งงาน	64	47.4	71	52.6
โสด	87	49.2	90	50.8
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	28.0	36	72.0
ปริญญาตรี	64	33.3	128	66.7
ปริญญาโท	32	48.5	34	51.5
ปริญญาเอก	4	100	0	0
อายุ				
ต่ำกว่า 25 ปี	12	42.9	16	57.1
26 - 35 ปี	58	37.9	95	62.1
36 - 45 ปี	29	34.1	56	65.9
46 - 55 ปี	14	34.1	27	65.9
มากกว่า 55 ปี	2	40.0	3	60.0
ประสบการณ์ในการทำงาน				
น้อยกว่า 2 ปี	23	48.9	24	51.1
2 - 6 ปี	23	31.5	50	68.5
6 - 11 ปี	36	36.7	62	63.3
11 - 21 ปี	25	49.0	26	51.0
มากกว่า 21 ปี	17	39.5	26	60.5
ประเภทบุคลากร				
พนักงานมหาวิทยาลัย	64	45.1	78	54.9
ข้าราชการ	29	29.3	70	70.7
ลูกจ้างชั่วคราว	17	30.9	38	69.1
ลูกจ้างโครงการ	5	31.3	11	68.7

3.3.6 นโยบายและการบริหาร

บุคลากรวิชาชีพอื่นจำนวนร้อยละ 75.4 ขึ้นไปที่มีความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารในระดับมากถึงมากที่สุด ยกเว้นบุคลากรชายหรือบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า หรือบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี หรือบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6-21 ปี หรือบุคลากรที่เป็นข้าราชการ ที่ความพึงพอใจในนโยบาย และการบริหารระดับมากถึงมากที่สุด มีเพียงร้อยละ 69.3, 70.0-74.5, 70.7-74.1, 66.7-72.4 และ 65.7 ตามลำดับ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของบุคลากรวิชาชีพอื่นที่มีความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหาร จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทบุคลากร

กลุ่ม	พอใจมาก - มากที่สุด		พอใจน้อย - น้อยที่สุด	
	จำนวน	%	จำนวน	%
เพศ				
ชาย	70	69.3	31	30.7
หญิง	159	75.4	52	24.6
สถานภาพ				
แต่งงาน	104	77.0	31	23.0
โสด	140	79.1	37	20.9
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	70.0	15	30.0
ปริญญาตรี	143	74.5	49	25.5
ปริญญาโท	56	84.8	10	15.2
ปริญญาเอก	4	100	0	0
อายุ				
ต่ำกว่า 25 ปี	25	89.3	3	10.7
26 - 35 ปี	117	76.5	36	23.5
36 - 45 ปี	63	74.1	22	25.9
46 - 55 ปี	29	70.7	12	29.3
มากกว่า 55 ปี	4	80.0	1	20.0
ประสบการณ์ในการทำงาน				
น้อยกว่า 2 ปี	41	87.2	6	12.8
2 - 6 ปี	59	80.8	14	19.2
6 - 11 ปี	71	72.4	27	27.6
11 - 21 ปี	34	66.7	17	33.3
มากกว่า 21 ปี	33	76.7	10	23.3
ประเภทบุคลากร				
พนักงานมหาวิทยาลัย	110	77.5	32	22.5
ข้าราชการ	65	65.7	34	34.3
ลูกจ้างชั่วคราว	48	87.3	7	12.7
ลูกจ้างโครงการ	15	93.8	1	6.2

3.3.7 สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

บุคลากรวิชาชีพอื่นจำนวนร้อยละ 74.3 ขึ้นไปที่มีความพึงพอใจต่อสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานระดับมากถึงมากที่สุด ยกเว้นบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี หรือบุคลากรที่มีอายุ 36-45 ปี หรือบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6-11 ปี หรือบุคลากรที่เป็นข้าราชการที่มีความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานระดับมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 68.0, 69.4, 66.3 และ 65.7 ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของบุคลากรวิชาชีพอื่นที่มีความพึงพอใจต่อสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทบุคลากร

กลุ่ม	พอใจมาก - มากที่สุด		พอใจน้อย - น้อยที่สุด	
	จำนวน	%	จำนวน	%
เพศ				
ชาย	75	74.3	26	25.7
หญิง	162	76.8	49	23.2
สถานภาพ				
แต่งงาน	101	74.8	34	25.2
โสด	133	75.1	44	24.9
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	68.0	16	32.0
ปริญญาตรี	149	77.6	43	22.4
ปริญญาโท	54	81.8	12	18.2
ปริญญาเอก	3	75.0	1	25.0
อายุ				
ต่ำกว่า 25 ปี	26	92.9	2	7.1
26 - 35 ปี	120	78.4	33	21.6
36 - 45 ปี	59	69.4	26	30.6
46 - 55 ปี	32	78.0	9	22.0
มากกว่า 55 ปี	4	80.0	1	20.0
ประสบการณ์ในการทำงาน				
น้อยกว่า 2 ปี	40	85.1	7	14.9
2 - 6 ปี	64	87.7	9	12.3
6 - 11 ปี	65	66.3	33	33.7
11 - 21 ปี	38	74.5	13	25.5
มากกว่า 21 ปี	33	76.7	10	23.3
ประเภทบุคลากร				
พนักงานมหาวิทยาลัย	119	83.8	23	16.2
ข้าราชการ	65	65.7	34	34.3
ลูกจ้างชั่วคราว	43	78.2	12	21.8
ลูกจ้างโครงการ	13	81.2	3	18.8

3.3.8 ความมั่นคงในงาน

จำนวนบุคลากรวิชาชีพอื่นที่เป็นเพศหญิง หรือบุคลากรที่แต่งงานหรือโสด หรือบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเอก หรือบุคลากรที่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ที่มีความพึงพอใจในความมั่นคงในงานระดับมากถึงมากที่สุดตั้งแต่ ร้อยละ 64.9 ขึ้นไป นอกจากนี้จำนวนบุคลากรที่มีความพึงพอใจความมั่นคงในงานระดับมากถึงมากที่สุดมีเพียงร้อยละ 34.5-62.4 เท่านั้น ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของบุคลากรวิชาชีพอื่นที่มีความพึงพอใจต่อความมั่นคงในงาน จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทบุคลากร

กลุ่ม	พอใจมาก - มากที่สุด		พอใจน้อย - น้อยที่สุด	
	จำนวน	%	จำนวน	%
เพศ				
ชาย	63	62.4	38	37.6
หญิง	137	64.9	74	35.1
สถานภาพ				
แต่งงาน	90	66.7	45	33.3
โสด	115	65.0	62	35.0
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	56.0	22	44.0
ปริญญาตรี	99	51.6	93	48.4
ปริญญาโท	47	71.2	19	28.8
ปริญญาเอก	3	75.0	1	25.0
อายุ				
ต่ำกว่า 25 ปี	15	53.6	13	46.4
26 - 35 ปี	88	57.5	65	42.5
36 - 45 ปี	49	57.6	36	42.4
46 - 55 ปี	21	51.2	20	48.8
มากกว่า 55 ปี	3	60.0	2	40.0
ประสบการณ์ในการทำงาน				
น้อยกว่า 2 ปี	24	51.5	23	48.9
2 - 6 ปี	41	56.2	32	43.8
6 - 11 ปี	56	57.1	42	42.9
11 - 21 ปี	29	56.9	22	43.1
มากกว่า 21 ปี	25	58.1	18	41.9
ประเภทบุคลากร				
พนักงานมหาวิทยาลัย	95	66.9	47	33.1
ข้าราชการ	52	52.5	47	47.5
ลูกจ้างชั่วคราว	19	34.5	36	65.5
ลูกจ้างโครงการ	9	56.2	7	43.8

3.3.9 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

บุคลากรวิชาชีพอื่นจำนวนร้อยละ 70.7 ขึ้นไปที่มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับมากถึงมากที่สุด ยกเว้นบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี หรือบุคลากรที่มีอายุ 46-55 ปี หรือบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-21 ปี ที่จำนวนความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับมากถึงมากที่สุดมีเพียงร้อยละ 64.0, 68.3 และ 68.6 ตามลำดับ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของบุคลากรวิชาชีพอื่นที่มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทบุคลากร

กลุ่ม	พอใจมาก - มากที่สุด		พอใจน้อย - น้อยที่สุด	
	จำนวน	%	จำนวน	%
เพศ				
ชาย	75	74.3	26	25.7
หญิง	173	82.0	38	18.0
สถานภาพ				
แต่งงาน	113	83.7	22	16.3
โสด	143	80.8	34	19.2
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	64.0	18	36.0
ปริญญาตรี	151	78.6	41	21.4
ปริญญาโท	53	80.3	13	19.7
ปริญญาเอก	4	100	0	0
อายุ				
ต่ำกว่า 25 ปี	25	89.3	3	10.7
26 - 35 ปี	119	77.8	34	22.2
36 - 45 ปี	63	74.1	22	25.9
46 - 55 ปี	28	68.3	13	31.7
มากกว่า 55 ปี	5	100	0	0
ประสบการณ์ในการทำงาน				
น้อยกว่า 2 ปี	36	76.6	11	23.4
2 - 6 ปี	58	79.5	15	20.5
6 - 11 ปี	76	80.0	19	20.0
11 - 21 ปี	35	68.6	16	31.4
มากกว่า 21 ปี	35	81.4	8	18.6
ประเภทบุคลากร				
พนักงานมหาวิทยาลัย	116	81.7	26	18.3
ข้าราชการ	70	70.7	29	29.3
ลูกจ้างชั่วคราว	40	72.7	15	27.3
ลูกจ้างโครงการ	14	87.5	2	12.5

3.3.10 ผลตอบแทน

บุคลากรวิชาชีพอื่นเฉพาะที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอก หรือมีอายุมากกว่า 55 ปี หรือมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 21 ปีเท่านั้นที่จำนวนความพึงพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับ ระดับมากถึงมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 75.0, 80.0 และ 79.1 ตามลำดับ นอกจากนี้จำนวนบุคลากรที่มีความพึงพอใจในผลตอบแทนระดับมากถึงมาก

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของบุคลากรวิชาชีพอื่นที่มีความพึงพอใจต่อผลตอบแทน จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทบุคลากร

กลุ่ม	พอใจมาก - มากที่สุด		พอใจน้อย - น้อยที่สุด	
	จำนวน	%	จำนวน	%
เพศ				
ชาย	48	47.5	53	52.5
หญิง	107	50.7	104	49.3
สถานภาพ				
แต่งงาน	64	47.4	71	52.6
โสด	89	50.3	86	49.7
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	48.0	26	52.0
ปริญญาตรี	92	47.9	100	52.1
ปริญญาโท	34	51.5	32	48.5
ปริญญาเอก	3	75.0	1	25.0
อายุ				
ต่ำกว่า 25 ปี	12	42.9	16	59.1
26 - 35 ปี	72	47.1	81	52.9
36 - 45 ปี	41	48.2	44	51.8
46 - 55 ปี	27	65.9	14	34.1
มากกว่า 55 ปี	4	80.0	1	20.0
ประสบการณ์ในการทำงาน				
น้อยกว่า 2 ปี	22	46.8	25	53.2
2 - 6 ปี	42	57.5	31	42.5
6 - 11 ปี	51	52.0	47	48.0
11 - 21 ปี	27	52.9	24	47.1
มากกว่า 21 ปี	34	79.1	9	20.9
ประเภทบุคลากร				
พนักงานมหาวิทยาลัย	87	61.3	55	38.7
ข้าราชการ	43	43.4	56	56.6
ลูกจ้างชั่วคราว	21	38.2	34	61.8
ลูกจ้างโครงการ	10	62.5	6	37.5

4. สรุปผลการวิจัย

4.1 สถานภาพทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นบุคลากรวิชาชีพอื่น สังกัดสำนักงานอธิการบดี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมฯ คิดเป็นจำนวนร้อยละ 59.42 81.62 66.67 และ 85.71 ของหน่วยงาน และส่วนมากจำนวนร้อยละ 61.53 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนร้อยละ 67.62 เป็นเพศหญิงจำนวนร้อยละ 56.73 มีสถานภาพเป็นโสด จำนวนร้อยละ 76.24 มีอายุระหว่าง 26 - 45 ปี จำนวนร้อยละ 61.58 มีประสบการณ์ในการทำงานนานกว่า 6 ปี และจำนวนร้อยละ 45.51 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย

4.2 ความพึงพอใจในงาน

โดยภาพรวมบุคลากรวิชาชีพอื่น มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 2.72 และมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ เท่ากับ 3.09, 2.69, 2.84, 2.84, 2.80, 2.82, 2.85, และ 2.57 ตามลำดับ

นอกจากนี้มีความพึงพอใจในระดับน้อยในด้านความก้าวหน้า และผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 2.27 และ 2.42 ตามลำดับ

4.3 การจำแนกความพึงพอใจในงาน

เมื่อจำแนกความพึงพอใจในงานของบุคลากรวิชาชีพอื่นตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบุคลากร พบว่าความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุด ต่อความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า และผลตอบแทนมีความแตกต่างกัน

5. อภิปรายผล

1) โดยภาพรวมบุคลากรวิชาชีพอื่นมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก แสดงว่าบุคลากรวิชาชีพอื่นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เนื่องจาก

1.1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีเป็นมหาวิทยาลัยขนาดกลาง ที่มีจำนวนบุคลากรและขนาดของพื้นที่ไม่มาก และมีวัฒนธรรมองค์กรแบบเพื่อนร่วมงาน บุคลากรจึงมีความใกล้ชิดและคุ้นเคยกัน เมื่อมีบุคลากรจำกัดจึงมีโอกาสได้แสดงศักยภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้มีผลงานที่ดี มีความสำเร็จในงาน จึงมีความพึงพอใจในงาน โดยบุคลากรวิชาชีพอื่นจำนวนร้อยละ 93.61 มีความพึงพอใจที่การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงด้วยดี และจำนวนร้อยละ 81.08 มีความพึงพอใจในบรรยากาศในที่ทำงานที่มีความสนิทสนมเป็นกันเอง ซึ่งคนในองค์กรขนาดเล็กจะพึงพอใจในงานมากกว่าองค์กรขนาดใหญ่ที่มีคนมากกว่า [9]

1.2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมียุทธศาสตร์ในการส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรใฝ่เรียนรู้ และเรียนรู้ด้วยตนเองไปจนตลอดชีวิต จึงส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพ โดยการฝึกอบรมและศึกษาต่อ ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนร้อยละ 83.96 จึงมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งบุคคลที่มีการศึกษาสูง มักจะได้งานในระดับสูง [10] ย่อมมีความก้าวหน้า มีรายได้สูง และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ดังนั้นเมื่อได้รับผิดชอบงานในระดับสูง จึงมีความพึงพอใจในงาน ดังจะเห็นได้ว่า บุคลากรวิชาชีพอื่นร้อยละ 91.66 มีความภาคภูมิใจในงานที่ได้ปฏิบัติ

1.3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล จึงมีระบบการประเมินบุคคล เพื่อให้ทราบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการประเมินมาพิจารณาต่ออายุการจ้าง และเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีการพัฒนาตลอดเวลา จึงนำผลการประเมินมาใช้ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน โดย

ให้หน่วยงานมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ และต้องประกาศผลการประเมินให้บุคลากรทราบทุกครั้ง ระบบประเมินบุคคลจึงเป็นกลไกสำคัญอันหนึ่งที่จะช่วยรักษาคนเก่ง คนดีไว้ หรือจูงใจให้คนที่มีคุณภาพดีอยู่ทำงานให้แก่องค์กรต่อไป เมื่อองค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม ผลการประเมินและผลตอบแทนเป็นดังที่คาดหวัง บุคลากรจึงมีความพึงพอใจในงาน [11]

1.4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล บุคลากรวิชาชีพอื่นที่เป็นพนักงาน ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างโครงการของมหาวิทยาลัยที่มีอยู่จำนวนร้อยละ 68.25 จึงได้รับเงินเดือนสูงกว่าบุคลากรที่เป็นข้าราชการ นอกจากเงินเดือนและค่าจ้างจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้หลายด้านแล้ว เงินเดือนยังเป็นสัญลักษณ์ทางสถานภาพอย่างหนึ่ง และเงินเดือนยังพิสูจน์ได้ว่าบุคคลหนึ่งดีกว่า [12] เงินเดือนและค่าจ้างจึงมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจในงาน

นอกจากนี้เมื่อรัฐบาลมีนโยบายให้เงินรางวัลแก่ข้าราชการและลูกจ้างประจำ มหาวิทยาลัยจึงมีนโยบายให้เงินรางวัลประจำปีแก่บุคลากรตั้งแต่ปี 2547 ซึ่งเงินรางวัลนอกจากกระตุ้นให้มีการทำงานเต็มศักยภาพแล้ว ยังดึงดูดคนดีมีคุณภาพเข้ามาทำงาน เมื่อได้รับรางวัลจึงก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน [13]

1.5) เนื่องจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มียุทธศาสตร์การบริหารงานที่คำนึงถึงต้นทุน ดังนั้นการเพิ่มจำนวนพนักงานมหาวิทยาลัย จึงมีการกลั่นกรองและพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยเฉพาะงานที่มีกำหนดเวลาแล้วเสร็จชัดเจน มีลูกจ้างชั่วคราวหรือลูกจ้างโครงการที่มีสัญญาจ้างเป็นรายปี ในกรณีที่งานมีระยะเวลานานกว่า 1 ปี ลูกจ้างจะต้องผ่านการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์และวิธีการของมหาวิทยาลัย จึงจะได้รับการต่อสัญญา บุคลากรวิชาชีพอื่นที่เป็นลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างโครงการ มีจำนวนถึงร้อยละ 22.76 ซึ่งแม้เป็นลูกจ้างชั่วคราวหรือลูกจ้างโครงการเมื่อเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย ย่อมได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้พัฒนาตนเอง โดยการศึกษาต่อหรือฝึกอบรม ส่วนหนึ่งของลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างโครงการ เมื่อสำเร็จการศึกษามีโอกาสได้รับคัดเลือกเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยต่อไป ดังนั้น ร้อยละของการลาออกของพนักงานวิชาชีพอื่น แม้จะสูงถึงร้อยละ 66 ของผู้ลาออกทั้งหมด แต่ส่วนหนึ่งได้ลาออกเพื่อเปลี่ยนสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จึงยังมีความพึงพอใจในงาน เนื่องจากการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มีความมั่นคงและมีโอกาสก้าวหน้า ความก้าวหน้าจะนำไปสู่การมีรายได้ อันเป็นหลักประกันขั้นพื้นฐานต่อความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน [14]

2) เมื่อจำแนกความพึงพอใจในงานของบุคลากรวิชาชีพอื่นตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และประเภทของบุคลากร พบว่าความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุดมีความแตกต่างกัน

ข้อสรุปนี้ขัดแย้งกับดาวิส [15] ที่พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงาน เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งไม่แตกต่างกัน ในทำนองเดียวกัน แมกโดนัลด์และแมคิน [16] ได้พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานชั่วคราวกับพนักงานประจำไม่แตกต่างกัน และต่างก็มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรมากเหมือนกัน

อย่างไรก็ตาม ข้อสรุปนี้คล้ายกับ อัง และคณะ [17] ที่พบว่านักบัญชีที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจในงานสูงกว่านักบัญชีที่มีอายุน้อยกว่า ในขณะที่ สาคเกอร์ และคณะ [18] พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

6. ข้อเสนอแนะ

1) เนื่องจากบุคลากรทุกคนในหน่วยงานมีหน้าที่ที่จะต้องเรียนรู้ [19] มหาวิทยาลัยจึงควรให้โอกาสบุคลากรวิชาชีพอื่นได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นตามศักยภาพ โดยการเข้าประชุม อบรม สัมมนาและศึกษาต่อ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้แนวคิดใหม่มาพัฒนาหน้าที่การงานให้มีความก้าวหน้ามั่นคง ปลอดภัย ซึ่งจะนำไปสู่ความพอใจในงานและชีวิต

2) มหาวิทยาลัย ควรมอบหมายงานที่เหมาะสมและท้าทายให้บุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในภารกิจอื่นตามสมควร เพื่อให้มีผลงานและมีผู้รับรู้ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพราะผลงานจะนำไปสู่ผลตอบแทนและรางวัล

3) มหาวิทยาลัย ควรสร้างบรรยากาศและมีนโยบายให้เกิดความเสมอภาคกัน ทุกคนควรได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกัน โดยไม่คำนึงถึงสถานภาพหรือหน้าที่ โดยเฉพาะความเท่าเทียมกันในการเลื่อนขั้นเงินเดือน การได้รับรางวัล การศึกษาต่อ ตลอดจนการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคลากรอื่น เนื่องจากการได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม การได้รับการยอมรับนับถือ และความเสมอภาค ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

4) มหาวิทยาลัยควรมีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรทุกปี เพื่อนำผลมาพัฒนาให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากความพึงพอใจในงาน หากเกิดขึ้นที่ใดแล้ว ที่นั่นย่อมเต็มไปด้วยความไว้วางใจ ความร่วมมือ ความเอื้อเฟื้อ ความคิดสร้างสรรค์ การตัดสินใจที่ดี และการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า [20] นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานยังเพิ่มผลิตภาพผลผลิต ลดการลาออกและการขาดงาน [21]

5) มหาวิทยาลัยควรตระหนักว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในองค์กร มนุษย์สามารถสร้างสรรค์สารพัดสิ่งให้เกิดขึ้นในองค์กรได้ การเอาใจใส่ให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน โดยมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถให้ และให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม จึงเป็นการดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีไว้ในมหาวิทยาลัย [22]

7. เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2545, *วิกฤตอุดมศึกษาของไทยและทางออกของปัญหา*, หน้า 6.

2. ปวันท์วีย์, 2545, *ทรัพยากรมนุษย์พันธุ์แท้*, สำนักพิมพ์สู่ศตวรรษใหม่, หน้า 151.

3. Nelson, D.L. and Quick, J.C., 2006, *Organizational Behavior*, Thomson South-Western, pp. 31-32.

4. Newstrom, J.W. and Davis, K., 2002, *Organizational Behavior : Human Behavior at Work 7th ed. Borton*, McGraw-Hill/Irwin, pp. 208-210.

5. Aldag, R.J. and Kuzuharo L.W., 2001. *Organizational Behavior and Management : an Integrated Skills Approach*, Thomson Learning South-Western, p. 118.

6. Snipes R.L., et al, 2004, "The Effects of Specefic Job Satisfaction Facets on Customer Perceptions of Service Quality : an Employe - Level Analysis", URL : http://www.sciencedirect.com/science?-ob=ArticleURL&-aset=B-WA-A-A-B-A.

7. กิติมา ปรีดีดิลก, 2529, *ทฤษฎีการบริหารองค์กร*, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพ, หน้า 315-320.

8. ไพฑูรย์ โพธิสาร, 2548, *มาตราลิเคอร์ท สารานุกรมศึกษาศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 6 รอบ 12 สิงหาคม 2547*, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หน้า 35 - 36.

9. Newstrom, J.W. and Davis, K., 2002, *Organizational Behavior : Human Behavior at Work 7th ed. Borton*, McGraw-Hill/Irwin. p. 210.

10. สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2542, *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์ พิมพ์ครั้งที่ 2* สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ, หน้า 139 - 146.

11. วิเชียร วิทยอุดม, 2547, *พฤติกรรมองค์การ*, บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, หน้า 95.

12. สมยศ นาวีการ, 2546, *การบริหาร*, สำนักพิมพ์บรรณกิจ, หน้า 394-395.

13. Gibson, J.L. et al, 1997, *Organizations*, McGraw-Hill, pp. 110-180.

14. Schermerhorn, J.R. et al, 1977, Organizational Behavior, John Wiley & Sons, Inc., pp. 53-91.

15. Davis, G., 2004, "Job Satisfaction Survey among Employees in Small Business", URL : http://caliban.emeraldinsight.com/10.1108/1462600410567143.

16. McDonald, D.J. and Makin, P.J., 2000, The Psychological Contract, Organizational Commitment and Job Satisfaction of Temporary Staff", URL : http://caliban.emeraldinsight.com/10.1108/01437730010318174.

17. Ang, K.B. Goh, C.T, and Koh, H.C., 1993, "The Impact of Age on Job Satisfaction of Accountants," URL:http://proquest.umi/pqdweb?did=74816&sid=Fmt=28&clientId=20689&RQT=309&VName =PQD.

18. Sarker, S.J, et al, 2003, "The Relationships of Age and Length of Service with job Satisfaction : an Examination of Hotel Employee in Thailand", URL : http://caliban emeraldinsight.com/10.1108/02683940310502421.

19. เครมส์, เจฟฟรีย์ เอ, 2548, 7 เซียนซีอีโอ : ศึกษาวิธีการของสุดยอดผู้นำเพื่อเปลี่ยนธุรกิจคุณให้กลายเป็นบริษัทชั้นนำ, เอ.อาร์.บิซิเนส เพรส, กรุงเทพฯ, พิมพ์ครั้งที่ 3, หน้า 100.

20. George J.M. and Gareth, J.R., 2002, Understanding and Managering, Orgarizational Behavior, 3rd, Prentice Hall, New Jersey, p. 82.

21. Herz berg, Fredrick ; Bernard Mausner, and Barbara B. Snyderman, 1975, *The Motivation to Work*, John Wiley Sons, New York, p. xxi.

22. สมาคมสถาบันการศึกษา การธนาคารและการเงิน, 2546, *โครงการเรียนรู้ด้วยตนเอง พฤติกรรมองค์กร*, หน้า 36 - 42.