

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
Work Satisfaction of Supporting Staff in Rajamangala University of Technology Lanna

ศุภรภาภรณ์ น้อยคง*

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กองบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยสำรวจข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา จำนวน 400 คน

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงวุฒิการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีและระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี บุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาจำแนกแต่ละด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านงานในความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ด้านสถานภาพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อายุมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพศ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ บุคลากรสายสนับสนุน

Abstract

This research aims to study work satisfaction of supporting staff in Rajamangala University of Technology Lanna and to determine the factors with satisfaction by personal characteristics. Data were collected from a sample group of 400 staff working in Rajamangala University of Technology Lanna.

Results of the study show that most respondents are female with Bachelor's degree education and 1-5 years of work experience. Overall, supporting staff showed medium satisfaction in work. Considered by aspects, it was found that the sample group showed work satisfactory in responsibility aspect in high level. On the contrary, supporting staff showed work satisfaction in salary and welfare aspects in medium level. Concerning a relationship between respondents' status and work satisfaction, it was found that the factor of age was significantly related to low level of work satisfaction in salary and welfare aspects. On the other hand, sex, educational level and work duration did not show relationship with work satisfaction of supporting staff.

Keywords: satisfaction supporting staff

ผู้นิพนธ์ประสานงาน Suparakan29@hotmail.com โทร. 055298438 ต่อ 1117

1. บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็น มหาวิทยาลัยที่ได้รับการยกฐานะ มาจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อปี พ.ศ. 2548 โดยการเปลี่ยนแปลงนี้มีผลให้มีการจัดโครงสร้างของมหาวิทยาลัยซึ่ง ประกอบด้วย 6 เขตพื้นที่คือ ภาคพายัพ เชียงใหม่, ตาก, ลำปาง, เชียงราย, น่านและ พิษณุโลก จากสภาพปัจจุบันมหาวิทยาลัยฯต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงเร็วในยุคโลกาภิวัตน์การแข่งขันกับสถาบันศึกษาอื่นๆ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในประเทศที่สำคัญคือ การปฏิรูประบบราชการในตุลาคม พ.ศ. 2545 และการปฏิบัติงานตามกรอบของสำนักงานการอุดมศึกษา ทำให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ ต่างต้องเผชิญกับปัญหาในการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น ซับซ้อนขึ้น และ มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก ทั้งลักษณะของงาน และปริมาณงานที่มีผลต่อบุคลากรในสำนักงานต่างๆของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งจำเป็นต้องมีการปรับวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขีดความสามารถที่แข่งขันและ นำพองค์กรให้เจริญก้าวหน้า ทั้งนี้ ในการที่จะประสบความสำเร็จขององค์กรต้องขึ้นอยู่กับบุคลากรเป็นสำคัญ

เห็นได้ว่าทรัพยากรที่นำมาใช้ในการทำงานเพื่อผลักดันให้องค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จนั้น “คน” ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ทั้งนี้เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่มีชีวิต จิตใจ มีสติปัญญา มีอารมณ์ และความรู้สึก นอกจากนี้ ทรัพยากรบุคคลยังเป็นทรัพยากรที่สามารถเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะทางความคิด และการกระทำได้อยู่ตลอดเวลา นี่คือนิยามเด่นของทรัพยากรบุคคลที่มีต่อองค์กร กล่าวอีกนัยก็ คือ ทรัพยากรบุคคลสามารถสร้างคุณค่า (Value) ต่างๆ ให้กับองค์กรได้เป็นอย่างมาก ทั้งในสถานการณ์ปกติ และกรณีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่รวดเร็ว ดังนั้นการบริหารจัดการเกี่ยวกับ “ทรัพยากรบุคคล” จึงควรมีกระบวนการที่แตกต่างไปจากการบริหารจัดการทรัพยากรอื่นๆ ที่ไม่มีชีวิต จิตใจ การบริหารจัดการขององค์กร เป็นกระบวนการผสมผสานทรัพยากรต่างๆ (คน เงิน วัสดุ) ที่องค์กรจัดหาเข้ามาในกระบวนการ ทั้งการสร้างผลงาน และความสำเร็จให้องค์กรอยู่รอด และเจริญเติบโตยิ่งขึ้นไป การขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย จึงต้องใช้ความสามารถของทรัพยากรบุคคลทุกระดับ และทุกคน องค์กรใดที่มีวิธีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดี มีประสิทธิผลแท้จริงเท่านั้น จะสามารถบรรลุผลสำเร็จได้จริงตามวิสัยทัศน์ และ พันธกิจที่กำหนดในการทำงานขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมาย หรือวิสัยทัศน์ ทรัพยากรบุคคลจะต้องเป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆ ที่ไม่มีชีวิตให้เป็นไปอย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรอื่นๆ ที่ไม่มีชีวิต เมื่อถูกนำมาใช้ก็จะมีปริมาณลดน้อยลง และหมดไปในที่สุด ส่วนทรัพยากรบุคคล นั้น กลับตรงกันข้าม หากมีการบริหารจัดการผลักดันให้ทรัพยากรบุคคลทำงานมากๆ ก็จะเป็นผลดี ทั้งต่องาน และต่อตัวคน คนจะมีความรู้มีประสบการณ์มากขึ้น มิได้ทำให้ความรู้ของคนที่มีอยู่ลดน้อย หรือหมดไปเช่นทรัพยากรอื่นๆ กรณียกเว้นก็อาจเป็นกรณีการลาออกไป หรือการตายสูญหายลาจากไปจากองค์กร ที่ทำให้ทรัพยากรบุคคลหมดสิ้นไป องค์กรจึงจำเป็นต้องเตรียมการ และหาทรัพยากรบุคคลใหม่เข้ามาทดแทนโดยเร็ว ประเด็นก็คือผู้บริหารจะมียุทธศาสตร์ และวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างไร ให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และอยู่รอดเติบโตต่อไปได้กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ดำเนินการมาอย่างยาวนาน ยังมองการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็น

ภารกิจรอง หรือภารกิจสนับสนุน (Auxiliary หรือ Supportive Functions) ซึ่งจะครอบคลุมถึง ภารกิจหลัก 5 เรื่องด้วยกัน คือ

- (1) การสรรหา และเลือกสรร “คน”
- (2) การบรรจุแต่งตั้ง และเตรียมความพร้อมให้กับ “คน” เพื่อทำงานได้
- (3) การใช้ประโยชน์จาก “คน” ที่หามาให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งการให้ค่าตอบแทน และเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อทดแทน “คน” รุ่นก่อน
- (4) การทำนุบำรุง และรักษาไว้ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในงานแก่ “คน” อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถทำงานให้กับองค์กรที่ปรับเปลี่ยนไปให้ทันกับสถานการณ์ รวมถึงการดูแลรักษาให้เกิดมีความรักต่อองค์กร
- (5) การออกจากงานเมื่อถึงวัยเกษียณอายุ โดยให้มีความรู้สึกผูกพันที่ดีต่อกันแม้จะพ้นไปแล้ว รวมถึงการให้การชดเชย บำเหน็จ บำนาญ เพื่อการมีชีวิตที่ดีของ “ทรัพยากรบุคคล” ที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร หลังจากที่ได้เกษียณอายุการงานไปแล้ว

(อัสเนีย สุวรรณศิริกุล, 2553) หลายองค์กรที่มุ่งสร้างคนด้วย Hardware คือมุ่งให้ทำงานได้ ทำงานเป็น ทำงานเก่งและรอบรู้ จึงอยู่ในองค์กรเพียงแค่ทำงานแลกกับเงินไปวันๆ เท่านั้น หากความซื่อสัตย์ ความทุ่มเท ความผูกพัน ความอยากคิด อยากทำอยากเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไม่ได้ องค์กรจึงมีเพียงร่างที่เหมือนหุ่นยนต์มาทำงาน แต่ไร้จิตวิญญาณ องค์กรเหล่านี้จะเดินหน้าไม่ได้ไกล และเดินไปได้ในระยะเวลานั้นๆ ความยั่งยืนแทบไม่ต้องถามถึง คำว่า "คุณภาพ" ตลอดกาลจึงหาได้ยากยิ่ง เพราะ Software ที่สร้างคนจากข้างในจิตวิญญาณไม่ได้ทำ เพราะเป็นการลงทุนที่จับต้องยาก จึงมักทำให้ผู้บริหารมองข้าม ไม่เห็นความสำคัญ เพราะไม่สามารถรอคอยผลที่จะเกิดขึ้นในระยะยาว ซึ่งจะเป็นเรื่องเหนื่อยของ HR ที่เป็น HR ด้วยจิตวิญญาณที่ต้องขับเคลื่อนให้เกิดขึ้นให้ได้ เพราะ HR ต้องเชื่อมั่นในการสร้างคนให้ครบทุกมิติ คือ กาย อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณนั้นคือการมุ่งสร้างคนให้เป็นมนุษย์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยฯ เพราะเห็นว่าเป็นการสำรวจเพื่อค้นหาข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจในทางการบริหาร ผลสำรวจนั้นเป็นข้อมูลที่อธิบาย องค์กรแห่งนี้ มีปัญหาอะไรเกิดขึ้น และอะไรเป็นสาเหตุของปัญหาเหล่านั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ วัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 400 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งตามพื้นที่ที่ตั้งดังนี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก	จำนวน	70	คน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา น่าน	จำนวน	60	คน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ตาก	จำนวน	70	คน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง	จำนวน	70	คน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย	จำนวน	60	คน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ภาคพายัพ เชียงใหม่	จำนวน	70	คน

2.2 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน เป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ซึ่งมีระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ 5 ระดับค่า พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 ระดับค่า พึงพอใจมาก

ระดับ 3 ระดับค่า พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 ระดับค่า พึงพอใจน้อย

ระดับ 1 ระดับค่า พึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การประเมินผลต่อไปนี้ (ชูศรี วงรัตน์, 2537)

4.50-5.00 อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมากที่สุด

3.50-4.49 อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจมาก

2.50-3.49 อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจปานกลาง

1.50-2.49 อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจน้อย

1.00-1.49 อยู่ในเกณฑ์ พึงพอใจน้อยที่สุด

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เก็บและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เช่น งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบสอบถาม

2. นำเอกสารฉบับร่างเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม แก้ไข ปรับปรุงสำนวน ภาษา ตัดข้อความที่สื่อความหมายไม่ชัดเจนหรือซ้ำซ้อนและจัดข้อความให้สั้นกะทัดรัด เมื่ออ่านแล้วสามารถเข้าใจง่ายมีความชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

4. แจกแบบสอบถามให้บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ในแต่ละพื้นที่แล้วส่งกลับมายังนักวิจัย

5. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาและสรุปผลจากแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ สรุป นำข้อมูลที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ผลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านงานในความรับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตและการทำงานและชีวิตส่วนตัว และด้านการสื่อสารภายในองค์กร

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของส่วนบุคคลในประเด็นของสถานภาพการเป็นบุคลากร ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน สถิติที่ใช้คือการพรรณนา วิเคราะห์โดยการแจกความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Derivation)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลในประเด็นของเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงาน และ สถิติที่ใช้คือการพรรณนา วิเคราะห์โดยการแจกความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่างๆ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Derivation)
4. วิเคราะห์ผลของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยการหาค่า Chi – Square

3. ผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอและแปรการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.00 ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.75 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.25 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.50

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ

ตารางที่ 1 แสดงความถี่ ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจ ที่ได้รับคะแนนในระดับ มากที่สุด จากกลุ่มประชากร จำนวน 400 คน

ประเด็นคำถามวัดความพึงพอใจ	คะแนน มากที่สุด (จำนวน คน)	ร้อยละ
1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ		
- งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ส่งเสริม สนับสนุนให้ภารกิจของหน่วยงานท่านประสบความสำเร็จ หรือสร้างชื่อเสียง สร้างคุณค่าให้แก่หน่วยงาน	84	21 %

- มีการกำหนดงานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านไว้อย่างชัดเจน	67	16.75
2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน		
- บุคลากรทุกคนมีโอกาสทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เช่น กีฬางานปีใหม่ ฯลฯ	63	15.75 %
- เมื่อเกิดปัญหา ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	61	15.25 %
3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ		
- บุคลากรทุกคนมีสิทธิ ได้รับบริการสวัสดิการ ของมหาวิทยาลัยฯ	20	5 %
- ท่านได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	14	3.5 %
4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร		
- ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับท่าน	48	12 %
- ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	32	8 %
5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร		
- ท่านมีความมั่นคงในอาชีพการงาน	24	6 %
- ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการพัฒนางาน	20	5 %
6 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว		
- ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม	48	12 %
- บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายนอกเวลาราชการ	40	10 %
7 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร		
- การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่	15	3.75 %
- การประชุมชี้แจง/หารือ/ขอความคิดเห็นในเรื่องสำคัญเกี่ยวกับองค์กร (ทั้งในระดับกรมฯ และระดับหน่วยงาน)	13	3.25 %

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ ระดับคะแนน มากที่สุด ในทุกประเด็น ความพึงพอใจ มีคู่สูงที่สุด ที่ 21 % จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน

3.3 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลของความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในแต่ละด้าน ที่ได้ระบบคะแนน ในระดับมากที่สุด

ประเด็นคำถามวัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)
1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ		

- งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ส่งเสริม สนับสนุนให้ภารกิจของหน่วยงานท่านประสบความสำเร็จ หรือสร้างชื่อเสียง สร้างคุณค่าให้แก่หน่วยงาน	3.82	0.819
- มีการกำหนดงานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านไว้อย่างชัดเจน	3.62	0.887
2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน		
- บุคลากรทุกคนมีโอกาสทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เช่น กีฬางานปีใหม่ ฯลฯ	3.58	0.914
- เมื่อเกิดปัญหา ท่านได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	3.76	0.782
3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ		
- บุคลากรทุกคนมีสิทธิ ได้รับบริการสวัสดิการ ของมหาวิทยาลัยฯ	3.03	0.933
- ท่านได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	2.93	0.905
4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร		
- ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ให้กับท่าน	3.26	1.014
- ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	3.2	0.961
5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร		
- ท่านมีความมั่นคงในอาชีพการงาน	3.15	0.931
- ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการพัฒนางาน	3.38	0.801
6 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว		
- ท่านสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสม	3.58	0.806
- บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายนอกเวลาราชการ	3.33	0.905
7 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร		
- การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่	2.99	0.848
- การประชุมชี้แจง/หารือ/ขอความคิดเห็นในเรื่องสำคัญเกี่ยวกับองค์กร (ทั้งในระดับกรมฯ และระดับหน่วยงาน)	3.11	0.774

จากตารางที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในแต่ละด้าน ที่ได้คะแนนระดับมากที่สุด มีค่าการกระจายตัวของข้อมูลออกจากค่าเฉลี่ยน้อยแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นพ้องต้องกัน

3.4 วิเคราะห์หาค่า X^2 (Chi-square) ของความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ตารางที่ 3 เพศ เปรียบเทียบกับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ที่ค่าความเชื่อมั่น 95% ผลปรากฏ

ดังตารางต่อไปนี้

ประเด็นคำถามวัดความพึงพอใจ	χ^2	P value
1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ		
- มีค่า น้อยกว่าหรือเท่ากับทุกประเด็นคำถาม	-	<0.05
2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน		
- หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์/เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ	22.139	0.001
- ท่านรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ทำงาน	26.279	0.001
- ภายในหน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน	17.529	0.002
3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ		
- ท่านได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	14.967	0.005
- มหาวิทยาลัยฯ จัดสวัสดิการต่างๆ ได้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ	20.404	0.001
- ท่านมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานต่างๆ	19.053	0.001
4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร		
- ผู้บริหาร(ระดับสูง/ผู้อำนวยการ)สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้	18.501	0.001
- การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กรและร่วมแสดงความคิดเห็น	16.317	0.003
- ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	11.996	0.017
- หน่วยงานของท่านมีการยกย่องชมเชยให้รางวัลและสิ่งจูงใจ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	10.618	0.031
- หน่วยงานของท่านเป็นหน่วยงานแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน	14.958	0.005
5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร		
- การได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ	18.112	0.001
- เส้นทางการเติบโตในการปฏิบัติงานของท่านมีความชัดเจน	16.368	0.003
- มหาวิทยาลัยฯ มีการวางแผนที่จะส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับสามารถก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าได้ตามลำดับ	20.520	0.001
- การได้รับการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม	14.905	0.005
6 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว		
- มีค่า มากกว่าหรือเท่ากับทุกประเด็นคำถาม	-	>0.05

7 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร		
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน	29.753	0.001
- ช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน	14.824	0.005
- การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่	12.384	0.015
- หน่วยงานมีแหล่งข้อมูลข่าวสาร/แหล่งรวมความรู้ ที่บุคลากรทุกระดับสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	19.078	0.001

ตารางที่ 4 แสดงค่า χ^2 และ P value ของความพึงพอใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ จำแนกตามอายุ

ประเด็นคำถามวัดความพึงพอใจ	χ^2	P value
1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ		
- ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสม	34.423	0.005
- งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความสามารถของท่าน	35.331	0.004
- ท่านมีอิสระในการวางแผนการทำงานและสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ด้วยตัวของท่านเอง	35.808	0.001
- งานที่ท่านรับผิดชอบมีการเรียนรู้ไม่หยุดนิ่ง และได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง	29.288	0.02
2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน		
- บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงานทั้งด้านงาน ที่รับผิดชอบ สถานที่ และการให้บริการ	31.191	0.013
3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ		
- ค่าตอบแทนจากการทำงานของท่านเพียงพอกับค่าครองชีพ	28.790	0.025
- ท่านมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานต่างๆ	41.917	0.001
4 ความพึงพอใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร		
- ผู้บริหาร (ระดับสูง / ผู้อำนวยการ) เป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับ เช่น พฤติกรรม/ เป็นผู้นำแห่งการพัฒนาคุณภาพ /เป็นผู้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง	28.322	0.029
- หน่วยงานของท่านมีการยกย่องชมเชยให้รางวัลและสิ่งจูงใจ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	27.626	0.035
5 ความพึงพอใจเกี่ยวกับโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร		
- การได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอยู่เสมอ	33.835	0.006
- ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการพัฒนางาน	46.004	0.001

- เส้นทางการเติบโตในการปฏิบัติงานของท่านมีความชัดเจน	36.674	0.002
- ท่านมีความมั่นคงในอาชีพการงาน	33.774	0.006
6 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว		
- บ่อยครั้งที่ท่านต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายนอกเวลาราชการ	37.5	0.002
- การสนับสนุนให้มีโอกาสโอน/ย้าย ระหว่างหน่วยงานเพื่อให้ได้สถานที่ทำงานใกล้บ้าน	32.144	0.01
7 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร		
- ช่องทางการสื่อสารของหน่วยงาน	36.313	0.003
- การประชุมชี้แจง/หารือ/ขอความคิดเห็นในเรื่องสำคัญเกี่ยวกับองค์กร (ทั้งในระดับกรมฯ และระดับหน่วยงาน)	29.266	0.022
- การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่	37.911	0.002
- หน่วยงานมีแหล่งข้อมูลข่าวสาร/แหล่งรวมความรู้ ที่บุคลากรทุกระดับสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก	37.171	0.002

5. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ผู้วิจัยได้พิจารณาตามวัตถุประสงค์ประกอบกับเหตุผลและทฤษฎี และอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคลล้านนา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจงานในความรับผิดชอบมากที่สุดเมื่อเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในด้านอื่นๆ แต่พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการน้อยที่สุด ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลดังนี้

1.1 ด้านงานในความรับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงานในความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนและงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภารกิจของหน่วยงานประสบความสำเร็จหรือสร้างชื่อเสียงสร้างคุณค่าแก่หน่วยงาน

1.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนมีโอกาสทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เช่น กีฬา งานปีใหม่ และ เมื่อเกิดปัญหา ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

1.3 ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการน้อยที่สุดเมื่อเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในด้านอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 โดยแปลผล ระดับความพึงพอใจ คือระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนไม่ได้รับการ

จัดสวัสดิการต่างๆได้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ และปริมาณงานไม่เหมาะสมกับค่าตอบแทนและค่า
ล่วงเวลาที่ได้รับ มีผลทำให้รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอกับการใช้จ่าย

1.4 ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมี
ความพึงพอใจในภาวะผู้นำและวัฒนธรรมในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ในการ
ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ และมีความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่เจ้าหน้าที่ทุก
ระดับ

1.5 ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร ผลการวิจัยพบว่าบุคลากร
สายสนับสนุนมีความพึงพอใจด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพในองค์กร อยู่ในระดับ
ปานกลาง อาจเป็นเพราะมีความมั่นคงในอาชีพการงานได้รับการประเมินเพื่อเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรมมีเส้นทาง
การเติบโตในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

1.6 ด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ผลการวิจัยพบว่า
บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจด้านการรักษาคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวอยู่ในระดับปาน
กลาง อาจเป็นเพราะสามารถแบ่งเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว และเวลาครอบครัวและสังคมได้อย่างเหมาะสมแม้ว่า
จะต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายนอกเวลาราชการและทำงานก็ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว

1.7 ด้านการสื่อสารในองค์กร ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจ
ในการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับแสดงความคิดเห็น
ได้อย่างเต็มที่และมีการประชุมชี้แจง ขอความเห็นในเรื่องสำคัญเกี่ยวกับงาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการ
ทำงานในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุน แต่พบว่าอายุ มี
ความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนด้านค่าตอบแทนและ
สวัสดิการในระดับน้อยที่สุดเมื่อเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความ พึงพอใจในด้านอื่นๆ อาจเป็นเพราะบุคลากรสาย
สนับสนุนส่วนใหญ่มีอายุน้อย ซึ่งอายุเกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจึงจะมี
ประสบการณ์ในการทำงานมาก ส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจสูง เพราะได้รับเงินเดือนและ
ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นตามประสบการณ์ในการทำงานส่วนผู้ที่มีอายุน้อยจะมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย จึงได้รับ
เงินเดือนและค่าตอบแทนน้อยกว่าผู้ที่มีอายุมาก ทำให้ผู้ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ

6. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย นี้ ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณผลประโยชน์ ประจำปีงบประมาณ 2554 มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิษณุโลก

7. เอกสารอ้างอิง

[1] กันตยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, 2543.

- [2] จันทร์เรือง สุขสำราญ. 2551. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิตในพื้นที่ **สังกัดภาคที่ 1**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- [3] บุญช่วย ยิดซัง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สังกัดกรมการศึกษานอก **โรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- [4] บุญเรียง ขจรศิลป์. (2548). **สถิติวิจัย 1**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.
- [5] บังอร ประัญกุล. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุข.
 วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547
- [6] ปริญญา จเรรัชต์และคณะ. ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใส่เสปียงสัตว์จังหวัดสุพรรณบุรีกิจกรรม **นาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสปียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย**. ฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์
 เบื้องต้นรุ่นที่1, 2546.
- [7] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2544
- [8] พยอม ชาติเกษมชัย. 2545. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญใน
 สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 10**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัย
 บูรพา.
- [9] มัจฉรี โอสถานนท์. 2539. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนสำหรับเด็ก **ที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาพิเศษ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อัดสำเนา.
- [10] วิชัย แหวนเพชร. 2543. **มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมกมล.
- [11] ศิริลักษณ์ พรหมเมศ. 2551. **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน
 คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 พระนคร.
- [12] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **กลยุทธ์การตลาด การบริการและการตลาดและกรณีศึกษา**. กรุงเทพฯ :
 สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2545.
- [13] ศุภกิจ อัครเบญจพล. (2543) **ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง**.
 วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.
- [14] สายใจ ประพฤติดีพร้อม. (2546) **การใช้อำนาจของผู้บริหารสถานศึกษาที่สร้างความพึงพอใจเกี่ยวกับ
 บทบาทหน้าที่ครูในสถานศึกษาเอกชนจังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏเทพ
 สตรี.
- [15] สมิต สัจฉกร. (2542 หน้า 10). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- [16] อัสनिया สุวรรณศิริกุล. (2553). **คุณภาพชีวิตในการทำงานที่แท้จริง สู่ความภาคภูมิใจที่ยั่งยืน. วารสารการ
 บริหารคน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542**. กรุงเทพฯ : นานมี-บุ๊คส์.

- [17] Hammer, Robert Eugene. 1971. “**Job Satisfaction of Special Class Teachers in Iowa : An Application of the Herzberg Factor Theory,**” *Dissertation Abstracts International*. 35(6) : 3373-A
- [18] Maslow, Abraham. **Motivation and Personality**. 2nd ed. New York : Harper & Row, 1998.
- McClelland, David. **Human Motivation**. Cambridge : Cambridge : Cambridge University Press, 2001.