



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

**ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา**

**Job Satisfaction of the Employees amid the unrest
situation : a case study at Yala Rajabhat University**

โดย

สมศักดิ์ ค่านเดชา

เพ็ญศรี สุขไชยะ

รัชณี รัตนา

ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณบำรุงการศึกษา ประจำปี 2551

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
ผู้วิจัย สมศักดิ์ ด้านเดชาและคณะ
ปีงบประมาณวิจัย 2551

.....

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ได้แก่ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และ (2) เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีการศึกษา 2551 จำนวน 135 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

2. ปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้แก่ รายได้ที่ได้รับน้อยแต่ค่าครองชีพสูง ไม่มีความก้าวหน้า “ชีวิตเหมือนเดินอยู่บนเส้นด้าย” สไตล์ “หากินเองแบบบุฟเฟต์” จึงเกิดการย้ายและลาออกบ่อย สถานที่คับแคบไม่มีสถานที่พักผ่อนยามว่าง งานบางงานไม่มีความชัดเจน ผู้รับผิดชอบไม่ตรงกับตำแหน่ง นโยบายมหาวิทยาลัยไม่มีความชัดเจน ไม่ค่อยได้รับการยอมรับ เนื่องจากจะถูกมองว่าลูกจ้างเป็นเด็ก ผู้บริหารระดับสูงไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ลูกจ้างแสดงความคิดเห็น และคนรอบข้างมักสร้างความเครียดในการปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้แก่ อยากให้มีเงินเลี้ยงชีพ เงินโบนัสและค่าครองชีพเหมือนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานของรัฐ หรือหน่วยงานอื่นๆ อยากให้มีการแบ่งแยกพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนและกว้างเพียงพอ อยากให้มีการบรรจุลูกจ้างชั่วคราวเพื่อความมั่นคง ควรจัดอบรมให้ลูกจ้างบ่อยๆ ควรกำหนดนโยบายให้ชัดเจน ควรจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์สำหรับลูกจ้างบ้าง ควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาบ้าง และอยากให้ผู้บังคับบัญชาใช้จิตวิทยาในการบังคับบัญชา

Title : Job Satisfaction of the Employees amid the unrest situation : a
case study at Yala Rajabhat University

Researcher : Somsak Dandecha and Team

Research budget year : 2007

.....

Abstract

This research was aimed to (1) study the level of satisfaction of the employees in doing their works amid the unrest situation : a case study at Yala Rajabhat University and (2) to compile problems and suggestions related to satisfaction of the employees in doing their works amid the unrest situation : a case study at Yala Rajabhat University

The sample was 135 employees in academic year 2008 of Yala Rajabhat University. The tool in collecting data was questionnaire, in analyzing the data was SPSS, and the statistics used in analyzing the data were frequency value, percentage value, mean value and standard deviation value.

The Findings

1. The level of satisfaction of the employees in doing their works amid the unrest situation : a case study at Yala Rajabhat University : the overall value was average while considering in each aspect it also showed average value.
2. Problems relating to employees ' satisfaction amid the unrest situation : a case study at Yala Rajabhat University were ; low income but high life expense, no progress in job and life was in high risk, doing work like " buffet style" that makes many moving offs and resigning from the position taken , there was too limited space that could be used as arrest area in free time, some works were not clearly enough allocated that got inappropriate man in such job, the university policy was not clearly enough stated , many of employees are not acceptable by the employers because they think the employees are too young , the higher employers did not give chances to the employees in giving any opinion , and the colleagues always give pressure when doing works.

3. Suggestions related to job satisfaction of the employees amid the unrest situation : a case study at Yala Rajabhat University were ; risk area bonus money should be paid like any other government official types, the space for the employees should be provided widely enough to do any activity easily, the employees should be promoted to be a permanent-contract employees for the own lives security , seminars for the employees were also in need frequently , the policy should be stated clearly , there should be some activities that help employees meet each other , the employees accept some good opinions from the employees , and the employees should take psychological knowledge in administrating the job.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยเล่มนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีจากการให้ข้อมูลจากลูกจ้างในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา รวม 135 คน ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญ และลูกจ้างที่ให้ความร่วมมือในการทดลองเครื่องมือที่ทำให้การวิจัยครั้งนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

และท้ายที่สุดขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่สนับสนุนงบประมาณในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 27,120 บาท จากงบบำรุงการศึกษา ปีงบประมาณ 2551

สมศักดิ์ ด้านเดชา และคณะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(ก)
Abstract.....	(ข)
กิตติกรรมประกาศ.....	(ง)
สารบัญ.....	(จ)
สารบัญตาราง.....	(ช)
สารบัญภาพ.....	(ญ)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตการศึกษา.....	2
1. ขอบเขตด้านประชากร.....	2
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา.....	2
3. ขอบเขตด้านตัวแปร.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	5
1. ความหมายของความพึงพอใจ.....	5
2. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน.....	6
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	7
3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (A Hierachy of Needs).....	7
3.2 ทฤษฎีจูงใจ-คำจูงของเฮอรัสบอร์ก(The Motivation-Hygiene Theory).....	13
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	17
ด้านลักษณะงาน.....	17
ด้านนโยบายและการบริหาร.....	17
ด้านความก้าวหน้าในงาน.....	17
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	17
ด้านรายได้และสวัสดิการ.....	17
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	20
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	20
1. ลักษณะเครื่องมือ.....	20
2. วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	21
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
1. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
2.1 สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ.....	23
2.2 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล.....	23
แผนปฏิบัติการวิจัย.....	23
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	24
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	45
สรุปผลการวิจัย.....	45
อภิปรายผล.....	48
ข้อเสนอแนะ.....	48
1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	48
2. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	49
บรรณานุกรม.....	50
ภาคผนวก.....	53
ก. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	54
ข. สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ค. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
ง. ค่าความเชื่อมั่น.....	68
จ. ค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม.....	70
ฉ. ประวัติผู้วิจัย.....	73

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.....	20
2	แผนปฏิบัติการวิจัย.....	23
3	สถานภาพของลูกจ้าง.....	26
4	ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในภาพรวมและแยกเป็นรายด้าน.....	28
5	ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	29
6	ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านลักษณะงาน.....	30
7	ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านนโยบายและการบริหาร.....	31
8	ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความก้าวหน้าในงาน.....	32
9	ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	33
10	ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	34
11	ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านรายได้และสวัสดิการ.....	35
12	ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	36
13	ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	37
14	ปัญหาด้านลักษณะงาน.....	37
15	ปัญหาด้านนโยบายและการบริหาร.....	38
16	ปัญหาด้านความก้าวหน้าในงาน.....	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	ปัญหา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	39
18	ปัญหา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	39
19	ปัญหา ด้านรายได้และสวัสดิการ.....	40
20	ปัญหา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	40
21	ข้อเสนอแนะ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	41
22	ข้อเสนอแนะ ด้านลักษณะงาน.....	41
23	ข้อเสนอแนะ ด้านนโยบายและการบริหาร.....	42
24	ข้อเสนอแนะ ด้านความก้าวหน้าในงาน.....	42
25	ข้อเสนอแนะ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	43
26	ข้อเสนอแนะ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	43
27	ข้อเสนอแนะ ด้านรายได้และสวัสดิการ.....	44
28	ข้อเสนอแนะ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	44

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง.....	8
2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่าง Maslow และ Herzberg.....	16

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา มีภารกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ผลิตบัณฑิต วิจัย บริการทางวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีบุคลากรประกอบอยู่ด้วยกันหลายประเภท ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการพลเรือนสายสนับสนุน พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว

ลูกจ้างต่าง ๆ นับตั้งแต่ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว เป็นบุคคลที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่าอาจารย์และข้าราชการพลเรือนสายสนับสนุน ภารกิจที่ปฏิบัติเป็นงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนเป็นส่วนใหญ่ โดยจะเกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้ที่สำคัญ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา รายได้และสวัสดิการ และการได้รับการยอมรับนับถือ หากเรื่องทั้ง 8 ประการมีการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารเป็นอย่างดี ย่อมจะส่งผลต่อคุณภาพของงานที่ปฏิบัติและทำที่สุดจะส่งผลไปถึงบัณฑิตที่ผลิตออกมาอย่างมีคุณภาพด้วย โดยเฉพาะในภาวะความไม่สงบในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวยังไม่สงบ ซึ่งเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวมาตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2547 เริ่มตั้งแต่การปล้นปืนในค่ายทหารที่อำเภอเจาะไอร้อง จังหวัดนราธิวาส เหตุการณ์การก่อการร้ายมีเป็นประจำทุกวัน เช่น ทหารถูกลอบวางระเบิด ครูถูกยิงคนแล้วคนเล่า ข้าราชการถูกวางระเบิดและฆ่าประชาชน เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองตายทุกวัน เหล่านี้ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการทุกประเภท รวมทั้งลูกจ้าง ไม่ว่าจะอยู่ในตัวเมือง หรือชนบททางไกลเกิดเหตุการณ์ไม่แพ้กัน

จากผลการวิจัยของพรทิพย์ นิลมัย (2539 : ก) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนกัณฑ์วิทยาสรรพสิทธิ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ครูอาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พินิจ เจริญเร็ว (2541 : ก) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลในจังหวัดราชบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลมีความพึงพอใจในงานภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และศราวุธ จิตต์ระเบียบ (2541 : ก) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ศึกษาเฉพาะกรณีเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว มีความพึงพอใจในงานภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง เช่นกัน

จากผลการวิจัยดังกล่าว จะพบว่า ภาพรวมบุคลากรแต่ละหน่วยงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยบางหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

ลูกจ้างในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เป็นบุคลากรประเภทหนึ่งที่อยู่ในเหตุการณ์ความไม่สงบ การปฏิบัติงานย่อมมีปัญหาบ้าง แม้จะอยู่ในตัวเมืองก็ตาม แต่ที่สำคัญ คือ องค์กรประกอบต่างๆ ที่ลูกจ้างต้องเกี่ยวข้องอยู่ทุกวัน จะเป็นตัวบ่งบอกถึงประสิทธิภาพของงาน โดยเฉพาะความรู้สึกลึกๆของลูกจ้างที่ประสบอยู่ จะบอกถึงความพึงพอใจดังกล่าวว่า มีอยู่มากน้อยแค่ไหน และมีปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติงานอย่างไร โดยเฉพาะการวิจัยครั้งนี้จะสอดคล้องกับผลการวิจัยของสามหน่วยงานดังกล่าวข้างต้นหรือไม่อย่างไร เป็นเรื่องที่น่าเทียบเคียง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะวิจัยในประเด็นดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนแก้ปัญหาในเชิงนโยบายต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
2. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ลูกจ้างทุกประเภทในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 203 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกจ้างทุกประเภทในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 135 คน ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรยามานะ (Yamane)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ใน 8 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) ลักษณะงาน (3) นโยบายและการบริหาร (4) ความก้าวหน้าในงาน (5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (6) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (7) รายได้และสวัสดิการ และ(8) การได้รับการยอมรับนับถือ

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ

- 3.1.1 เพศ จำแนกเป็น 2 ประเภท คือ เพศชาย และเพศหญิง
- 3.1.2 อายุ จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 20-34 ปี และ 35 ปีขึ้นไป
- 3.1.3 ระดับการศึกษา จำแนกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ระดับอนุปริญญาลงมา ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทขึ้นไป
- 3.1.4 ระยะเวลาการทำงาน จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1-24 เดือน และ 25 เดือนขึ้นไป
- 3.1.5 อัตราค่าจ้าง จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 7,000 บาทลงมา และ มากกว่า 7,000 บาทขึ้นไป
- 3.1.6 วิธีการเข้าทำงาน จำแนกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ สอบคัดเลือก โดยข้อเขียน สอบสัมภาษณ์ สอบข้อเขียนและสัมภาษณ์ และสอบหลายวิธีผสมกัน
- 3.1.7 ภาระที่ต้องรับผิดชอบคนในครอบครัว จำแนกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ไม่มี 1-3 คน และ 4 คนขึ้นไป
- 3.1.8 ภูมิลำเนา จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ อยู่ในเขตเทศบาลนครยะลา และอยู่นอกเขตเทศบาลนครยะลา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ใน 8 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) ด้านลักษณะงาน (3) ด้านนโยบายและการบริหาร (4) ด้านความก้าวหน้าในงาน (5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (6) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (7) ด้านรายได้และสวัสดิการ และ (8) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. จะได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ใน 8 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) ด้านลักษณะงาน (3) ด้านนโยบายและการบริหาร (4) ด้านความก้าวหน้าในงาน (5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (6) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (7) ด้านรายได้และสวัสดิการ และ (8) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปกำหนดเป็นนโยบายเพื่อแก้ปัญหาต่อไป

2. จะได้รับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในประเด็นต่างๆอย่างไร เนื่องจากลูกจ้างถือว่า เป็นบุคลากรที่มีรายได้ต่ำที่สุดในบรรดาบุคลากรทุกประเภทในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ข้อมูลที่ได้จะสะท้อนให้เห็นอะไรบางอย่างที่ผู้บริหารหน่วยเหนือจะได้นำไปกำหนดเป็นนโยบายเพื่อแก้ปัญหาต่อไป ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย เป็นไปตามสโลแกนที่ว่า “งานบรรลุผล คนพอใจ”

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของลูกจ้างมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่มีต่อพฤติกรรม การปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งในช่วงเวลาหนึ่งในปีงบประมาณ 2551 ซึ่งแสดงออกมาในหลายระดับ ได้แก่ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การทำงาน หมายถึง การปฏิบัติราชการของลูกจ้างในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาทั้งใน ตำแหน่งสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ

ลูกจ้าง หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในตำแหน่งต่างๆ ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

ภาวะความไม่สงบ หมายถึง ความไม่เรียบร้อยในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในบ้านเมืองของ สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ นับตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2547 เป็นต้นมา ได้แก่ จังหวัดนราธิวาส ปัตตานี และยะลา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากมาย สำหรับในบทนี้ จะขอแนะนำในหัวข้อตามลำดับดังนี้ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ จะขอแนะนำใน 3 หัวข้อได้แก่ ความหมายของความพึงพอใจ ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้มากมายหลายท่าน ส่วนใหญ่จะมีความคล้ายคลึงกัน ในบทนี้ จะขอแนะนำจำนวน 3 ท่าน ดังนี้

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527 : 96 อ้างถึงในรัตนา สวาสดิพันธ์, 2539 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวก หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพต่ำ

สนิท เหลืองบุตรนาถ (2529 : 7) กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะบอกถึงความพอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุนหรือเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการ ในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

วรูม (Vroom 1964, อ้างถึงใน จรรยา ศิริพร, 2537 : 14) ทศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ ที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยจะแสดงออกมาในทางชอบใจหรือไม่ชอบใจ ขึ้นอยู่กับ สิ่งนั้นได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการแล้วหรือยัง หากได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมี ความพึงพอใจ หากไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะไม่มีความพึงพอใจนั่นเอง

2. ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน จะขอนำเสนอทั้งจากนักวิชาการ จากต่างประเทศและในประเทศ จำนวน 4 ท่าน ได้แก่

มอร์ส (Mors 1953 อ้างถึงในจกกลณี เกตุแก้ว, 2537 : 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้ามีความเครียดมาก จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการกระทำกิจกรรมใดๆก็ได้

ปราณี อารยะศาสตร์ (2539 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีที่มีต่อบุคคล มีต่องานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมาก ก็จะมีการสละอุทิศร่างกายและแรงใจ แรงปัญญาให้แก่งานมาก แต่ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานน้อย ก็จะทำเพียงตามหน้าที่ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่เป็นแรงจูงใจที่อยู่ในงานนั้น

จำนงค์ สมประสงค์ (2518 : 109) ได้สรุป ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูงขึ้น ส่วนความไม่พึงพอใจในการทำงานจะนำไปสู่การลดความสนใจให้น้อยลง สร้างความท้อถอยในการทำงานยิ่งขึ้น ทำให้ผลงานในการผลิตตกต่ำ และเพิ่มจำนวนการออกจากงานให้สูงขึ้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2538 : 359) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเห็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนจะสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้วก็จะทำให้ความพึงพอใจของเราดีขึ้น หรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดการให้คนทำงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูง ผลงานก็จะดีขึ้นไปด้วย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ก็คือ ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งว่า ชื่นชอบมากน้อยแค่ไหน หากมีความชื่นชอบมาก ก็จะมีการสละอุทิศร่างกายและแรงใจ แรงปัญญาให้แก่งานมาก แต่ถ้าหากมีความชื่นชอบน้อย ก็

ทำเพียงตามหน้าที่ให้พ้นๆ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับผู้นำในที่นั้นว่าจะสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติได้มากน้อยแค่ไหน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

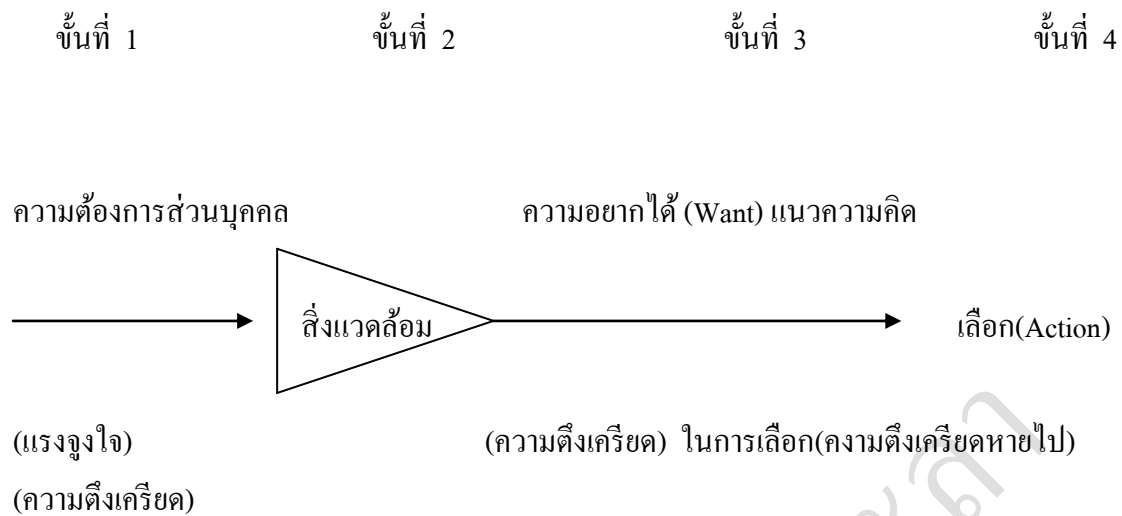
สำหรับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จะขอนำเสนอทฤษฎีที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยตรง จำนวน 2 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (A Hierarchy of Needs) และทฤษฎีจูงใจ-คำจูนของเฮอริเบอร์ก (The Motivation-Hygiene Theory) รายละเอียดมีดังนี้

3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (A Hierarchy of Needs)

ศิโรตถาภรณ์ บุรพาเดช (2528 : 44-48 ; อ้างถึงใน โชคดี รักทองและละม้าย มีศิลป์, 2536 : 10-13) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (A Hierarchy of Needs) ไว้ดังนี้ ทฤษฎีนี้ เป็นการอธิบายเรื่องความต้องการของมนุษย์อย่างกว้างขวาง ตามลำดับความต้องการต่างๆ ของมนุษย์ จะเรียงกันตามลำดับความสำคัญและสามารถยืดหยุ่นได้ เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการบำบัดหรือตอบสนองแล้ว มนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการสูงขึ้นเป็นลำดับ ความต้องการเหล่านี้ เกิดจากเหตุผลต่างๆ ที่ว่า มนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ต้องการเติบโตดำรงชีวิตอยู่ ต้องอยู่ในสังคมและประกอบการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นๆ

มาสโลว์ (Maslow) ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์ย่อมมีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้น กระบวนการนี้เริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงจะเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของคนนั้น ดังจะเห็นว่า คำกล่าวข้างต้นนี้ ตรงกับความคิดของนักวิชาการมนุษยสัมพันธ์อีกท่านหนึ่ง คือ Keith Davis ซึ่งทำภาพให้เห็นง่ายๆ ดังนี้



ภาพที่ 1 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง
แหล่งที่มา : อรุณ รักธรรม (2517 : 65)

3. ความต้องการของมนุษย์ จะเรียงกันเป็นลำดับขั้นตามความสามารถ เมื่อความต้องการในระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการในระดับสูงขึ้น ศาตราจารย์มาสโลว์ ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการไว้ ดังนี้

3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ทุกคน และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับมนุษย์ ร่างกายจะต้องได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายปราศจากการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ถ้ามองในรูปแบบองค์กรหรือหน่วยงาน ก็จะพบว่า ในขั้นแรกองค์กรหรือหน่วยงานทุกแห่ง จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรแต่ละคน โดยการจ่ายค่าจ้างแรงงาน เพื่อที่บุคลากรทุกคนจะได้นำเงินที่ได้มาจากค่าแรงงานไปใช้จ่าย เพื่อแสวงหาสิ่งที่จำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิตมาดำรงชีพต่อไป

3.2 ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs)

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ คือ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองภัยอันตรายต่างๆที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม มนุษย์ต้องการหรือปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมอย่างมีระบบ เป็นระเบียบ และสามารถคาดหมายได้ ความต้องการความปลอดภัยนี้ยังขยายขอบเขตไปกับความรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งมีข้อจำกัดหรือขอบเขตของ

พฤติกรรม ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในสังคม ดังนั้น ในองค์กร หน่วยงาน ความปลอดภัยหรือความมั่นคงในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ และมีผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรแต่ละคนด้วย ถ้าบุคลากรแต่ละคนทำงานหรือปฏิบัติงานด้วยความหวั่นไหววิตกกังวลอยู่ตลอดเวลา งานที่ทำไปก็ย่อมไม่เป็นผลดีแก่องค์การหรือหน่วยงาน ฉะนั้น ผู้บริหารองค์กร จึงต้องมีหน้าที่ที่จะจัดการความวิตกกังวลและหวั่นไหวที่เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ ให้หมดไป โดยให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเกิดความมั่นใจมั่นคงในการทำงาน เช่น การพิจารณาโทษของบุคลากรควรจะมีกระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณาอย่างไร ระบบความชอบพอและคุณค่าส่วนตัว การเลือกปฏิบัติเหล่านี้ เป็นสิ่งที่กระทบกระเทือนต่อทำที่ ขวัญและกำลังใจของบุคลากรในองค์กร หน่วยงานมากที่สุด

3.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs)

เมื่อความต้องการทั้งสองประเภทข้างต้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ระดับสูงกว่าก็เข้ามาครอบงำพฤติกรรมของบุคลากรนั้นต่อไป ความต้องการด้านสังคม เป็นความต้องการที่จำเป็นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมและได้รับการยอมรับ ได้รับการรักใคร่ นับถือจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและสังคมทั่วไป ความต้องการในขั้นนี้ของบุคคลเป็นความต้องการที่ตนเองได้รับการยอมรับเป็นบุคคลสำคัญ ได้รับการยกย่องชมเชยในโอกาสอันสมควร ทั้งนี้ เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้ในองค์กร หน่วยงานให้ ความรู้สึกที่ดีต่อบุคลากรว่า เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้นอยู่เสมอ และมีความสำคัญต่อองค์กรด้วย

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs)

เป็นความต้องการอยากเด่นอยากดังในสังคม และรวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่ว่าจะเป็นในด้านความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ความสำเร็จ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ การนับถือตนเอง และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะดีเด่นในสังคม เป็นที่ยอมรับทั้งหลาย ดังนั้น การได้รับตำแหน่ง การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือหน่วยงานนั้น สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ หรือผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปเป็นอย่างดี ซึ่งล้วนแล้วแต่มีโอกาสนำให้ฐานะของตนเด่นดังขึ้น เป็นความต้องการในขั้นนี้ทั้งสิ้น

3.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self Actualization Needs)

ความต้องการขั้นสูงสุดนี้ เป็นความต้องการพิเศษของคนเราซึ่งนี่ก็อาจจะเป็นหรือนี่ก็อาจจะได้ แต่ไม่สามารถเสาะแสวงหาได้ การที่บุคคลได้บรรลุซึ่งความต้องการในขั้นนี้ได้ นั้น ก็จะได้รับยกย่องเป็นบุคคลพิเศษไป เช่น ความนึกคิดที่อยากจะเป็นอย่างบุคคลที่มีอำนาจ มีบารมี เป็นผู้วิเศษที่มีความสามารถได้รับการยกย่องจากบุคคลทั่วไปในวงสังคม ซึ่งแต่ละคนย่อมมีความรู้สึคนึกคิดที่แตกต่างกันไปตามพื้นฐานการศึกษาและสิ่งแวดล้อม

มนตรี เญียบแหลม (2536 : 21) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานว่า มี 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ (Occupational Level) หมายถึง สถานะหรือความนิยมของคนต่ออาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้นๆ
2. สถานะทางสังคม (Status) การได้รับตำแหน่งที่ดี หรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงาน ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นๆ
3. อายุ (Age) ของผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ
4. สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน (Financial Incentive) ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา (Quality supervision) ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีระหว่าง หัวหน้างาน คนงาน และการเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน ซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจในงาน

โชคดี รักทองและละม้าย มีศิลป์ (2536 : 7) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 อย่าง คือ

1. ความต้องการภายนอก เป็นความต้องการด้านกายภาพ เช่น ความสะอาดสบายในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ รายได้ตอบแทนที่ได้รับ การทำงานที่ตนถนัด เป็นต้น
2. ความต้องการภายใน เป็นความต้องการที่มีผลสนองตอบต่อทางด้านจิตใจ เช่น การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน ความเป็นเพื่อน ความรักใคร่ ความได้รับเกียรติ การได้รับความไว้วางใจจากหมู่คณะ การประสบความสำเร็จในผลงาน

ดังนั้น การปฏิบัติใดเพื่อจะได้ประสบบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์การจะต้องคำนึงถึงวิธีดำเนินงาน โดยมีได้คำนึงถึงความรู้ความสามารถเพียงใด หากขาดความจริงใจหรือพอใจที่จะทำงานแล้ว ผลงานคงไม่อาจสำเร็จลงได้อย่างมีคุณภาพ ดังนั้น ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสิ่งต่างๆ เป็นเรื่องสำคัญที่ทุกหน่วยงานจะต้องตระหนักและคิดคำนึงถึงอยู่เสมอ

คูเปอร์ (Cooper, 1958 : 31-33 ; อ้างถึงใน ชำรง นครรัตนชัย, 2535 : 22) มีความเห็นว่าการต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น ในการทำงาน ผู้ทำงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งประกอบด้วย

1. ได้ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับทำงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน
5. มีสภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งมีชั่วโมงการทำงานและสถานที่ทำงานที่เหมาะสม

6. มีความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ

7. ได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมการปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

เดวิด (Davis, 1972 : 260-262 ; อ้างถึงใน โชคดี รักทองและละม้าย มีศิลป์, 2536 : 7-8) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานว่า นอกจากเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีก คือ

1. เพศ จากการสำรวจหลายครั้ง พบว่า หญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย อาจเป็นเพราะหญิงมีความต้องการด้านการเงินและความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าผู้ชาย

2. จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ ผลจากการศึกษากลุ่มเจ้าหน้าที่ พนักงาน พบว่า บุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดู ผู้ที่อยู่ในอุปการะจำนวนมาก จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย ซึ่งสาเหตุนี้ เนื่องมาจากปัญหาสภาพการเงินที่บีบคั้นอยู่

3. อายุ จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงาน คือ พนักงานที่มีอายุน้อยแต่มีรายได้และสภาพการทำงานต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะสูง เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

4. ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้ง พบว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ห้า หรือปีที่แปด จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่ออายุการทำงานเพิ่มขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุด เมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5. ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับระดับขอบเขตของความฉลาดและความยากง่ายของงาน คือ หากคนใดที่มีความเฉลียวฉลาดทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย

6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษาเกี่ยวกับพนักงาน เจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่นๆ กลับพบว่า ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว นับเป็นสาเหตุประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

กิลเมอร์ (Gilmer, 1967 : 398-405 ; อ้างถึงใน สร้อยนภา วัฒนากิตติกุล และคนอื่นๆ, 2536 : 50-52) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการจ้างงาน ความรู้สึกว่า ผู้ปฏิบัติงานมีคุณค่าต่อหน่วยงาน มีความรู้ความสามารถ มีโอกาสที่จะได้ทำงานนั้นตลอดไป

ความมั่นคงนี้เป็นสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้คนชอบงานและโดยทั่วไป จะได้รับการกล่าวถึงเป็นอันดับแรก เมื่อกล่าวถึงสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ไม่ว่าผู้ปฏิบัติงานจะเป็นหญิงหรือชาย ผู้ที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับตนมาก ในขณะที่คนมีความรู้สูงจะรู้สึกว่ามีค่าความสำคัญมากนัก ส่วนคนที่มีอายุมากขึ้น ต้องการความมั่นคงมากขึ้น

2. โอกาสในความก้าวหน้า (Opportunity for Management) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ปัจจัยนี้จะได้รับการจัดลำดับความสำคัญไว้มาก สำหรับคนที่ชอบการโยกงานหรือการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งระดับผู้บริหารด้วย สำหรับผู้บริหารระดับกลาง ดูเหมือนจะมีอุปสรรคในเรื่องโอกาสความก้าวหน้า เนื่องจากต้องขึ้นอยู่กับสิ่งที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานนั้น ส่วนผู้ปฏิบัติงานรุ่นเด็กที่ทำงานดี มีความกระตือรือร้น อาจจะพบว่า ความก้าวหน้าต้องเป็นไปตามลำดับอาวุโส

3. องค์การและการบริหารหรือการจัดการ (Company and Management) หมายถึง ความพอใจต่อหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานต่อการดำเนินงานภายในหน่วยงาน เป็นสิ่งที่ช่วยให้รู้สึกว่าคุณมีความมั่นคงในการทำงาน และสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีความชำนาญสูง ระดับความพึงพอใจในหน่วยงานจะสูงตามไปด้วย ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากจะสนใจกับชื่อเสียงของหน่วยงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อย

4. เงินเดือนค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ รายได้ประจำ เป็นที่น่าสนใจว่า คนงานโดยทั่วไปจะจัดลำดับความสำคัญให้ปัจจัยนี้อยู่ในลำดับต้นๆ เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้ชายมากกว่าผู้หญิง และจะสำคัญสำหรับงานในโรงงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of Job) หมายถึง งานสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากบุคคลใดทำงานตามที่ตนเองถนัดจะเกิดความพึงพอใจ

6. การนิเทศงาน (Supervision) เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ รวมถึงการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและความก้าวหน้า การได้รับการยกย่องชื่นชม ความก้าวหน้าในอาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจ

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspect of Job) เป็นเรื่องเกี่ยวกับความต้องการอยู่ในฐานะที่เป็นที่ยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ในปัจจัยส่งผลให้เกิดได้ทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ผู้ที่รู้สึกว่าตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่มที่มีความสามัคคีและมีผลงานที่ดี จะรู้สึกมีความสุขกับงานมากกว่าคนที่พบว่า ตนเองไม่เหมาะหรือเข้ากับคนอื่นในสังคมไม่ได้

8. การติดต่อสื่อสาร (Communications) หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร คำสั่ง รายงานประจำปี ฯลฯ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ยังหมายรวมถึง การยอมรับฟัง การได้รับการยอมรับ การทราบเหตุผล การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่างๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ฯลฯ

10. ผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) ได้แก่ เงินบำนาญในการบริการ และรักษาพยาบาล สวัสดิการ เป็นต้น

3.2 ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริสเบิร์ก (The Motivation-Hygiene Theory)

สมยศ นาวิการ (2521 : 97-102 ; อ้างถึงในรัตน สวัสดิพันธ์, 2539 : 11-13) ได้กล่าวถึงทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริสเบิร์ก (The Motivation-Hygiene Theory) ไว้ดังนี้

เฟรดเดอริก เฮอริสเบิร์ก (Frederick Herzberg) ศาสตราจารย์และหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น รีเสิร์ฟ (Western Reserve University) ประเทศสหรัฐอเมริกา และคณะ ได้พิมพ์รายงานผลการวิจัย เรื่อง “การจูงใจในการทำงาน” (The Motivation to Work) ในปี ค.ศ.1959 โดยเสนอทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) หรือบางทีเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Dual Factor Theory)

มูลเหตุที่ทำให้เฮอริสเบิร์กและคณะได้ทำการวิจัยและเสนอทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมา ก็เพื่อที่จะตอบคำถามที่ว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” ซึ่งเฮอริสเบิร์กและคณะได้สัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คนจากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมืองพิทสเบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสอบถามคนงานแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน” เฮอริสเบิร์กและคณะ ได้สรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) และปัจจัยค้ำจุนหรือบางทีเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบทำงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีดังนี้คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้า (Advancement)

ส่วนปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งจำเป็น เพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้หรือมีในลักษณะ

ที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงานจะเกิดความไม่พอใจในการทำงานขึ้น ปัจจัยสำคัญมี 10 ประการคือ

1. เงินเดือน (Salary)
2. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation : Superior)
3. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation : Subordinate)
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation : Peers)
5. สถานภาพทางสังคม (Status)
6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
7. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)
8. สภาพการทำงาน (Working Condition)
9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)
10. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยสำคัญตามทฤษฎีของ Herzberg กับความพึงพอใจในการทำงาน จะปรากฏเป็นแนวต่อสองแนว คือ ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่าง “ไม่มี ความพึงพอใจ” กับ “ความพึงพอใจ” ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้มาใช้จูงใจ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาจูงใจผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยสำคัญ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่าง “ความไม่พึงพอใจ” กับ “ไม่มี ความพึงพอใจ” ซึ่งหมายความว่า ถ้าในหน่วยงาน ผู้บริหารไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้ ก็จะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าผู้บริหารจัดปัจจัยเหล่านี้ไว้อย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานก็就会有ความพึงพอใจในการทำงาน

Smith and others (1955 : 160 อ้างถึงในรัตน สวัสดิพันธ์, 2539 : 15-16) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานไว้ 5 องค์ประกอบ คือ

1. ลักษณะของงาน (Work Itself) ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน

2. การบังคับบัญชา (Supervision) ได้แก่ รูปแบบของการบังคับบัญชาของการให้คำปรึกษา โทษ การใช้เทคนิคในการบริหาร ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและทักษะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

3. รายได้ (Pay) หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมหรือความเท่าเทียมของ รายได้

4. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ได้แก่ โอกาสที่จะได้รับเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หมายถึง บุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ซักชวนกันทำงาน การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนมิตรภาพที่ดีระหว่างกัน

สุนีย์ ปานกำเนิด (2538 : 11-12) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในรูปของวัตถุ

2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล (Personal or Non-material Opportunities) หมายถึง โอกาสที่จะมีชื่อเสียงเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัวหรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งดี ๆ

3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) ได้แก่ สภาพวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง การที่หน่วยงานเสนอความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือความรู้สึกรักพอใจที่ได้ทำงานเต็มที่

5. ความดึงดูดใจในการทำงาน (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีมิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคลและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้ผู้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกันอันดีมีมิตร (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคลากรที่อยู่ร่วมกันอันดีมีมิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวางสนิทสนมกลมเกลียวร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการทำงาน

จากแนวความคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเกิดจากหลายๆ องค์ประกอบร่วมกัน ไม่ได้เกิดจากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเพียงอย่างเดียว ด้วยเหตุนี้ จึงขอเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg

ความต้องการของ Maslow

ความต้องการของ Herzberg



ภาพที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบระหว่าง Maslow และ Herzberg

แหล่งที่มา : อรุณ รักธรรม (2517 : 23)

วรรณกรรม/สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) ด้านลักษณะงาน (3) ด้านนโยบายและการบริหาร (4) ด้านความก้าวหน้าในงาน (5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (6) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (7) ด้านรายได้และสวัสดิการ และ(8) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นการจัดที่อยู่สิ่งประกอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ด้านลักษณะงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับความถนัด โดยใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ มีความปลอดภัย ไม่ซ้ำซากจำเจน่าเบื่อ และมีปริมาณพอสมควร ไม่มากเกินไปจนหนักเกินไป

ด้านนโยบายและการบริหาร เป็นเรื่องของฝ่ายบริหารที่จะกำหนดให้ฝ่ายปฏิบัติดำเนินการ รวมถึงวิธีการบริหารที่มีรูปแบบอิงกับกฎหมาย ระเบียบและตัวผู้บริหารที่เป็นแบบอย่างที่ดี

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับเส้นทางที่จะเติบโตของตำแหน่งที่ปฏิบัติสามารถก้าวไปสู่การเป็นหัวหน้าคนหรือไม่ก็สามารถเติบโตได้ด้วยสายงานตนเอง

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นเรื่องส่วนตัวที่ตนเองมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนในที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นสายตรงของงานหรือมิใช่สายตรงแต่ต้องสัมพันธ์กัน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นเรื่องที่ถูกจ้างต้องสัมพันธ์กับหัวหน้าทุกระดับ ตั้งแต่ต่ำสุดจนถึงสูงสุดของหน่วยงานหรือองค์กร

ด้านรายได้และสวัสดิการ เป็นเรื่องเกี่ยวกับเงินเดือน เงินพิเศษและสวัสดิการอื่นๆ เช่น การลา เงินช่วยเหลือถูกจ้าง ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล ค่าศึกษาบุตร ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พัก เป็นต้น และอื่นๆอีกหลายประเภท เช่น เครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อยู่อาศัย ยานพาหนะ เป็นต้น

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ เป็นเรื่องของการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาในทุกระดับในองค์กร รู้สึกมีเกียรติ อบอุ่น อยากรอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมชาย ชัยยุทธ์ (2536 : ก) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริหารบุคคลมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางจนถึงค่อนข้างสูง สำหรับลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจงานของพนักงาน เรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ดังนี้ วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร ความมั่นคงในงาน ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและสวัสดิการ

ศานิตย์ บุญยรัตน์ (2538 : ก) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตหน่วยงานโมเฟล็ก บริษัท โมเดอร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตหน่วยงานโมเฟล็ก บริษัท โมเดอร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในภาพรวม และรายองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า

องค์ประกอบด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด และองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

สุนีย์ ปานกำเนิด (2538 : ก) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงาน สหกรณ์การเกษตรในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 108 คน ผลการวิจัย พบว่า พนักงานสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดอุบลราชธานี มีความพึงพอใจในงาน รวม 10 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบมีความพึงพอใจมากที่สุด และด้านค่าตอบแทนต่ำ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

พรทิพย์ นิลมัย (2539 : ก) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู อาจารย์โรงเรียนกัณฑ์รัตนวิทยา จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัย พบว่า ครู อาจารย์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้(เงินเดือน) ระดับชั้นที่สอน เป้าหมายในการรับราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู อาจารย์ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

งามพิศ แจ่มประจักษ์ (2539 : ก) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนาการประจำตำบล จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 109 คน ผลการวิจัย พบว่า พัฒนาการประจำตำบล มีความพึงพอใจในงาน ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงของงาน สภาพการปฏิบัติงาน นโยบายของหน่วยงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้า ค่าตอบแทนและความขัดแย้ง อยู่ในระดับปานกลาง

ศุภชัย เหลืองสุขเจริญ (2541 : ก) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

พินิจ เจริญเร็ว (2541 : ก) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลในจังหวัดราชบุรี จำนวน 75 คน ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำตำบลมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

ศราวุธ จิตตระเปียง (2541 : ก) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ศึกษาเฉพาะกรณีเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลายด้านรวมกัน ซึ่งสามารถแยกองค์ประกอบที่สำคัญๆได้ทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. ด้านลักษณะงาน

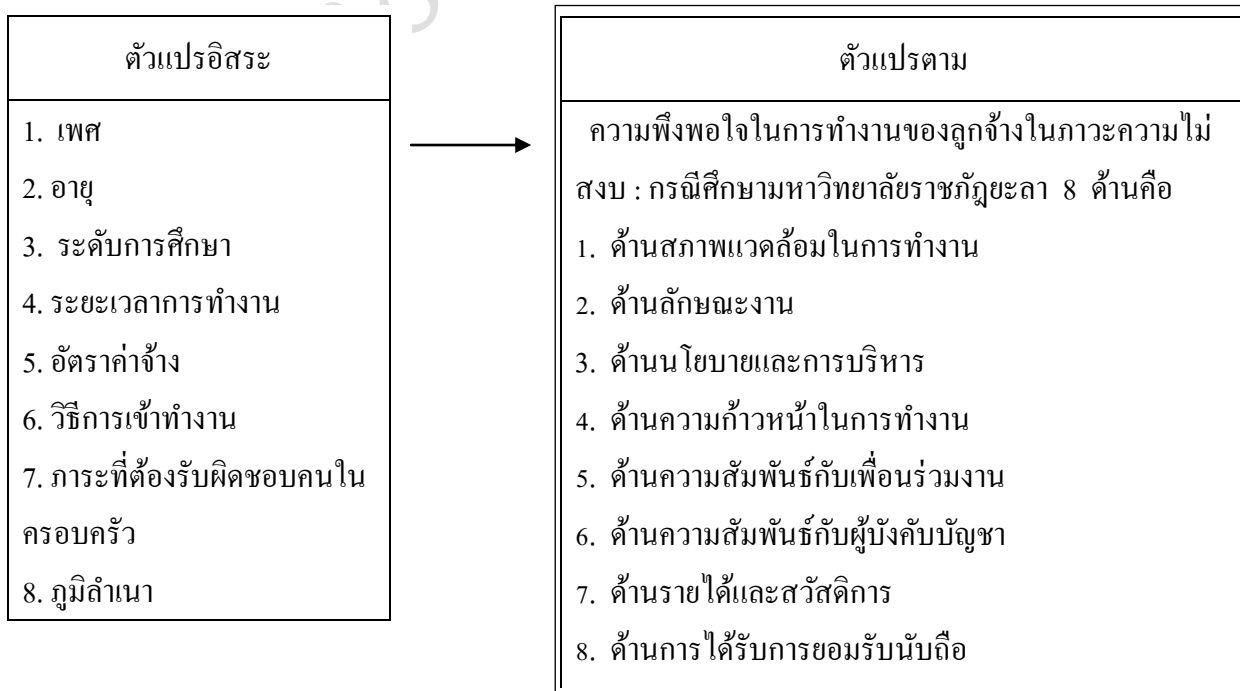
3. ด้านนโยบายและการบริหาร
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
7. ด้านรายได้และสวัสดิการ
8. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีหลายปัจจัยเช่นกัน ในการศึกษาครั้งนี้ จึงขอเลือกปัจจัยต่างๆไว้ 8 ปัจจัย ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ระยะเวลาทำงาน
5. อัตราค่าจ้างรายเดือน
6. วิธีการเข้าทำงาน
7. ภาระที่ต้องรับผิดชอบคนในครอบครัว
8. ภูมิฐานะ

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในบทนี้จะกล่าวถึง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และแผนปฏิบัติการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากร ได้แก่ ลูกจ้างทุกประเภทในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 203 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกจ้างทุกประเภทในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 135 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรยามานะ จากนั้นสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามคณะและประเภทของลูกจ้าง แล้วสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ประเภทลูกจ้าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. พนักงานราชการ	19	13
2. ลูกจ้างประจำ	29	19
3. ลูกจ้างชั่วคราว	155	103
รวม	203	135

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจรายการเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) ระยะเวลาการทำงาน (5) อัตราค่าจ้าง (6) วิธีการเข้าทำงาน (7) ภาระที่ต้องรับผิดชอบคนในครอบครัว และ(8) ภูมิถิ่น

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ใน 8 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) ด้านลักษณะงาน (3) ด้านนโยบายและการบริหาร (4) ด้านความก้าวหน้าในงาน (5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (6) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (7) ด้านรายได้และสวัสดิการ และ(8) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ใน 8 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) ด้านลักษณะงาน (3) ด้านนโยบายและการบริหาร (4) ด้านความก้าวหน้าในงาน (5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (6) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (7) ด้านรายได้และสวัสดิการ และ(8) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

2. วิธีการสร้างเครื่องมือ

2.1 ดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ใน 8 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) ด้านลักษณะงาน (3) ด้านนโยบายและการบริหาร (4) ด้านความก้าวหน้าในงาน (5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (6) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (7) ด้านรายได้และสวัสดิการ และ(8) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือของพูนศักดิ์ นาคเสนา (2542 : 75 – 84) แล้วสร้างข้อคำถามตามตัวแปรตามที่ศึกษาโดยแบ่งเป็น 3 ตอน

2.2 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง(Construct Validity) และเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะเฉพาะกลุ่มพฤติกรรม (IC) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงศ์, 2527 : 69 ; อ้างอิงจาก Hambleton and Rovinelli)

2.3 จากนั้นทำการทดลองเครื่องมือ (Try out) กับบุคคลที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีการของครอนบัก (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 125-126 อ้างอิงจาก Cronbach, 1990 : 147) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .9297 ส่วนรายละเอียดแต่ละด้านปรากฏในภาคผนวก

2.4 จากนั้น นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยส่งหนังสือพร้อมแบบสอบถามให้ส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา เพื่อส่งต่อไปให้ผู้จ้างตอบแบบสอบถาม
2. ผู้จ้างแบบแบบสอบถามและส่งคืนใน 7 วัน
3. จากนั้นตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 135 ฉบับ พบว่า มีความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
4. จากนั้นเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จากคอมพิวเตอร์ช่วยในการวิเคราะห์ โดยดำเนินการ ดังนี้

1.1 ตอนที่ 1 เป็นการหาค่าความถี่และร้อยละของสถานภาพกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในแต่ละรายการตามตัวแปรที่ต้องการศึกษา

1.2 ตอนที่ 2 เป็นการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจในการทำงานของผู้จ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในภาพรวมทุกด้าน รายด้านและรายข้อในการแปลผลค่าเฉลี่ยของเบสต์ (Best, 1977 : 174) ดังนี้

มากที่สุด	4.51-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับ
มาก	3.51-4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับ
ปานกลาง	2.51-3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับ
น้อย	1.51-2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับ
น้อยที่สุด	1.00-1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับ

1.3 ตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของผู้จ้างในภาวะความไม่สงบ

2. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

2.1 สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ

2.1.1 หาค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity)

2.1.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

2.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

2.2.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แผนปฏิบัติการวิจัย

แผนปฏิบัติการวิจัย ผู้วิจัยและคณะได้วางแผนไว้ดังตารางที่ 2
ตารางที่ 2 แผนปฏิบัติการวิจัย

ที่	รายการดำเนินการ	ระยะเวลา
1.	เสนอเค้าโครงวิจัยเพื่อขอรับทุน	ต.ค. 50
2.	เขียนบทที่ 1	พ.ย. 50
3.	เขียนบทที่ 2	ธ.ค. 50
4.	เขียนบทที่ 3	ม.ค. 50
5.	เก็บข้อมูลภาคสนามและวิเคราะห์ข้อมูล	ก.พ. – มี.ค. 51
6.	เขียนบทที่ 4	เม.ย. 51
7.	เขียนบทที่ 5	พ.ค. 51
8.	ตรวจสอบ/แก้ไขเล่มรายงาน	มิ.ย. – ก.ค. 51
9.	ส่งรายงานให้เจ้าของทุนและเผยแพร่งานวิจัย	ส.ค. – ก.ย. 51

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผู้วิจัยและคณะขอแนะนำ 3 ตอนตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน อัตราค่าจ้างรายเดือน วิธีการเข้าทำงาน ภาระที่ต้องรับผิดชอบคนในครอบครัว และภูมิลำเนา

2. ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

2.1 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ภาพรวมและรายด้าน

2.2 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2.3 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านลักษณะงาน

2.4 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านนโยบายและการบริหาร

2.5 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความก้าวหน้าในงาน

2.6 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2.7 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

2.8 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านรายได้และสวัสดิการ

2.9 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

3. ตอนที่ 3 รวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวน 8 ด้าน ได้แก่

3.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านลักษณะงาน

3.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านนโยบายและการบริหาร

3.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความก้าวหน้าในงาน

3.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.6 ปัญหาและข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

3.7 ปัญหาและข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านรายได้และสวัสดิการ

3.8 ปัญหาและข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

โดยกำหนดสัญลักษณ์ไว้ ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

SD แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

รายละเอียดแต่ละตอน จะได้เสนอตามลำดับต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของลูกจ้าง ปრაกฏดังตารางที่ 3
ตารางที่ 3 สถานภาพของลูกจ้าง

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1	เพศ		
	1.1 ชาย	54	40.00
	1.2 หญิง	81	60.00
	รวม	135	100.00
2	อายุ		
	2.1 20-34 ปี	94	69.60
	2.2 35 ปีขึ้นไป	41	30.40
	รวม	135	100.00
3	ระดับการศึกษา		
	3.1 อนุปริญญาลงมา	36	26.70
	3.2 ปริญญาตรี	83	61.50
	3.3 ปริญญาโทขึ้นไป	16	11.90
	รวม	135	100.00
4	ระยะเวลาทำงาน		
	4.1 1-24 เดือน	55	40.70
	4.2 25 เดือนขึ้นไป	80	59.30
	รวม	135	100.00
5	อัตราค่าจ้างรายเดือน		
	5.1 7,000 บาทลงมา	44	32.60
	5.2 มากกว่า 7,000 บาท	91	67.40
	รวม	135	100.00
6	วิธีการเข้าทำงาน		
	6.1 สอบคัดเลือกโดยข้อเขียน	6	4.40
	6.2 สอบสัมภาษณ์	17	12.60
	6.3 สอบข้อเขียนและสัมภาษณ์	88	65.20
	6.4 สอบหลายวิธีผสมกัน	24	17.80
	รวม	135	100.00

ตารางที่ 3 สถานภาพของลูกจ้าง (ต่อ)

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
7	ภาระที่ต้องรับผิดชอบคนในครอบครัว		
7.1	ไม่มี	52	38.50
7.2	1-3 คน	66	48.90
7.3	4 คนขึ้นไป	17	12.60
	รวม	135	100.00
8	ภูมิลำเนา		
8.1	อยู่ในเขตเทศบาลนครยะลา	57	42.20
8.2	อยู่นอกเขตเทศบาลนครยะลา	78	57.80
	รวม	135	100.00

จากตารางที่ 2 สถานภาพของลูกจ้างฯ พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 60 อายุ 20-34 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 ระยะเวลาการทำงาน 25 เดือนขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 อัตราค่าจ้างรายเดือน มากกว่า 7,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 คน วิธีการเข้าทำงาน สอบข้อเขียนและสัมภาษณ์ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 ภาระที่ต้องรับผิดชอบคนในครอบครัว 1-3 คน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 และภูมิลำเนา อยู่นอกเขตเทศบาลนครยะลา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80

2. ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปรากฏดังตารางที่ 4 - 12

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในภาพรวมและแยกเป็นรายด้าน

ลำดับที่	ด้าน	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.92	.73	ปานกลาง
2	ลักษณะงาน	3.07	.78	ปานกลาง
3	นโยบายและการบริหาร	2.76	.80	ปานกลาง
4	ความก้าวหน้าในงาน	2.81	.86	ปานกลาง
5	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.02	.90	ปานกลาง
6	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	2.56	.84	ปานกลาง
7	รายได้และสวัสดิการ	3.15	.84	ปานกลาง
8	การได้รับการยอมรับนับถือ	3.15	.84	ปานกลาง
รวม		2.93	.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น โดยด้านรายได้และสวัสดิการและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.15$) และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.56$)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1	ท่านพอใจอาคารสถานที่ทำงานของท่านมีการจัดพื้นที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อยมีบรรยากาศน่าทำงาน	3.10	.87	ปานกลาง
2	ท่านพอใจที่ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้จากมหาวิทยาลัยในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.13	.98	ปานกลาง
3	ท่านพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำในที่ทำงานของท่านมีเพียงพอและเหมาะสมดี	3.01	.98	ปานกลาง
4	ท่านรู้สึกพอใจที่มหาวิทยาลัยมีสถานที่พักผ่อนระหว่างการพักกลางวันให้กับลูกจ้าง	2.53	1.05	ปานกลาง
5	ท่านพอใจในเครื่องมือ เครื่องใช้ของมหาวิทยาลัยที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัยเหมาะสมกับการทำงาน	2.98	.96	ปานกลาง
6	ท่านพอใจในสถานที่ทำงานภาคสนามเพราะมีความสะดวกน่าทำงาน	2.74	.89	ปานกลาง
รวม		2.92	.73	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีประเด็นท่านพอใจที่ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้จากมหาวิทยาลัยในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.13$) และประเด็น ท่านรู้สึกพอใจที่มหาวิทยาลัยมีสถานที่พักผ่อนระหว่างการพักกลางวันให้กับลูกจ้าง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.53$)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านลักษณะงาน

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
7	ท่านพอใจลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เพราะเป็นงานที่ท่านถนัด	3.38	1.00	ปานกลาง
8	ท่านพอใจงานในหน้าที่ทำให้ท่านมีโอกาสรับใช้สังคมอย่างเต็มที่	3.40	.96	ปานกลาง
9	ท่านมีความพอใจที่จะปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโดยไม่คิดจะย้ายหรือเปลี่ยนไปอยู่หน่วยงานอื่น	3.01	1.06	ปานกลาง
10	ท่านพอใจงานในหน้าที่ของท่านเนื่องจากเป็นงานที่ไม่ซ้ำซาก จำเจ	2.93	1.01	ปานกลาง
11	ท่านพอใจในปริมาณงานในหน่วยงานของท่านเนื่องจากมีเท่ากับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่	2.77	.98	ปานกลาง
12	ท่านพอใจงานที่ท่านทำอยู่เพราะไม่หนักมากจนเกินไป	2.90	.89	ปานกลาง
รวม		3.07	.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านลักษณะงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X}=3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นท่านพอใจงานในหน้าที่ทำให้ท่านมีโอกาสรับใช้สังคมอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.40$) และประเด็น ท่านพอใจในปริมาณงานในหน่วยงานของท่านเนื่องจากมีเท่ากับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.77$)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านนโยบายและการบริหาร

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
13	ท่านรู้สึกมีความพอใจในผู้บังคับบัญชาที่ได้เปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน	2.88	1.07	ปานกลาง
14	ท่านพอใจในนโยบายของมหาวิทยาลัยเนื่องจากมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในพื้นที่	2.75	.97	ปานกลาง
15	ท่านรู้สึกพอใจที่ผู้บังคับบัญชาของท่านกระจายปริมาณงานให้ลูกจ้างทุกคนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	2.74	1.00	ปานกลาง
16	ท่านรู้สึกพอใจที่ผู้บังคับบัญชาหลายระดับสั่งงานไม่ซ้ำซ้อนกัน จึงไม่รู้สึกอึดอัดใจ	2.64	.94	ปานกลาง
17	ท่านพอใจที่ระเบียบ กฎหมาย แนวทางปฏิบัติไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของท่าน	2.86	.94	ปานกลาง
18	ท่านรู้สึกพอใจที่การสั่งการของมหาวิทยาลัยไม่ล่าช้าทันต่อเหตุการณ์เสมอ	2.70	.98	ปานกลาง
รวม		2.76	.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านนโยบายและการบริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X}=2.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยประเด็นท่านรู้สึกมีความพอใจในผู้บังคับบัญชาที่ได้เปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=2.88$) และประเด็น ท่านรู้สึกพอใจที่ผู้บังคับบัญชาหลายระดับสั่งงานไม่ซ้ำซ้อนกัน จึงไม่รู้สึกอึดอัดใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.64$)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความก้าวหน้าในงาน

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
19	ท่านพอใจที่มีโอกาสที่จะได้รับผิดชอบงานมากขึ้น	3.06	1.03	ปานกลาง
20	ท่านมีความรู้สึกพอใจในอาชีพลูกจ้างมหาวิทยาลัย หากเทียบกับอาชีพอื่นที่ใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์พอกัน	2.88	1.04	ปานกลาง
21	ท่านพอใจและไม่รู้สึกเบื่อหน่ายต่องานเพราะคิดว่า มีโอกาสก้าวหน้า	2.62	1.05	ปานกลาง
22	ท่านพอใจในงานโดยไม่คิดจะลาออกเพื่อไปทำงาน ที่อื่นที่มีเงินเดือนมากกว่า	2.68	1.00	ปานกลาง
รวม		2.81	.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความก้าวหน้าในงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยประเด็น ท่านพอใจที่มีโอกาสที่จะได้รับผิดชอบงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.06$) และประเด็น ท่านพอใจและไม่รู้สึกเบื่อหน่ายต่องานเพราะคิดว่ามีโอกาสนก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.62$)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
23	ท่านพอใจในเพื่อนร่วมงานที่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่าน	3.07	.97	ปานกลาง
24	ท่านพอใจเมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านได้รับคำแนะนำช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3.21	.90	ปานกลาง
25	ท่านพอใจในการทำงานเพราะมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีไม่มีการก้าวร้าวงานซึ่งกันและกัน	3.08	.94	ปานกลาง
26	ท่านรู้สึกพอใจในเพื่อนร่วมงานที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่	3.21	.97	ปานกลาง
27	ท่านพอใจเนื่องจากเพื่อนร่วมงานไม่เอาเปรียบในเรื่องการทำงาน	3.15	.95	ปานกลาง
28	ท่านรู้สึกพอใจในเพื่อนร่วมงานเพราะไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก	2.99	1.08	ปานกลาง
รวม		3.02	.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยประเด็น ท่านพอใจเมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านได้รับคำแนะนำช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีและท่านรู้สึกพอใจในเพื่อนร่วมงานที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.21$) และประเด็นท่านรู้สึกพอใจในเพื่อนร่วมงานเพราะไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.99$)

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
29	ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชาเป็นที่พึ่งได้เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.09	1.05	ปานกลาง
30	ท่านรู้สึกพอใจเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานสามารถมีโอกาสนำเข้าพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้โดยสะดวก	3.09	1.08	ปานกลาง
31	ท่านรู้สึกพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นมิตรและเป็นกันเองทั้งในหน้าที่ราชการและส่วนตัว	3.15	1.18	ปานกลาง
32	ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้อย่างเป็นธรรม	3.01	.98	ปานกลาง
33	ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชาควบคุมการปฏิบัติงานโดยใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์	2.94	1.06	ปานกลาง
34	ท่านพอใจเมื่อเข้าใกล้ผู้บังคับบัญชาแล้วท่านสามารถเลือกหน้าที่ที่ต้องการได้	2.81	.90	ปานกลาง
รวม		2.56	.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยประเด็นท่านรู้สึกพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นมิตรและเป็นกันเองทั้งในหน้าที่ราชการและส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.15$) และประเด็นท่านพอใจเมื่อเข้าใกล้ผู้บังคับบัญชาแล้วท่านสามารถเลือกหน้าที่ที่ต้องการได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.81$)

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านรายได้และสวัสดิการ

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
35	ท่านรู้สึกพอใจกับรายได้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ	2.65	1.02	ปานกลาง
36	ท่านรู้สึกพอใจกับค่าจ้างที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ ความสามารถ	2.78	1.02	ปานกลาง
37	ท่านรู้สึกพอใจกับเสื้อผ้าที่ได้รับแจกระหว่างการเป็นลูกจ้างในมหาวิทยาลัย	2.32	.97	น้อย
38	ท่านพอใจในงานไม่คิดลาออกจากงานแม้งานอื่นมีรายได้มากกว่า	2.54	1.05	ปานกลาง
39	ท่านพอใจในรายได้แต่ละเดือนซึ่งคิดว่าสามารถเลี้ยงชีพได้อย่างปกติในภาวะปัจจุบัน	2.44	1.07	น้อย
40	ท่านรู้สึกพอใจค่าจ้างที่ได้รับของตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ที่อยู่หน่วยงานอื่น โดยไม่คิดว่าอยู่ในเกณฑ์ต่ำมาก	2.61	1.04	ปานกลาง
รวม		3.15	.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านรายได้และสวัสดิการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X}=3.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็น ท่านรู้สึกพอใจกับค่าจ้างที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ ความสามารถโดยประเด็นท่านรู้สึกพอใจกับค่าจ้างที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ ความสามารถมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=2.78$) และประเด็นท่านรู้สึกพอใจกับเสื้อผ้าที่ได้รับแจกระหว่างการเป็นลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.32$)

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ลำดับที่	รายการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
41	ท่านพอใจในงานโดยบุคคลในครอบครัวให้การสนับสนุนท่านให้ทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	2.98	.99	ปานกลาง
42	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาตลอดจนเพื่อนร่วมงานมักรับฟังความคิดเห็นของท่านแม้ไม่ใช่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานก็ตาม	3.01	.94	ปานกลาง
43	ท่านรู้สึกภูมิใจมากที่ได้ทำงานกับมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีผู้คนศรัทธาจำนวนมาก	3.24	.94	ปานกลาง
44	ท่านพอใจในงานโดยบุคคลในครอบครัวให้การสนับสนุนท่านให้ทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.25	1.03	ปานกลาง
45	ท่านรู้สึกพอใจและคิดว่างานที่ทำอยู่มีเกียรติและได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น	3.24	1.07	ปานกลาง
รวม		3.24	.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยประเด็น ท่านพอใจในงานโดยบุคคลในครอบครัวให้การสนับสนุนท่านให้ทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=3.25$) และประเด็นท่านพอใจในงานโดยบุคคลในครอบครัวให้การสนับสนุนท่านให้ทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.98$)

3. ตอนที่ 3 รวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของ
ลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปรากฏดังตารางที่ 13- 28

ตารางที่ 13 ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ที่	รายการ	ความถี่
1	สถานที่คับแคบ ไม่มีสถานที่พักผ่อนยามว่าง.....	6
2	อุปกรณ์สำนักงานไม่มีความพร้อม.....	5
3	ตอนเช้า อากาศร้อนมาก กว่าที่จะเปิดแอร์ได้ต้อง 11.00 น เพราะต้นไม้ไม่มี..	4
3	กังวลขณะปฏิบัติงานพวในความไม่สงบจะเกิดที่สำนักงาน.....	3
4	งานหนัก.....	1
5	หัวหน้าโปรแกรมขาดวิสัยทัศน์.....	1
6	เป็นอาจารย์ยังไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้.....	1
7	เสียงรบกวนอย่างมาก.....	1

ตารางที่ 14 ปัญหาด้านลักษณะงาน

ที่	รายการ	ความถี่
1	งานบางงานไม่มีความชัดเจน ผู้รับผิดชอบไม่ตรงกับตำแหน่ง.....	6
2	ต้องประสานงานหลายฝ่าย.....	4
3	ไม่มีวันหยุด ทำงานบางวันเลิก 2 ทุ่ม.....	2
4	งานไม่เหมาะกับวุฒิการศึกษา.....	1
5	ความไม่เข้าใจกันระหว่างนักศึกษา กับเจ้าหน้าที่.....	1
6	งานมีความจำเจ.....	1
7	บางครั้งนักศึกษาไม่ได้ตั้งใจ จะเอาเหตุการณ์ความไม่สงบมาอ้าง.....	1
8	งานเยอะมากๆ ทำให้งานที่ออกมาช้าและไร้คุณภาพ.....	1
9	ลักษณะงานไม่เป็นระบบและบางงานซ้ำซ้อนกันอยู่.....	1

ตารางที่ 15 ปัญหาด้านนโยบายและการบริหาร

ที่	รายการ	ความถี่
1	นโยบายมหาวิทยาลัยไม่มีความชัดเจน.....	5
2	การบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาต่ำกว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏอื่นๆเป็นอย่างมาก.....	2
3	ผู้บริหารไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา.....	1
4	ผู้บริหารไม่มีแรงจูงใจให้แก่ลูกจ้างในการบริหาร.....	1
5	การกระจายงานมีน้อยมาก จะทำให้กดดันต่อการทำงาน.....	1
6	การแบ่งงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร.....	1
7	อธิการบดีไม่มีวิสัยทัศน์ในการบริหารมหาวิทยาลัย.....	1
8	อธิการบดีอยู่กับที่ ไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง.....	1
9	อธิการบดีมีความคิดล้าสมัยสมกับอายุ.....	1
10	นโยบายไม่ได้มาจากการมีส่วนร่วมของลูกจ้าง.....	1
11	นโยบายดี แต่การปฏิบัติไปคนละทาง.....	1
12	นโยบายขาดความแน่นอน.....	1
13	ช้าเกินไป โดยเฉพาะผู้อำนวยการ.....	1

ตารางที่ 16 ปัญหาด้านความก้าวหน้าในงาน

ที่	รายการ	ความถี่
1	ไม่มีความก้าวหน้า “ชีวิตเหมือนเดินอยู่บนเส้นด้าย” สไลด์ “หากินเองแบบบุฟเฟ้” จึงเกิดการย้าย ลาออกบ่อย.....	15
2	ไม่มีความมั่นคง ตอนสอบเข้ามา สัญญาระบุว่า หากผ่านการประเมินติดต่อกัน จะปรับให้เป็นพนักงานในประกาศปี 2548.....	4
3	PC เป็นหัวหน้าลูกจ้าง แต่ทำงานไม่ได้เรื่อง.....	3
4	มหาวิทยาลัยไม่ส่งเสริมให้บุคลากรไปศึกษาต่อ ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ไม่มีใครกล้ามาหรือหาก ถ้าไม่ให้เขาได้ทุนของมหาวิทยาลัย.....	1
5	ผู้บริหารลำเอียงและไม่ใส่ใจในการปฏิบัติงาน.....	1

ตารางที่ 17 ปัญหา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ที่	รายการ	ความถี่
1	คนรอบข้างมักสร้างความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	2
2	มีเพื่อนร่วมงานทั้งดีและเลวที่หน่วยงาน เข้าข่าย”ผลอเมื่อไรเป็นลูกแทงข้างหลัง” เสมอๆ.....	1
3	มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ชอบพูดภาษาอื่นที่คนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจ.....	1
4	ไม่ค่อยมีความสัมพันธ์กันเท่าไร.....	1

ตารางที่ 18 ปัญหา ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ที่	รายการ	ความถี่
1	ผู้บริหารระดับสูงไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ลูกจ้างแสดงความคิดเห็น	4
2	ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์กับลูกจ้างน้อยมาก.....	3
3	ไม่มีความเสมอภาค ไม่ยุติธรรม.....	3
4	ผู้บังคับบัญชาเบื่องตันพูดคุ้เชิญและใช้อารมณ์.....	3
5	หัวหน้าโปรแกรมไม่มีการปรับการทำงาน.....	1
6	ผู้บังคับบัญชาระดับต้นไม่ค่อยเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	1
7	ระดับต้นไม่ดี แต่ระดับอื่นขึ้นไป O.K.....	1
8	อาจารย์จะแบ่งชั้นกับลูกจ้าง ดูได้จากการเลี้ยงสังสรรค์.....	1
9	ผู้บังคับบัญชาเปลี่ยนแปลงวัน เวลาที่ต้องการอย่างไรเหตุผล.....	1
10	ผู้บังคับบัญชาเห็นแต่ผลประโยชน์ข้างเดียว.....	1

ตารางที่ 19 ปัญหา ด้านรายได้และสวัสดิการ

ที่	รายการ	ความถี่
1	รายได้ที่ได้รับน้อย แต่ค่าครองชีพสูง.....	27
2	ไม่มีสวัสดิการ คงมีแต่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ.....	3
3	จบปริญญาโท แต่เงินเดือนน้อยเมื่อเทียบกับค่าครองชีพ.....	1
4	ไม่เป็นที่พอใจและไม่ประทับใจ.....	1
5	คนที่ได้น้อยก็น้อยอยู่นั้น คนที่มีรายได้มากก็มากไป.....	1
6	ไม่ได้รับโบนัส เงินเลี้ยงชีพและค่าครองชีพ.....	1
7	ไม่ได้รับอนุญาตให้ลาศึกษาต่อ.....	1

ตารางที่ 20 ปัญหา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ที่	รายการ	ความถี่
1	ไม่ค่อยได้รับการยอมรับ เนื่องจากจะถูกมองว่าลูกจ้างเป็นเด็ก.....	6
2	บางท่านไม่ค่อยให้เกียรติต่อเจ้าหน้าที่.....	4
3	ใช้อำนาจมากกว่าใช้เหตุผล.....	1
4	รปภ.ของบริษัท ดุด่าประจานงานไม่ได้เลย.....	1
5	มีการแบ่งแยกระหว่างอาจารย์ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว.....	1
6	อาจารย์ดูถูกดูแคลนว่า เป็นคนละระดับชั้น.....	1

ตารางที่ 21 ข้อเสนอแนะ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ที่	รายการ	ความถี่
1	อยากให้มีการแบ่งแยกพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนและกว้างเพียงพอ.....	8
2	ควรมีการจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย.....	3
3	อยากให้มียามช่วยเป็นหูเป็นตาดูแลสำนักงานป้องกันความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	2
4	ควรเพิ่มการรักษาความปลอดภัยในชีวิตให้กับลูกจ้างด้วย.....	1
5	เมื่อเกิดเหตุการณ์ระเบิดควรดูแลและเพิ่มสวัสดิการให้กับลูกจ้างด้วย.....	1
6	อยากให้มีการขยายพื้นที่ให้บริการนักศึกษาที่มาติดต่อ.....	1
7	ควรติดตั้งเครื่องปรับอากาศในห้องพัก.....	1
8	ควรแยกให้นั่งตามสาขาวิชา เพื่อลดความแตกต่างระหว่างอาจารย์ประจำกับลูกจ้าง.....	1

ตารางที่ 22 ข้อเสนอแนะ ด้านลักษณะงาน

ที่	รายการ	ความถี่
1	ควรจัดอบรมให้ลูกจ้างบ่อยๆ.....	4
2	อยากให้มีการกำหนดหน้าที่ของลูกจ้างให้ชัดเจนกว่านี้.....	2
3	ควรพาลูกจ้างไปศึกษาดูงานบ้าง เหมือนที่ผู้บริหารชอบไปที่เขาเจริญแล้ว....	2
4	ควรมีการแบ่งงานที่ชัดเจน.....	1
5	อยากให้มีการเพิ่มจำนวนบุคลากร จะได้ทำงานทันต่อเหตุการณ์.....	1
6	ควรให้งานเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ.....	1
7	ควรมอบหมายงานให้ชัดเจน เพื่อจะได้ดำเนินการถูกต้อง.....	1

ตารางที่ 23 ข้อเสนอแนะ ด้านนโยบายและการบริหาร

ที่	รายการ	ความถี่
1	ควรกำหนดนโยบายให้ชัดเจน.....	4
2	ควรจัดให้มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับลูกจ้างเพื่อรับเอาข้อคิดเห็นจาก ลูกจ้างไปคิดและแก้ปัญหา โดยไม่ตัดสินใจเองหมด.....	3
3	นโยบายควรคำนึงถึงความมั่นคงและความรู้สึกของลูกจ้างให้มากขึ้น.....	2
4	ควรใช้สัญญาจ้างฉบับเดิมได้เลย เพื่อให้คนค้าประกันเซ็นตัวใหม่ก็พอ.....	1
5	ควรจัดให้มีใบรับรองการประเมินแต่ละปี เพื่อนำไปให้คนค้าประกันดู.....	1
6	ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อลูกจ้างมากๆ.....	1
7	ควรปรับปรุงทุกด้าน.....	1

ตารางที่ 24 ข้อเสนอแนะ ด้านความก้าวหน้าในงาน

ที่	รายการ	ความถี่
1	อยากให้มีการบรรจุลูกจ้างชั่วคราว เพื่อความมั่นคง.....	7
2	ควรจัดให้มีการอบรมด้านต่างๆแก่ลูกจ้างเป็นประจำ.....	2
3	อยากให้ประเมินคนเก่าเพื่อบรรจุก่อนรับจากคนภายนอก.....	1
4	อยากให้ลูกจ้างได้เป็นหัวหน้าบ้าง.....	1
5	ควรพาลูกจ้างไปศึกษาดูงานบ้าง.....	1
6	ควรสร้างแรงจูงใจให้เป็นจริง.....	1
7	ควรให้โอกาสลูกจ้างชั่วคราวในการปรับระดับในตำแหน่ง โดยวัดจาก ทักษะและเวลาในการปฏิบัติงาน.....	1

ตารางที่ 25 ข้อเสนอแนะ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ที่	รายการ	ความถี่
1	ควรจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์สำหรับลูกจ้างบ้าง.....	3
2	อยากให้ผู้บังคับบัญชาเปิดไฟเขียวบ้างอย่าเข้าใจในแง่ลบ(นินทา).....	1

ตารางที่ 26 ข้อเสนอแนะ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ที่	รายการ	ความถี่
1	ควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาบ้าง.....	3
2	อยากให้ผู้บังคับบัญชาถามถึงปัญหาต่างๆ อยากให้พูดคุยตัวต่อตัว.....	1
3	ผู้บังคับบัญชาควรสนใจลูกจ้างมากกว่าเดิม บางครั้งงานเยอะอาจผิดพลาดบ้าง.....	1
4	ควรให้ความเป็นธรรม.....	1
5	ควรไว้วางใจการทำงานของลูกจ้าง.....	1
6	ไม่ควรรบกวนยเรื่องชีวิตส่วนตัวผู้ใต้บังคับบัญชามากเกินไป.....	1

ตารางที่ 27 ข้อเสนอแนะ ด้านรายได้และสวัสดิการ

ที่	รายการ	ความถี่
1	อยากให้เงินเลี้ยงชีพ เงินโบนัสและค่าครองชีพเหมือนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานของรัฐ หรือหน่วยงานอื่นๆ.....	12
2	น่าจะมีสวัสดิการที่เท่าเทียมกันระหว่างลูกจ้างชั่วคราวกับคนอื่นๆ.....	4
3	อยากให้มีการปรับค่าจ้างตามยุคสมัย.....	4
4	อยากให้มีสถานที่ของสโมสรบุคลากรเพื่อที่จะได้พบปะสังสรรค์และ ปรึกษาหารือกันแต่ละวัน.....	1
5	การจัดสรรเงินรางวัล อยากให้ดูความยากง่ายของงานมากกว่าผลการ ประเมิน เพราะบางหน่วยงานไม่มีความยุติธรรม.....	1
7	อยากให้มีการอนุญาตการลาศึกษาต่อ.....	1

ตารางที่ 28 ข้อเสนอแนะ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ที่	รายการ	ความถี่
1	อยากให้ผู้บังคับบัญชาใช้จิตวิทยาในการบังคับบัญชา.....	3
2	อยากให้มหาวิทยาลัยรับยามด้วยตนเองดีกว่าจ้างจากบริษัท.....	2
3	อยากให้เปลี่ยนยามเป็นบริษัทใหม่ได้แล้ว.....	1
4	อยากให้มองว่า คนทุกคนมีค่า โดยยอมรับในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง.....	1

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สำหรับในบทนี้ จะขอนำเสนอตามลำดับในหัวข้อต่อไปนี้ ได้แก่ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการวิจัย จะขอนำเสนอรายละเอียดประกอบด้วยวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย และสรุปผลการวิจัย ตามลำดับ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
2. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ ลูกจ้างทุกประเภทในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 203 คน และกลุ่มตัวอย่างได้แก่ลูกจ้างทุกประเภทในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีงบประมาณ 2551 จำนวน 135 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจรายการเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน อัตราค่าจ้าง วิธีการเข้าทำงาน ภาระที่ต้องรับผิดชอบคนในครอบครัว และภูมิภูมิลำเนา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ใน 8 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) ด้านลักษณะงาน (3) ด้านนโยบายและการบริหาร (4) ด้านความก้าวหน้าในงาน (5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (6) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (7) ด้านรายได้และสวัสดิการ และ(8) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ใน 8 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (2) ด้านลักษณะงาน (3) ด้านนโยบายและการบริหาร (4) ด้าน

ความก้าวหน้าในงาน (5) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (6) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (7) ด้านรายได้และสวัสดิการ และ (8) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จากคอมพิวเตอร์ช่วยในการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 60 อายุ 20-34 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 69.60 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 61.50 ระยะเวลาการทำงาน 25 เดือนขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 อัตราค่าจ้างรายเดือน มากกว่า 7,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 คน วิธีการเข้าทำงาน สอบข้อเขียนและสัมภาษณ์ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 ภาระที่ต้องรับผิดชอบคนในครอบครัว 1-3 คน จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 48.90 และภูมิลำเนาอยู่นอกเขตเทศบาลนครยะลา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80

2. ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

3. ปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา แยกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากความถี่สูงสุดและรองสูงสุดของแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่คับแคบ ไม่มีสถานที่พักผ่อนยามว่าง และอุปกรณ์สำนักงานไม่มีความพร้อม

3.2 ด้านลักษณะงาน ได้แก่ งานบางงานไม่มีความชัดเจน ผู้รับผิดชอบไม่ตรงกับตำแหน่ง และต้องประสานงานหลายฝ่าย

3.3 ด้านนโยบายและการบริหาร ได้แก่ นโยบายมหาวิทยาลัยไม่มีความชัดเจน และการบริหารงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาล้าหลังกว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏอื่นๆ เป็นอย่างมาก

3.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ ไม่มีความก้าวหน้า “ชีวิตเหมือนเดินอยู่บนเส้นด้าย” สไลด์ “หากินเองแบบบุฟเฟ่” จึงเกิดการย้าย ลาออกบ่อย และไม่มีความมั่นคง ตอนสอบเข้ามา สัญญาระบุว่า หากผ่านการประเมินติดต่อกัน จะปรับให้เป็นพนักงานในประกาศปี 2548

3.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ คนรอบข้างมักสร้างความเครียดในการปฏิบัติงาน และมีเพื่อนร่วมงานทั้งดีและเลวที่หน่วยงาน เข้าข่าย”ผลเมื่อไรเป็นถูกแทงข้างหลัง” เสมอๆ

3.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ลูกจ้างแสดงความคิดเห็น และผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์กับลูกจ้างน้อยมาก

3.7 ด้านรายได้และสวัสดิการ ได้แก่ รายได้ที่ได้รับน้อยพอจ่ายเพียงคนเดียว แต่ค่าครองชีพสูง และไม่มีสวัสดิการ คงมีแต่ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ

3.8 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ ไม่ค่อยได้รับการยอมรับ เนื่องจากจะมองว่าเราเป็นเด็ก และบางท่านไม่ค่อยให้เกียรติต่อเจ้าหน้าที่

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา แยกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากความถี่สูงสุดและรองสูงสุดของแต่ละด้าน ดังนี้

4.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ อยากให้มีการแบ่งแยกพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนและกว้างเพียงพอ และควรมีการจัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย

4.2 ด้านลักษณะงาน ได้แก่ ควรจัดอบรมให้ลูกจ้างบ่อยๆ และอยากให้มีการกำหนดหน้าที่ของลูกจ้างให้ชัดเจนกว่านี้

4.3 ด้านนโยบายและการบริหาร ได้แก่ ควรกำหนดนโยบายให้ชัดเจน และควรจัดให้มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับลูกจ้างเพื่อรับเอาข้อคิดเห็นจากลูกจ้างไปคิดและแก้ปัญหา โดยไม่ตัดสินใจเองหมด

4.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ อยากให้มีการบรรจุลูกจ้างชั่วคราว ทำงานมา 10 กว่าปี เพื่อความมั่นคง และควรจัดให้มีการอบรมด้านต่างๆแก่ลูกจ้างเป็นประจำ

4.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ควรจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์สำหรับลูกจ้างบ้าง และอยากให้ผู้บังคับบัญชาเปิดไฟเขียวบ้างอย่าเข้าใจในแง่ลบ(นินทา)

4.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาบ้าง และอยากให้ผู้บังคับบัญชาถามถึงปัญหาต่างๆ อยากให้พูดคุยตัวต่อตัว

4.7 ด้านรายได้และสวัสดิการ ได้แก่ อยากให้มีเงินเลี้ยงชีพ เงินโบนัสและค่าครองชีพเหมือนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานของรัฐ หรือหน่วยงานอื่นๆ และน่าจะมีส่วนสวัสดิการที่เท่าเทียมกันระหว่างลูกจ้างชั่วคราวกับคนอื่นๆ

4.8 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ อยากให้ผู้บังคับบัญชาใช้จิตวิทยาในการบังคับบัญชา และอยากให้มหาวิทยาลัยรับยามด้วยตนเองดีกว่าจ้างจากบริษัท

อภิปรายผล

การอภิปรายผล จะขอนำเสนอประเด็นที่สำคัญที่ควรแก่การอภิปราย ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พูนศักดิ์ นาคเสนา (2542 : (1)) ที่ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวเทศบาลตำบลบ้านพรุ พบว่าในภาพรวม และรายด้านทั้ง 8 ด้าน ลูกจ้างชั่วคราวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สานิตย์ บุญยรัตน์ (2538 : ก) ที่ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเพล็ก บริษัท โมเดอร์นฟอรั่มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พ.ต.ท. พัฒนา เพศยนาวัน (2541 : ก) พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนฝ่ายป้องกันและปราบปราม ในสังกัดตำรวจนครบาล สามเสน มีความพึงพอใจในด้านรายได้และสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง และสุนีย์ ปานกำเนิด (2538 : ก) ที่ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า พนักงานสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดอุบลราชธานี มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทั้ง 10 ด้านอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ

ที่ผลการวิจัยออกมาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ยังมีสภาพที่พอจะอยู่ได้ไม่ถึงกับอึดอัด ลักษณะงานที่ทำยังเป็นงานที่ทำท่ายอยู่ไม่หนักมากจนเกินไป นโยบายและการบริหารของผู้บริหารลูกจ้างยังพอรับได้ แม้จะไม่ถูกใจบ้าง ความก้าวหน้าในงาน แม้จะมีน้อย แต่ก็ยังมีเงินพิเศษเมื่อมีการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในสภาพที่ดี ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแม้จะไม่ดีมากนักแต่ก็ไม่ถึงกับเสียหาย รายได้และสวัสดิการแม้จะไม่ดีแต่ก็พอมีเงินพิเศษนอกเวลาราชการให้รวมทั้งสถานที่ปฏิบัติงานก็มีความสะดวกเนื่องจากอยู่ในเมือง และการได้รับการยอมรับนับถือแม้ภายในบางคนจะไม่ยอมรับแต่ภายนอกยังให้การยอมรับเป็นอย่างดี จึงทำให้ลูกจ้างมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งภาพรวม และรายด้านทุกด้าน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมและรายด้านทั้ง 8 ด้านลูกจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ฉะนั้น ผู้บริหารจึงควรพิจารณาประเด็นทั้ง 8 ด้านเพื่อพัฒนาให้ลูกจ้างมีความพึงพอใจให้อยู่ในระดับมากหรือมากที่สุดต่อไป

1.2 จากผลการวิจัยในเชิงปริมาณ พบว่ามีประเด็นที่ลูกจ้างพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับอยู่ 4 ลำดับ ได้แก่ เสื้อผ้าที่ได้รับแจกระหว่างการเป็นลูกจ้างในมหาวิทยาลัย รายได้ในแต่ละเดือนซึ่งคิดว่าสามารถเลี้ยงชีพได้อย่างปกติในภาวะปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมีสถานที่พักผ่อนระหว่างการพักกลางวันให้กับลูกจ้าง และการไม่คิดลาออกจากงานแม้งานอื่นมีรายได้มากกว่า ทั้ง 4 ประเด็นผู้บริหารควรนำไปพิจารณาเพื่อกำหนดเป็นนโยบายแก้ปัญหาต่อไป

1.3 ปัญหาที่ได้จากเชิงคุณภาพที่สำคัญควรแก่การพิจารณาของผู้บริหารตามลำดับความถี่สูงสุดไปหาค่าสุด ได้แก่ รายได้ที่ได้รับน้อยแต่ค่าครองชีพสูง ไม่มีความก้าวหน้า “ชีวิตเหมือนเดินอยู่บนเส้นด้าย” สไตล์ “หากินเองแบบบุฟเฟต์” จึงเกิดการย้ายและ ลาออกบ่อย สถานที่คับแคบไม่มีสถานที่พักผ่อนยามว่าง งานบางงานไม่มีความชัดเจนผู้รับผิดชอบไม่ตรงกับตำแหน่ง นโยบายมหาวิทยาลัยไม่มีความชัดเจน ไม่ค่อยได้รับการยอมรับเนื่องจากจะมองว่าลูกจ้างเป็นเด็ก ผู้บริหารระดับสูงไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ลูกจ้างแสดงความคิดเห็น และคนรอบข้างมักสร้าง ความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากเชิงคุณภาพที่สำคัญควรแก่การพิจารณาของผู้บริหารตามลำดับความถี่สูงสุดไปหาค่าสุด ได้แก่ อยากให้มีเงินเสี่ยงภัย เงินโบนัสและค่าครองชีพเหมือนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานของรัฐ หรือหน่วยงานอื่นๆ อยากให้มีการแบ่งแยกพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนและกว้างเพียงพอ อยากให้มีการบรรจุลูกจ้างชั่วคราวเพื่อความมั่นคง ควรจัดอบรมให้ลูกจ้างบ่อยๆ ควรกำหนดนโยบายให้ชัดเจน ควรจัดกิจกรรมพบปะสังสรรค์สำหรับลูกจ้างบ้าง ควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาบ้าง และอยากให้ผู้บังคับบัญชาใช้จิตวิทยาในการบังคับบัญชา

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาเจาะลึกแยกประเภทลูกจ้าง ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในทุกด้าน

2.2 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรายได้และสวัสดิการกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของลูกจ้าง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- งามพิศ แจ่มประจักษ์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรประจำตำบล จังหวัดบุรีรัมย์. ภาคนิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จกกลณี เกตุแก้ว. (2537). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จำนง สมประสงค์. (2518). การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีในราชการและธุรกิจ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับชาติ อันดับที่ 35. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- จรรยา ศิริพร. (2537). ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จรัส โพธิจันทร์. (2527). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- โชคดี รักทองและละม้าย มีศิลป์. (2536). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สำนักงานบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานการวิจัย สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2538). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธำรง คำนครรัตน์ชัย. (2532). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธนาคารกสิกรไทย ภาค 7. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- บุญเชิด ภิญโญนนัดพงส์. (2527). การทดสอบแบบอิงเกณฑ์แนวคิดและวิธีการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ปราณี อารยะศาสตร์. (2539). ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในกรมอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ นิลมัย. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียนกัณฑ์ลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- พัฒนา เพศนาวัน พ.ต.ท. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน ฝ่ายป้องกันและปราบปราม สถานีตำรวจนครบาล. ภาคนิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- พินิจ เจริญเร็ว. (2541). ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรประจำ
ตำบลในจังหวัดราชบุรี. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- พูนศักดิ์ นาคเสนา. (2542). ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวเทศบาลตำบลบ้านพรุ.
ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มนตรี เนียบแหลม. (2536). ความพึงพอใจในภาระหน้าที่ของเกษตรอำเภอในจังหวัดภาคเหนือ.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รัตนา สวาสติพันธ์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในวิทยาลัย
อาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาคนิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ
: สุวีริยาสาส์น.
- ศราวุธ จิตระเบียบ. (2541). ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในเขตภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. ภาคนิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- ศานิตย์ บุญยรัตน์. (2538). ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเพล็ก บริษัท
โมเตอร์นฟอร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. (2528). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภชัย เหลืองสุขเจริญ. (2541). ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ
ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม.
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สนิท เหลืองบุตรนาถ. (2529). ความพึงพอใจของนักศึกษาโครงการฝึกอบรมครูและบุคลากร
ทางการศึกษาประจำการ ระดับปริญญาตรีศาสตรบัณฑิต วิชาเอกเกษตรศาสตร์ ที่มีต่อ
การเรียนวิชาขยายพันธุ์พืชของมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุนีย์ ปานกำเนิด. (2538). ความพึงพอใจในงานของพนักงานสหกรณ์การเกษตรในจังหวัด
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.

- สมชาย ชัยยุทธ์. (2536). **ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่**. ภาคนิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2540). **การพัฒนาองค์การและการจูงใจ**. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- สร้อยนภา วัฒนาภิตติกุล และคนอื่นๆ. (2536). **ความพึงพอใจในงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการ กลุ่มบริษัทมินิแบบประเทศไทย (โรงงานบางปะจัน)**. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หลักสูตรปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรุณ รักธรรม. (2517). **หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- . (2537). **หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ภาษาอังกฤษ

- Best, John. W. (1997). **Research in Education**. New Jersey : Prentice-Hall. Inc.
- Cronbach. Lee J. (1990). **Essential of psychological testing**. 5 th ed. New York : Harper Collins.
- Cooper, Alfred H. (1958). **How to Supervise People**. New York : Mcgraw-Hill Book.
- Herzberg, F. Mansner B. (1959). **The Motivation to work**. New York : Mcgraw-Hill Book.
- Keith Davis. (1972). **Behavior at work : Relation and Organizational Behavior the United of America**. New Jersey : Mcgraw-Hill Book
- Maslow, A.h. (1954). **Motivation and Personality**. New York : Hafer and Brothers.
- Morse, Nancy C. **Satisfaction in White Color Job**. Ann Arbor : University of Michigan Press.
- Smith, H.C. and others. (1955). **Psychology of Industrial**. New York : Mcgraw-Hill Book.
- Vroom, V.H. (1964). **Work and Motivation**. New Jersey : John Wiley and Soms , Inc.
- Yamane. (1973). **Statistical : An Introductory Analysis**. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. นายสุเทพ มโนภักดี ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านยะหา
อำเภอยะหา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายะลาเขต 2
วุฒិการศึกษา ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา) จาก
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. นายดุสิต ณ สุวรรณ ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโกตาบารู
อำเภอรามัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายะลาเขต 1
วุฒิการศึกษา ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา) จาก
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
3. นายวิโรจน์ เกิดศิริรักษ์ ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านพร่อน
อำเภอเมืองยะลา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายะลา เขต 1
วุฒิการศึกษา ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา) จาก
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ภาคผนวก ข
สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

1.1 หาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้สูตรของโรวินลลีและแฮมเบิลตัน (บุญเชิด ภิญโญนนันตพงษ์, 2527 : 6 ; อ้างอิงจาก Rovinelli and Hambleton, 1978 : 34-37)

$$IC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IC แทน คำนวณความสอดคล้องระหว่างข้อรายการกับประเด็นหลัก

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตร (Cronbach, 1990 : 204)

$$\alpha_k = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S^2_{Items}}{S^2_{Total}} \right]$$

เมื่อ α_k แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

$\sum S^2_{Items}$ แทน ผลรวมค่าความแปรปรวนของคะแนนข้อคำถามแต่ละข้อ

S^2_{Total} แทน ความแปรปรวนของคะแนนข้อคำถามทั้งหมด

K แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{จำนวนของรายการนั้น}}{\text{ความถี่ทั้งหมด}} \times 100$$

2.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538 : 126-127)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูล

2.3. หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2538 : 79)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน จำนวนข้อมูล

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ
ยะลา

.....

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ตอนที่ 2 ข้อคำถามความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ
3. ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามโดยเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ลงใน ☐
หน้าข้อความที่ตรงกับความจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 20-34 ปี ☐ 35 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ☐ อนุปริญญาลงมา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป
4. ระยะเวลาการทำงาน ☐ 1-24 เดือน ☐ 25 เดือนขึ้นไป
5. อัตราค่าจ้างรายเดือน ☐ 7,000 บาทลงมา ☐ มากกว่า 7,000 บาท
6. วิธีการเข้าทำงาน ☐ สอบคัดเลือกโดยข้อเขียน ☐ สอบสัมภาษณ์
☐ สอบข้อเขียนและสัมภาษณ์
☐ สอบหลายวิธีผสมกัน
7. ภาระที่ต้องรับผิดชอบคนในครอบครัว ☐ ไม่มี ☐ 1-3 คน
☐ 4 คนขึ้นไป
8. ภูมิลำเนา ☐ อยู่ในเขตเทศบาลนครยะลา
☐อยู่นอกเขตเทศบาลนครยะลา

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1. ท่านพอใจอาคารสถานที่ทำงานของท่านมีการจัดพื้นที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อยมีบรรยากาศน่าทำงาน					
2. ท่านพอใจที่ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้จากมหาวิทยาลัยในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
3. ท่านพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำในที่ทำงานของท่านมีเพียงพอและเหมาะสมดี					
4. ท่านรู้สึกพอใจที่มหาวิทยาลัยมีสถานที่พักผ่อนระหว่างการพักกลางวันให้กับลูกจ้าง					
5. ท่านพอใจในเครื่องมือ เครื่องใช้ของมหาวิทยาลัยที่ใช้ในการทำงานมีความทันสมัยเหมาะสมกับการทำงาน					
6. ท่านพอใจในสถานที่ทำงานภาคสนามเพราะมีความสะดวกน่าทำงาน					
ด้านลักษณะงาน					
7. ท่านพอใจลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เพราะเป็นงานที่ท่านถนัด					
8. ท่านพอใจงานในหน้าที่ทำให้ท่านมีโอกาสรับใช้สังคมอย่างเต็มที่					
9. ท่านมีความพอใจที่จะปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโดยไม่คิดจะย้ายหรือเปลี่ยนไปอยู่หน่วยงานอื่น					
10. ท่านพอใจงานในหน้าที่ของท่านเนื่องจากเป็นงานที่ไม่ซ้ำซาก จำเจ					
11. ท่านพอใจในปริมาณงานในหน่วยงานของท่านเนื่องจากมีเท่ากับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่					

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านลักษณะงาน (ต่อ)					
12. ท่านพอใจงานที่ท่านทำอยู่เพราะไม่หนักมากจนเกินไป					
ด้านนโยบายและการบริหาร					
13. ท่านรู้สึกมีความพอใจในผู้บังคับบัญชาที่ได้เปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
14. ท่านพอใจในนโยบายของมหาวิทยาลัยเนื่องจากมีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในพื้นที่					
15. ท่านรู้สึกพอใจที่ผู้บังคับบัญชาของท่านกระจายปริมาณงานให้ลูกจ้างทุกคนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม					
16. ท่านรู้สึกพอใจที่ผู้บังคับบัญชาหลายระดับสั่งงานไม่ซ้ำซ้อนกัน จึงไม่รู้สึกอึดอัดใจ					
17. ท่านพอใจที่ระเบียบ กฎหมาย แนวทางปฏิบัติไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
18. ท่านรู้สึกพอใจที่การสั่งการของมหาวิทยาลัยไม่ล่าช้าทันต่อเหตุการณ์เสมอ					
ด้านความก้าวหน้าในงาน					
19. ท่านพอใจที่มีโอกาสที่จะได้รับผิดชอบงานมากขึ้น					
20. ท่านมีความรู้สึกพอใจในอาชีพลูกจ้างมหาวิทยาลัย หากเทียบกับอาชีพอื่นที่ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์พอๆกัน					
21. ท่านพอใจและไม่รู้สึกเบื่อหน่ายต่องานเพราะคิดว่ามีโอกาสนำหน้า					

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความก้าวหน้าในงาน (ต่อ)					
22. ท่านพอใจในงานโดยไม่คิดจะลาออกเพื่อไปทำงานที่อื่นที่มีเงินเดือนมากกว่า					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
23. ท่านพอใจในเพื่อนร่วมงานที่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่าน					
24. ท่านพอใจเมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านได้รับคำแนะนำช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
25. ท่านพอใจในการทำงานเพราะมีการประสานงานกันเป็นอย่างดีไม่มีการก้าวก่ายงานซึ่งกันและกัน					
26. ท่านรู้สึกพอใจในเพื่อนร่วมงานที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่					
27. ท่านพอใจเนื่องจากเพื่อนร่วมงานไม่เอาเปรียบในเรื่องการทำงาน					
28. ท่านรู้สึกพอใจในเพื่อนร่วมงานเพราะไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					
29. ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชาเป็นที่พึ่งได้เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
30. ท่านรู้สึกพอใจเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานสามารถมีโอกาสเข้าพบและปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้โดยสะดวก					
31. ท่านรู้สึกพอใจที่ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นมิตรและเป็นกันเองทั้งในหน้าที่ราชการและส่วนตัว					

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ต่อ)					
32. ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้เป็นอย่างเป็น ธรรมชาติ					
33. ท่านพอใจที่ผู้บังคับบัญชาควบคุมการปฏิบัติงานโดย ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์					
34. ท่านพอใจเมื่อเข้าใกล้ผู้บังคับบัญชาแล้วท่านสามารถ เลือกหน้าที่ที่ต้องการได้					
ด้านรายได้และสวัสดิการ					
35. ท่านรู้สึกพอใจกับรายได้ที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับ ปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ					
36. ท่านรู้สึกพอใจกับค่าจ้างที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับ ความรู้ ความสามารถ					
37. ท่านรู้สึกพอใจกับเสื้อผ้าที่ได้รับแจกระหว่างการเป็น ลูกจ้างในมหาวิทยาลัย					
38. ท่านพอใจในงานไม่คิดลาออกจากงานแม้งานอื่นมี รายได้มากกว่า					
39. ท่านพอใจในรายได้แต่ละเดือนซึ่งคิดว่าสามารถเลี้ยง ชีพได้อย่างปกติในภาวะปัจจุบัน					
40. ท่านรู้สึกพอใจค่าจ้างที่ได้รับของตนเองเมื่อ เปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ที่อยู่หน่วยงานอื่น โดยไม่คิดว่าอยู่ ในเกณฑ์ต่ำมาก					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
41. ท่านรู้สึกพอใจที่ตนเองเป็นสมาชิกที่มีความสำคัญคน หนึ่งในหน่วยงาน					

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (ต่อ)					
42. ท่านมีความรู้สึกว่ามีผู้บังคับบัญชาตลอดจนเพื่อนร่วมงานมักรับฟังความคิดเห็นของท่านแม้ไม่ใช่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานก็ตาม					
43. ท่านรู้สึกภูมิใจมากที่ได้ทำงานกับมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีผู้คนศรัทธาจำนวนมาก					
44. ท่านพอใจในงานโดยบุคคลในครอบครัวให้การสนับสนุนท่านให้ทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
45. ท่านรู้สึกพอใจและคิดว่างานที่ทำอยู่มีเกียรติและได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

1. ปัญหา

1.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

.....

.....

.....

1.2 ด้านลักษณะงาน

.....

.....

.....

1.3 ด้านนโยบายและการบริหาร

.....

.....

.....

1.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน

.....

.....

.....

1.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

.....

.....

.....

1.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

1.7 ด้านรายได้และสวัสดิการ

.....

.....

.....

1.8 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

.....

.....

.....

2.2 ด้านลักษณะงาน

.....

.....

.....

2.3 ด้านนโยบายและการบริหาร

.....

.....

.....

2.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน

.....

.....

.....

2.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

.....

.....

.....

2.6 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

2.7 ด้านรายได้และสวัสดิการ

.....

.....

.....

2.8 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง
ค่าความเชื่อมั่น

ค่าความเชื่อมั่น

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.8397
2. ด้านลักษณะงาน	.7795
3. ด้านนโยบายและการบริหาร	.9201
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	.7576
5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.9042
6. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	.7456
7. ด้านรายได้และสวัสดิการ	.8897
8. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	.8625
รวมทุกด้าน	.9297

ภาคผนวก จ
ค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของ
แบบสอบถาม

ค่าความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ข้อที่	คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	+3	1
2	+1	+1	+1	+3	1
3	+1	+1	+1	+3	1
4	+1	+1	+1	+3	1
5	+1	+1	+1	+3	1
6	+1	+1	+1	+3	1
7	+1	+1	+1	+3	1
8	+1	+1	+1	+3	1
9	+1	+1	+1	+3	1
10	+1	+1	+1	+3	1
11	+1	+1	+1	+3	1
12	+1	+1	+1	+3	1
13	+1	+1	+1	+3	1
14	+1	+1	+1	+3	1
15	+1	+1	+1	+3	1
16	+1	+1	+1	+3	1
17	+1	+1	+1	+3	1
18	+1	+1	+1	+3	1
19	+1	+1	+1	+3	1
20	+1	+1	+1	+3	1
21	+1	+1	+1	+3	1
22	+1	+1	+1	+3	1
23	+1	+1	+1	+3	1
24	+1	+1	+1	+3	1

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในภาวะความไม่สงบ :
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IC
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
25	+1	+1	+1	+3	1
26	+1	+1	+1	+3	1
27	+1	+1	+1	+3	1
28	+1	+1	+1	+3	1
29	+1	+1	+1	+3	1
30	+1	+1	+1	+3	1
31	+1	+1	+1	+3	1
32	+1	+1	+1	+3	1
33	+1	+1	+1	+3	1
34	+1	+1	+1	+3	1
35	+1	+1	+1	+3	1
36	+1	+1	+1	+3	1
37	+1	+1	+1	+3	1
38	+1	+1	+1	+3	1
39	+1	+1	+1	+3	1
40	+1	+1	+1	+3	1
41	+1	+1	+1	+3	1
42	+1	+1	+1	+3	1
43	+1	+1	+1	+3	1
44	+1	+1	+1	+3	1
45	+1	+1	+1	+3	1

ภาคผนวก น

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ นายสมศักดิ์ คำนเดชา
ตำแหน่ง อาจารย์ ระดับ 8
คณะ ครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
วุฒิการศึกษา ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา)
ดำเนินการในฐานะ หัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ นางเพ็ญศรี สุขไชยะ
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ 6
คณะ หัวหน้ากลุ่มงานเลขานุการ สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
วุฒิการศึกษา ศศ.ม. (การพัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ดำเนินการในฐานะ ผู้ร่วมวิจัย

ชื่อ นางรัชณี รัตนา
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8
คณะ ครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
วุฒิการศึกษา กศ.ม. (การศึกษาปฐมวัย) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ดำเนินการในฐานะ ผู้ร่วมวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา