

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา



น.ส.จิรภรณ์ กาญจนไพบลีย์กุล

ศูนย์วิทยทรัพยากร
 วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต
 ภาควิชาอุดมศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2527

ISBN 974 - 563 - 570 - 7

011004

JOB SATISFACTION OF SUPPORTING STAFF IN
HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

Miss Chiraporn Kanjanapiboonkul

ศูนย์วิทยทรัพยากร
ภาควิชาการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
A Thesis Submitted in Partial Fulfilment of the Requirement for
the Degree of Master of Education

Department of Higher Education

Graduate School

Chulalongkorn University

1984

ISBN 974 - 563 - 570 - 7

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา
 โดย น.ส. จีรภรณ์ กาญจนไพฑูริย์กุล
 ภาควิชา อุดมศึกษา
 อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ คุปรัตน์



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วน
 หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

[Signature] คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 (รองศาสตราจารย์ ดร.สุประคิษฐ์ บุนนาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

[Signature] ประธานกรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปทีป เมฆาคุณวุฒิ)

[Signature] กรรมการ
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ คุปรัตน์)

[Signature] กรรมการ
 (อาจารย์ ดร.ธิดารัตน์ บุญนุช)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา
ชื่อนี้สิต น.ส.จิรภรณ์ กาญจนไพฑูริย์กุล
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ บุปรักษ์
ภาควิชา อุดมศึกษา
ปีการศึกษา 2526

บทคัดย่อ



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการทำงานและความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา
3. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการทำงานและความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนระหว่างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียและวิทยาลัยการค้า
4. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการทำงานและความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนโดยจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ซึ่งแยกเป็นการศึกษาสภาพการทำงานที่แท้จริงอันเป็นสาเหตุหนึ่งของความพึงพอใจในงานกับความพึงพอใจในงานโดยรวม โดยใช้แบบสอบถามกับบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา 4 สถาบัน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย และวิทยาลัยการค้า จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน ได้รับแบบสอบถามคืน 319 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.68 ในการ

วิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการหาค่าร้อยละ มีชนิดเชิงคุณภาพ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าที่ ค่า สหสัมพันธ์และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพการทำงานแต่ละด้านและความพึงพอใจในงานของบุคลากรฯ อยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาสภาพการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า สภาพการทำงานด้านการ ปกครองบังคับบัญชาของบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสภาพการทำงานด้าน ความมั่นคงและความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานแต่ละด้านและความ พึงพอใจในงานโดยรวม ปรากฏว่าสภาพการทำงานแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในทางบวกทั้งสิ้น

3. ผลการเปรียบเทียบสภาพการทำงานแต่ละด้านและความพึงพอใจในงาน โดยรวมระหว่างสถาบันและระหว่างตำแหน่งงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ในเรื่องสภาพการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และความพึง พพอใจในงานโดยรวม

4. ผลการเปรียบเทียบสภาพการทำงานแต่ละด้านและความพึงพอใจในงาน โดยรวมระหว่างเพศ ปรากฏว่าสภาพการทำงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

5. ผลการเปรียบเทียบสภาพการทำงานแต่ละด้านและความพึงพอใจในงาน โดยรวมระหว่างอายุและระหว่างประสบการณ์การทำงาน ปรากฏว่า ความพึงพอใจในงาน โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

Thesis Title Job Satisfaction of Supporting Staff in Higher
Education Institutions.

Name Miss Chiraporn Kanjanapiboonkul

Thesis Advisor Assistant Professor Dr. Pracob Cooparat

Department Higher Education

Academic 1983



ABSTRACT

Purposes of the study

1. To study overall job description and job satisfaction of supporting staff in higher education institutions.
2. To study the correlations between five aspects of job description and job satisfaction.
3. To compare job description and job satisfaction of supporting staff of different institutions.
4. To compare job description and job satisfaction of supporting personnel grouped according to their different sex, ages, positions and experiences.

Methodology

This study was conducted by utilizing survey method. Questionnaires composed of 63 items asking information and opinions concerning demographic data, job description and job satisfaction of supporting personnel in four selected higher education institutions namely Chulalongkorn University, National Institute of Development Administration, Asian Institute of Technology and College of Commerce. Subjects were drawn by stratified sampling technique. The total of

368 questionnaires were distributed and 319 or 86.68 percent were returned. Various statistical methods such as percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, Pearson Product Correlation and F-test were employed to analyze the data of this study.

Findings

1. Five aspects of job description and job satisfaction of supporting staff were at the moderate level. The highest job description score of supporting staff was Supervision. The lowest job description score of supporting staff was Security and Advancement.
2. There were positive correlations between five aspects of job description and job satisfaction.
3. Among the institutions and positions there were significant differences in job satisfaction and four aspects of job description in the areas of Salary and Welfare, Supervision, Environment and Security and Advancement.
4. There was a significant difference in job description in area of Salary and Welfare as perceived by supporting personnel grouped according to sex.
5. There was a significant difference in job satisfaction as perceived by supporting personnel grouped according to different ages and experiences.



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบ
คุปรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัยที่ไต่กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แจง และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ
มาโดยตลอด ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. ธิคารัตน์ บุญชู ผู้อำนวยการและตรวจทานวิทยานิพนธ์
ไต่กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษาตลอดมา ตลอดจนขอขอบคุณคณาจารย์ภาควิชาอุดมศึกษา
ทุกท่านที่ไต่กรุณาแก่วิจัยหลายประการ

ขอขอบพระคุณบุคลากรสายสนับสนุนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย และวิทยาลัยการคำที่ให้ความร่วมมือใน
การออกแบบสอบถามเป็นอย่างดี โดยเฉพาะ คุณโสภณ ศานติกุล และคุณนิพนธ์ มาศวิสุทธิ์
แห่งสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย คุณพรพิมล การสมดี แห่งวิทยาลัยการคำที่ได้ให้ความ
ร่วมมือในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจาก 2 สถาบัน

ขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ ภาควิชาอุดมศึกษาทุกคน โดยเฉพาะคุณพรเลิศ อวามพวง
ที่ได้ช่วยเหลือทางด้านการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล และขอบคุณ
คุณวิรัตน์ นาประกอบ ผู้พิมพ์วิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบุคคลอื่น ๆ ที่มีไต่เอื้อนามมา ณ ที่นี้ แต่ได้มี
ส่วนช่วยเหลือและสนับสนุนทั้งกำลังกายและกำลังใจแก่วิจัยเป็นอย่างมากจนกระทั่งงาน
วิจัยฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

จิรภรณ์ กาญจนไพฑูริย์กุล



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ญ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ท
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
ความหมายของคำบางคำที่ใช้ในการวิจัย	7
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ความหมายของความพึงพอใจในงาน	9
องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน	16
งานวิจัยต่างประเทศ	17
งานวิจัยในประเทศ	21
ประวัติและการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษา 4 สถาบัน	24



3	วิธีดำเนินการวิจัย	31
	ประชากร	31
	กลุ่มตัวอย่าง	31
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
	การวิเคราะห์ข้อมูล	35
4	การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
	ภาคที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุน	38
	ภาคที่ 2 การวิเคราะห์สภาพการทำงานและความพึงพอใจในงาน โดยรวม	41
	1. วิเคราะห์สภาพการทำงาน 5 ด้านเป็นรายข้อ	41
	2. วิเคราะห์ความพึงพอใจในงานโดยรวมเป็นรายข้อ	47
	3. การจัดลำดับที่สภาพการทำงาน 5 ด้าน	48
	4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานแต่ละด้าน กับความพึงพอใจในงานโดยรวม	49
	ภาคที่ 3 การเปรียบเทียบสภาพการทำงานและความพึงพอใจในงานโดยรวม	50
	1. เปรียบเทียบสภาพการทำงานแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงาน โดยรวมจำแนกตามสถาบัน	51
	2. เปรียบเทียบสภาพการทำงานแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงาน โดยรวมจำแนกตามเพศ	57
	3. เปรียบเทียบสภาพการทำงานแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงาน โดยรวมจำแนกตามอายุ	58
	4. เปรียบเทียบสภาพการทำงานแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงาน โดยรวมจำแนกตามตำแหน่งงาน	59
	5. เปรียบเทียบสภาพการทำงานแต่ละด้านกับความพึงพอใจในงาน โดยรวมจำแนกตามความประสงค์การทำงาน	65

บทที่	หน้า
5	
สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	66
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	66
วิธีดำเนินการวิจัย	67
การวิเคราะห์ข้อมูล	67
สรุปผลการวิจัย	68
อภิปรายผลการวิจัย	71
ข้อเสนอแนะ	90
บรรณานุกรม	94
ภาคผนวก	101
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	102
ภาคผนวก ข. รายการตารางประกอบ	109
ประวัติผู้เขียน	113

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงขอคำถามของสภาพการทำงาน 5 ด้าน	33
2	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถาบัน	35
3	แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามสถาบัน	38
4	การ แสดงความคิดเห็นต่อคำถามเกี่ยวกับสภาพการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุนในค่านงานเป็นรายข้อ	41
5	การ แสดงความคิดเห็นต่อคำถามเกี่ยวกับสภาพการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุนในค่านค่าจ้างและสวัสดิการ เป็นรายข้อ	42
6	การ แสดงความคิดเห็นต่อคำถามเกี่ยวกับสภาพการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุนในค่านการปกครองบังคับบัญชาเป็นรายข้อ	44
7	การ แสดงความคิดเห็นต่อคำถามเกี่ยวกับสภาพการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุนในค่านสิ่งแวดล้อมในการทำงานเป็นรายข้อ	45
8	การ แสดงความคิดเห็นต่อคำถามเกี่ยวกับสภาพการทำงานของบุคลากร สายสนับสนุนในค่านความมั่นคงและความก้าวหน้าเป็นรายข้อ	46
9	การ แสดงความพึงพอใจในงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนเป็น รายข้อ	47
10	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับที่ของบุคลากร สายสนับสนุนเกี่ยวกับสภาพการทำงานแต่ละด้าน	48
11	แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการทำงานแต่ละด้านกับความพึงพอใจ ในงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุน	49
12	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความแปรปรวนของ สภาพการทำงานแต่ละด้านและความพึงพอใจในงานโดยรวมจำแนกตาม สถาบัน	51
13	แสดง การ เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยสภาพการทำงาน ค่านค่าจ้างและสวัสดิการ ของบุคลากรสายสนับสนุนในต่างสถาบันโดยวิธี เชฟเฟ	52

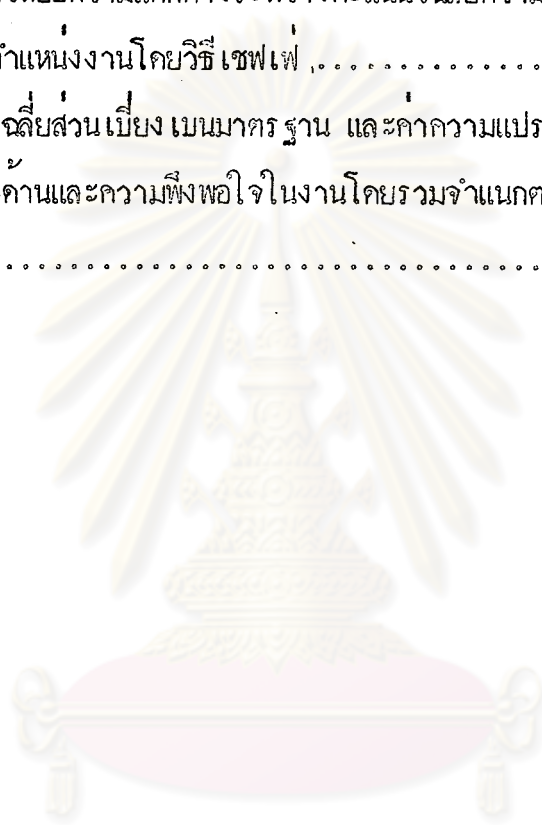
ตารางที่

หน้า

14	แสดงการ เปรียบ เทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยสภาพการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชาของบุคลากรสายสนับสนุนในต่างสถาบันโดยวิธี เชฟเฟ	53
15	แสดงการ เปรียบ เทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยสภาพการทำงานด้าน สิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในต่างสถาบัน โดยวิธี เชฟเฟ	54
16	แสดงการ เปรียบ เทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยสภาพการทำงานด้าน ความมั่นคงและความก้าวหน้าของบุคลากรสายสนับสนุนในต่างสถาบันโดย วิธี เชฟเฟ	55
17	แสดงการ เปรียบ เทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน โดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนในต่างสถาบันโดยวิธี เชฟเฟ	56
18	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าที่ของสภาพการทำงาน แต่ละด้านและความพึงพอใจในงานโดยรวมจำแนกตามเพศ	57
19	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนของ สภาพการทำงานแต่ละด้านและความพึงพอใจในงานโดยรวมจำแนกตาม อายุ	58
20	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความแปรปรวนของ สภาพการทำงานแต่ละด้านและความพึงพอใจในงานโดยรวมจำแนกตาม ตำแหน่งงาน	59
21	แสดงการ เปรียบ เทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยสภาพการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการในต่างตำแหน่งงานโดยวิธี เชฟเฟ	60
22	แสดงการ เปรียบ เทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยสภาพการทำงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชาในต่างตำแหน่งงานโดยวิธี เชฟเฟ	61
23	แสดงการ เปรียบ เทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยสภาพการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานในต่างตำแหน่งงานโดยวิธี เชฟเฟ	62

ตารางที่

24	แสดงการ เปรียบ เทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยสภาพการทำงานด้าน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในต่างตำแหน่งงานโดยวิธี เชฟเฟ่	63
25	แสดงการ เปรียบ เทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงาน โดยรวมในต่างตำแหน่งงานโดยวิธี เชฟเฟ่	64
26	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยง เบนมาตรฐาน และค่าความแปรปรวนของสภาพ การทำงานแต่ละด้านและความพึงพอใจในงานโดยรวมจำแนกตามประสภการณ์ การทำงาน	65



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย