

Effects of Job Characteristics on Job Satisfaction Among Personnel at the Prince of Songkla University

Yukol Thongton

M.Ed.(Higher Education), Execute officer

Faculty of Pharmaceutical Sciences, Prince of Songkla University

E-mail: YUKOL.t@psu.ac.th

Abstract

The objective of this study was to determine the impact of job characteristics on job satisfaction among the personnel at the Prince of Songkla University. The subjects were 1008 personnel selected by stratified random sampling. Six hundred and three subjects completed the questionnaires. Response rate was 57.59%. The instrument was the questionnaires translated from the Job Diagnostics Survey of Hackman and Oldham. Using Multiple regression analysis, t-test, F-test and tukeys test for pairwise comparison were used to analyze the data. The results revealed that:

1. Skill variety, task identity and task significance significantly explained the variance of job meaningfulness ($R^2 = 0.167$)
2. Autonomy significantly explained the variance of job responsibility ($R^2 = 0.038$). However, the explained variance was low.
3. Feedback from job significantly explained the variance of knowledge of the result ($R^2 = 0.235$).
4. Job meaningfulness and knowledge of the result significantly explained the variance of job satisfaction ($R^2 = 0.212$).
5. Job responsibility was not a significant predictor of job satisfaction.

Intervention to increase job satisfaction should regard job characteristics identified as significant predictors in this study as an important target.

Keywords: job characteristics, job satisfactions, personnel, Prince of Songkla University

ผลของลักษณะงานต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ยुकอล ทองตัน

ศษ.ม.(การอุดมศึกษา), เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

E-mail: YUKOL.t@psu.ac.th

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้เพื่อหาลักษณะของงานที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,008 คน ได้รับแบบสอบถามคืน ร้อยละ 57.59 เครื่องมือเป็นแบบสอบถามแปลมาจาก Job Diagnostic Survey ของ Hackman and Oldham การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์แบบถดถอย t-test, F-test และ tukey's test สำหรับทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่ ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ความหลากหลายของทักษะ ความสมบูรณ์ของงานและความสำคัญของงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้ว่าจะงานนั้นมีความหมาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R^2=0.167$)
 2. งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจสามารถอธิบายความแปรปรวนของความรับผิดชอบที่มีต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R^2=0.038$) แต่ความแปรปรวนที่อธิบายได้มีค่าน้อย
 3. ข้อมูลย้อนกลับในเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุงสามารถอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้ผลของการกระทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R^2=0.235$)
 4. การรับรู้ว่าจะงานนั้นมีความหมายและการรับรู้ผลของการกระทำสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R^2=0.212$)
 5. ความรับผิดชอบที่มีต่องานอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
- วิธีการที่ใช้เพิ่มความพึงพอใจในงานคือควรปรับปรุงลักษณะของงานต่าง ๆ ซึ่งพบว่าเป็นตัวทำนายที่สำคัญของความพึงพอใจในงาน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในงาน, บุคลากร, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ลักษณะของงาน

บทนำ

ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน (Newstrom & Davis, 1997) การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-analysis) จากงานวิจัยในอดีต พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (Laffaldano & Muchinsky, 1985) พฤติกรรมที่ดีในการ เป็นสมาชิกขององค์กร (Organ & Ryan, 1995) ซึ่งได้แก่ การช่วยเหลือผู้อื่นนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายและการปฏิบัติตามหน้าที่ โดยไม่ต้องมีการตรวจสอบหรือบอกกล่าว นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจสัมพันธ์กับการขาดงาน (Farrell & Stamm, 1988) การคิดลาออกจากงานและการลาออกจากงาน (Tett & Meyer, 1993) และการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Lee & Ashforth, 1996)

ข้อสรุปข้างต้นได้มาจากการวิเคราะห์ห่อภิมาณ ซึ่งสังเคราะห์ข้อค้นพบจากการศึกษาในอดีตเป็นจำนวนมาก จึงน่าเชื่อถือได้ว่า ความพึงพอใจของบุคลากรน่าจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Newstrom & Davis, 1997)

งานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มี 5 เรื่อง โดยประพจน์ นันทรามาศ (2523) ศึกษาความพึงพอใจในอาจารย์ยุคล ทองตัน (2529, 2545) ศึกษาจากข้าราชการทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุน เสาวนีย์ สุวรรณวงศ์ (2538) และอาภรณ์ อุณธวัชรัตตา (2542) ศึกษาจากเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป อย่างไรก็ตาม งานวิจัยดังกล่าววัดระดับความพึงพอใจในมิติต่างๆ เช่น ค่าตอบแทน สภาวะแวดล้อม ฯลฯ และมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ปัจจัยทางประชากรและปัจจัยเกี่ยวกับงาน เช่น อายุ การทำงาน ตำแหน่งงานและสายงาน เป็นต้น แม้ว่าข้อมูลดังกล่าวจะมีประโยชน์ในการบ่งชี้ว่าบุคลากรกลุ่มใดมีความไม่พึงพอใจ ทำให้ทราบว่าจะควรปรับปรุงความพึงพอใจในบุคลากรกลุ่มใด แต่ไม่ได้ให้ข้อมูลว่าควรเปลี่ยนแปลงปัจจัยใดบ้างเพื่อแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจ อีกทั้งปัจจัยทางประชากรและปัจจัยอื่นๆ ที่ศึกษาในอดีต เช่น อายุการทำงาน ระดับชั้น ฯลฯ ไม่สามารถปรับเปลี่ยน

ได้โดยง่ายด้วยวิธีการบริหารจัดการ จึงมีข้อจำกัดในการนำงานวิจัยข้างต้นมาใช้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังนั้น ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้ด้วยการบริหารจัดการ

ทฤษฎีลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1980) กล่าวว่า ลักษณะงาน 5 อย่างมีผลต่อความพึงพอใจงาน ได้แก่ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่มีลักษณะสมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีความสำคัญ งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ และงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับในเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง งานวิจัยในต่างประเทศจำนวนมากยืนยันความถูกต้องของทฤษฎีนี้ (Hackman & Oldham, 1980) ในประเทศไทย รง ภูพวงไพโรจน์ (2540) และมาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์ (2537) พบว่า ลักษณะทั้ง 5 มิติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยทั้งสองมีความแตกต่างจากข้าราชการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มาก เพราะตัวอย่างในงานวิจัยของ รง ภูพวงไพโรจน์ (2540) และ มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์ (2537) มีข้าราชการในมหาวิทยาลัยเพียง 13% และ 12% ตามลำดับ ตัวอย่างส่วนใหญ่มาจากภาคเอกชน ระบบงานราชการกับระบบงานในบริษัทเอกชน มีความแตกต่างกันมาก และมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นสถาบันการศึกษาที่ไม่มุ่งหวังกำไร จึงควรที่จะมีการศึกษาทฤษฎีนี้ในข้าราชการทุกสายของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้คือ เพื่อหาลักษณะของงานที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อมูลที่ได้จะมีประโยชน์ในการปรับเปลี่ยนงานให้มีลักษณะที่เอื้อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งลักษณะงานทั้ง 5 ดังกล่าว สามารถปรับเปลี่ยนได้ด้วยการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะตำแหน่งงานหรือเนื้องานจะเป็นอย่างไร

กรอบแนวคิดของการวิจัย

Hackman and Oldham อาศัยแนวคิดของ Herzberg เป็นพื้นฐานและได้สร้างทฤษฎีลักษณะงานเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการออกแบบงานให้เหมาะสม

ตามทฤษฎีนี้ลักษณะของงาน 5 ด้านจะนำไปสู่สภาวะทางจิต (Psychological States) ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานดังภาพ 1

อิทธิพลจากลักษณะของงาน 5 ด้านคือ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่มีลักษณะที่สมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ และงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง จะส่งผลไปยังสภาวะทางจิตใจทั้ง 3 สภาวะคือ การรับรู้ว่างานนั้นมีค่าสำคัญ การตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานและการรู้ผลของการกระทำ ซึ่งสภาวะทางจิตใจนี้ส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงาน Hackman and Oldham ได้นำแนวคิดนี้ไปสร้างแบบสำรวจเพื่อวิเคราะห์งาน (Job Diagnostic Survey) แบบวัดนี้ใช้วัดตัวแปรลักษณะงาน สภาวะทางจิตใจ แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety) หมายถึง ลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำ

กิจกรรมที่แตกต่างกัน และจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญงานและความสามารถหลายๆ อย่างในอันที่จะปฏิบัติงานให้เป็นผล

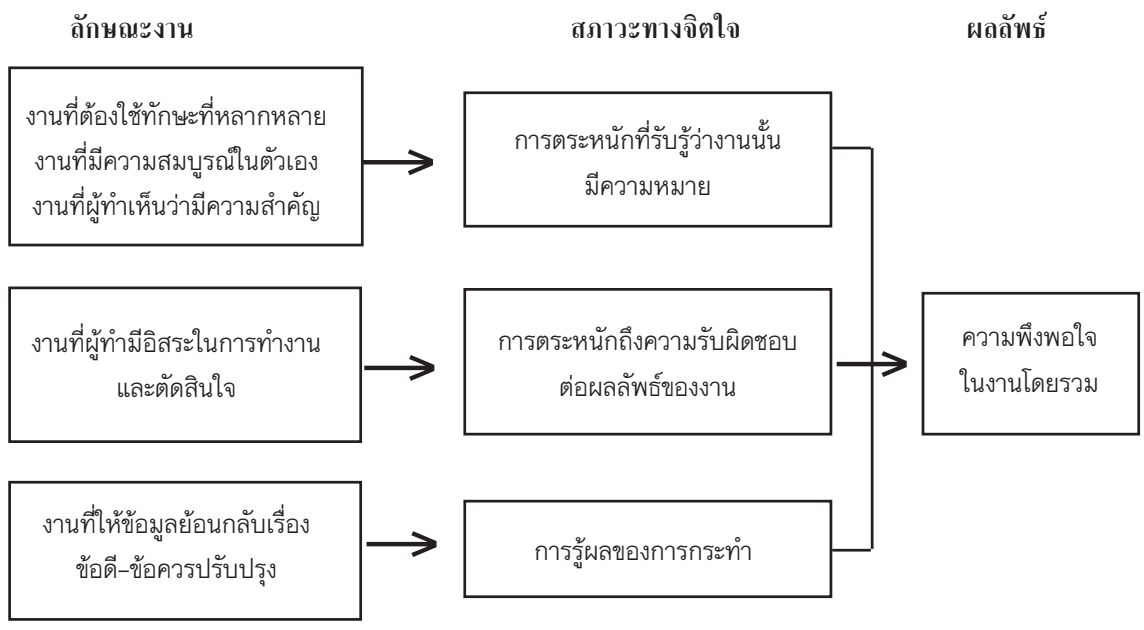
2. งานที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง (Task Identity) หมายถึง ลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ตั้งแต่ต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและบังเกิดผลงานให้เห็นอย่างชัดเจน

3. งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ (Task Significance) หมายถึง ลักษณะของงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่ของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กรก็ได้

4. ความมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ (Autonomy) หมายถึง ลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดแนวทางการทำงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง

5. งานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง (Feedback from Job Itself) หมายถึง ลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้เห็นให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลลัพธ์จากงานที่ทำ

6. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)



ภาพ 1 Hackman and Oldham's Job Characteristics Model (1976)

หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก ต่องาน อันเป็นผลเนื่องจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ความคาดหวังในจิตใจของบุคคล เป็นต้น

7. สภาวะทางจิตใจ (Psychological States) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดเนื่องจากอิทธิพลจากการทำงานที่มีลักษณะต่างๆ

8. ปฏิกริยาต่องาน หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกในขณะที่ปฏิบัติงาน

วิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการทั้งสามสายงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ปฏิบัติงานอยู่จริงขณะทำการวิจัย โดยมีอายุราชการไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2545 ประชากรประกอบด้วย ข้าราชการสาย ก 1,435 คน สาย ข 1,214 คน และสาย ค 1,551 คน รวมทั้งสิ้น 4,200 คน ผู้วิจัยใช้ตัวอย่างจำนวนร้อยละ 24 ของประชากรโดยการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามหน่วยงาน สายงาน และสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ สาย ก 354 คน สาย ข 291 คน และสาย ค 372 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม Job Diagnostic Survey ของ Hackman and Oldham (1980) ซึ่งได้รับอนุญาตให้ใช้แล้วและบางส่วนได้ถูกแปลเป็นภาษาไทยโดย มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์ (2537) และผู้วิจัยนำมาแปลเพิ่มเติมโดยใช้แบบวัดต้นแบบ

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้วิธีการแปลจากต้นฉบับจริงโดยวิธีแปล-แปลกลับ (translation - back translation) ดังนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ แปลแบบสอบถาม JDS (Job Diagnostic Survey) ฉบับภาษาอังกฤษ เป็นภาษาไทย ยกเว้นบางส่วนของแบบสอบถาม ซึ่งมาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์ (2537) แปลแล้ว หลังจากนั้นผู้เชี่ยวชาญภาษาอังกฤษคนที่ 2 แปลฉบับภาษาไทยที่ได้กลับเป็นภาษาอังกฤษ ต่อจากนั้นผู้วิจัยเปรียบเทียบแบบสอบถาม

ฉบับภาษาอังกฤษที่แปลได้กับต้นฉบับดั้งเดิม เพื่อตรวจหาข้อที่มีความหมายแตกต่างกัน นำกลับไปทำซ้ำ ด้วยวิธีการเดิมเฉพาะข้อที่ต้องปรับปรุงจนได้แบบสอบถามภาษาไทยที่มีความหมายตรงกับต้นฉบับ

2. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับข้าราชการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 5 คน โดยใช้การอ่านคำถามออกเสียงตอบแบบสอบถามและพร้อมทั้งอธิบายถึงขบวนการคิด ความเข้าใจในข้อคำถามของผู้ตอบ ขบวนการนี้ทดสอบผู้ตอบแบบสอบถามครั้งละ 1 คน

3. นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อค้นพบในข้อ 2

4. นำแบบทดสอบไปทดลองกับข้าราชการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างประมาณ 30 คน และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและปรับปรุงจนได้ความเชื่อมั่นในระดับเกินกว่า 0.70

3. การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากเลขาธิการคณะ/ศูนย์/สำนัก/ผู้อำนวยการกอง และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปของแต่ละภาควิชาที่เกี่ยวข้องในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่ไม่อาจตามเก็บแบบสอบถามได้จะส่งชุดใหม่ให้

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม 603 คน คิดเป็นร้อยละ 57.59 ของตัวอย่างทั้งหมด เป็นเพศหญิงร้อยละ 70.32 มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 53.07 ปริญญาโทร้อยละ 25.54 ปริญญาเอกร้อยละ 15.42 และเป็นข้าราชการจำแนกตามสายงาน คือ สาย ก ร้อยละ 28.19 สาย ข ร้อยละ 31.01 สาย ค ร้อยละ 40.80 โดยมีระดับตำแหน่งดังนี้ ระดับ 3-5 ร้อยละ 29.85 ระดับ 6-7 ร้อยละ 52.57 และระดับ 8-9 ร้อยละ 17.58 การตอบแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ 603 ฉบับ ได้นำไปหาความเชื่อมั่นในแต่ละปัจจัย พบค่าความเชื่อมั่นไม่สูงนัก คือ ค่าความเชื่อมั่นสูงกว่า 0.7 มี 4 ปัจจัย ค่าความเชื่อมั่น 0.6-0.7 มี 6 ปัจจัย และค่าความเชื่อมั่นต่ำกว่า 0.6 รวม 5 ปัจจัย

2. การทดสอบ Job Characteristic Model

2.1 การรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย พบว่า

ลักษณะงาน 3 ประการคือ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง และงานที่ผู้ทำเห็นว่ามีความสำคัญ สามารถอธิบายความแปรปรวนของการรับรู้ว่างานนั้นมีความหมายได้ร้อยละ 16.7 และทุกตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย ทั้งนี้งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีความสำคัญ ($\beta = 0.32$) เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสำคัญ มากกว่างานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย ($\beta = 0.13$) และงานที่มีความสมบูรณ์ ($\beta = 0.09$) ข้อค้นพบนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Hackman and Oldham (1976) ที่ว่าคนที่ใช้ความสามารถและความชำนาญหลาย ๆ อย่าง ทำงานจนสำเร็จ จะรับรู้ว่างานที่ทำนั้นมีความหมาย และยิ่งต้องใช้ความสามารถและทักษะมากขึ้นเพียงใด ความหมายของงานสูงตามไปด้วย Hackman and Oldham (1980) ได้กล่าวถึงเรื่องความสมบูรณ์ของตัวงานด้วยว่าคนที่ต้องรับผิดชอบทำงานเพียงคนเดียวตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ จะห่วงใยในงานและเห็นว่างานนั้นมีความหมายมากกว่าการทำงานเพียงบางส่วน ส่วนความสำคัญของงานนั้น จะมีมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของงานที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของผู้อื่นทั้งด้านกายภาพและจิตใจ ลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อสภาวะจิตใจการรับรู้ว่างานนั้นมีความหมายของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีตามลำดับดังนี้ งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีความสำคัญ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลายและงานที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง ทั้งนี้ อาจจะเนื่องมาจากภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม ใช้ทักษะที่หลากหลาย ใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของแต่ละคนในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสาขาวิชาต่าง ๆ โดยเฉพาะสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ อันได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร ทันตแพทย์ และการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยควบคู่กันไป ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โรงพยาบาลทันตกรรม สถานปฏิบัติการเภสัชกรรมชุมชนของคณะเภสัชศาสตร์ การดูแลผู้สูงอายุและเด็กปฐมวัยของคณะพยาบาลศาสตร์ ภารกิจเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อชีวิตของบุคคลอื่นทั้งสิ้น ในขณะที่บัณฑิตสาขาอื่น ๆ ก็ต้องเป็นบัณฑิตมีคุณภาพที่ดีที่สามารถสนองความต้องการของสังคมและประเทศชาติด้วย การทำงานด้านผลิตบัณฑิตและการให้บริการจึงเป็นงานที่ผู้ทำรับรู้ว่ามีค่าสำคัญต้องใช้ความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญที่หลากหลายและรับผิดชอบ

งานเต็มในแต่ละกิจกรรมเพื่อให้ได้ผลดีที่สุด

2.2 ความรับผิดชอบที่มีต่องาน พบว่า งานที่ให้ความเป็นอิสระในการทำงานและการตัดสินใจ ($\beta = 0.20$) มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบที่มีต่องานและสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 3.8 นั้นหมายถึง งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจทำให้เกิดสภาวะทางจิตใจในความรับผิดชอบที่มีต่องาน อันนำมาซึ่งแรงจูงใจภายในในการทำงาน คนจะเพิ่มความพยายามในงานมากขึ้นเพราะสามารถทำงานได้ด้วยวิธีและการตัดสินใจด้วยตนเอง ความพึงพอใจในงานเพิ่มตามไปด้วย นั่นคือ ลักษณะของงานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบที่มีต่องานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Hackman and Oldham (1976, 1980) ที่พบว่า ลักษณะของงานที่เป็นตัวผลักดันให้คนรู้ถึงความรับผิดชอบของตนเองต่อผลของงานคือความเป็นอิสระในการทำงาน และตัดสินใจ อิสระในการคิดวิธีการทำงานด้วยตนเองและตัดสินใจในการทำงานของตนเอง คนจะมีความรับผิดชอบต่อผลงานที่ออกมา มากกว่าการทำตามคำสั่งหรือคู่มือการทำงาน สำหรับการดำเนินงานในมหาวิทยาลัยนั้น อาจารย์ผู้ทำหน้าที่สอนและวิจัยค่อนข้างจะมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ ได้ในระดับที่สูงกว่าข้าราชการสาย สนับสนุนที่ต้องทำตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ และประกอบกับการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยค่อนข้างมีอิสระในการทำงานมากกว่าส่วนราชการอื่น ๆ เพราะอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมเข้ามาบีบบทบาทค่อนข้างน้อย

2.3 การรับรู้ผลของการกระทำ พบว่า ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับในข้อดี-ข้อควรปรับปรุง ($\beta = 0.49$) มีอิทธิพลต่อการรับรู้ผลของการกระทำได้ถึงร้อยละ 23.5 และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ผลของการกระทำ นั่นคือ ข้อมูลย้อนกลับทำให้เกิดสภาวะทางจิตใจในการรับรู้ผลของการกระทำ ซึ่งถ้าผลของการกระทำทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีมีความสุขความภาคภูมิใจ และถ้าผลงานไม่ดี จะเป็นเหตุให้เกิดแรงจูงใจภายในในการทำงานให้ทำงานดียิ่งขึ้น ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hackman and Oldham (1980) ที่ได้กล่าวว่า การรับรู้ผลของการ

กระทำเป็นผลที่เกิดโดยตรงจากการรับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน อันดับแรกที่สำคัญที่สุด คือ รับรู้จากตัวเองเมื่อทำงานสำเร็จ ผลของงานจะเป็นตัวบอกว่าทำงานได้ดีเพียงใด อันดับสองคือ ผู้ร่วมงานที่เป็นหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน อันดับสามคือ คนอื่น ๆ เช่น ผู้รับบริการ บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์นั้นจะได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงานของตนเองจากการประเมินการปฏิบัติงานตามระเบียบของสำนักงานข้าราชการพลเรือน ซึ่งกำหนดให้ประเมินปีละ 2 ครั้ง การรับรู้ผลของการกระทำจึงเกิดจากการให้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้ประเมิน

อย่างแท้จริง และมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานให้ดีขึ้นหลังจากได้ข้อมูล

3. ความพึงพอใจ พบว่า สภาวะทางจิตใจทั้ง 3 คือการรู้ผลการกระทำ ($\beta = 0.25$) การรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย ($\beta = 0.24$) และความรับผิดชอบที่มีต่องาน ($\beta = 0.08$) ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 21.2 โดยทุกตัวมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจและพบว่า การรับรู้ผลของการกระทำและการรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย มีอิทธิพลพอ ๆ กันต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทาง

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยของปัจจัยต่าง ๆ ในเรื่องงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามตัวแปรเพศ

ปัจจัย	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
ลักษณะงาน						
1. งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย	5.53	0.99	5.58	1.04	-0.59	0.55
2. งานที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง	5.28	1.16	5.02	1.38	2.36	0.02
3. งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ	6.00	0.87	5.90	0.95	1.26	0.21
4. งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ	5.43	1.06	5.24	1.18	1.86	0.63
5. งานที่สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยตัวเอง	5.38	0.93	5.48	0.91	-1.23	0.22
6. งานที่ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลย้อนกลับ	3.99	1.24	4.32	1.35	-2.81	0.01
7. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น	5.68	1.06	6.00	0.94	-3.54	<0.00
สภาวะทางจิตใจ						
8. การรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย	5.96	0.79	5.94	0.71	-0.26	0.79
9. ความรับผิดชอบต่องาน	6.11	0.58	6.18	0.60	-1.26	0.21
10. การรับรู้ผลการกระทำ	5.08	0.88	5.04	0.92	0.41	0.69
ปฏิกิริยาต่องาน						
11. ความพึงพอใจในงาน	5.32	0.99	5.05	1.00	3.10	0.002
12. ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า	5.34	1.00	5.24	1.07	1.08	0.28
13. ความพึงพอใจในความมั่นคงของงาน	5.77	0.87	5.59	1.13	2.16	0.03
14. ความพึงพอใจในค่าตอบแทน	4.87	1.40	4.65	1.59	1.73	0.09
15. ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน	5.58	0.77	5.58	0.87	0.21	0.98
16. ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา	5.09	1.34	4.99	1.41	0.86	0.39

สถิติ ส่วนความรับผิดชอบที่มีต่องานไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

4. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ในเรื่องงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามตัวแปร เพศ วุฒิการศึกษา สายงาน และระดับตำแหน่ง ดังนี้

4.1 มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ในเรื่องงานของบุคลากรชายและบุคลากรหญิง (ตาราง 1) ดังนี้

4.1.1 ลักษณะของงาน พบว่า บุคลากรชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรหญิง ในเรื่องงานที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงาน และตัดสินใจ ส่วนบุคลากรหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรชาย ในเรื่องงานที่ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งทั้งหมดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

4.1.2 ปฏิกริยาที่มีต่องาน พบว่า บุคลากรชายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรหญิง ในเรื่องความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในความมั่นคงของงาน ส่วนบุคลากรหญิงมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรชายในเรื่องแรงจูงใจภายในในการทำงาน ซึ่งทั้งหมดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการชายและข้าราชการหญิง มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันโดยพบว่า ข้าราชการหญิงมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้าราชการชายในเรื่องความพึงพอใจเพราะข้าราชการหญิงกับข้าราชการชายทำงานที่มีลักษณะต่างกัน งานของข้าราชการชายมีลักษณะดีกว่า โดยมีงานที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ แม้ว่าจะมีการให้ข้อมูลย้อนกลับน้อยกว่าก็ตามซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภณ หาลิตะพันธ์ (2528) และรง ภูพวงไพโรจน์ (2540) ที่พบว่า บุคลากรเพศชายมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศหญิง แต่มีผลงานวิจัยที่แย้งกับผลวิจัยครั้งนี้ คือ งานวิจัยของ Brush et al (1987) และ Greenhouse, Parasuraman and Wormley (1990) ที่พบว่า พนักงานเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับเดียวกัน ถึงแม้ว่าจะไม่ได้ทำงานชนิดเดียวกัน เพราะผู้หญิงมีการคาดหวังจากงานน้อย ดังนั้น จึงมีความพึงพอใจในงานถึงแม้ความก้าวหน้าและค่าตอบแทนน้อยกว่าผู้ชาย

ในขณะที่ทำงานที่เหมือนกันก็ตาม ซึ่งอาจจะเกิดจากการยอมรับของผู้หญิงที่มีมานานแล้วในหลายชั่วคนตั้งแต่ในอดีตที่ผู้หญิงได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งต่าง ๆ น้อยและค่าตอบแทนที่จะไม่สูง

4.2 บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ในเรื่องงานแตกต่างกัน 6 ปัจจัย ดังนี้

4.2.1 ลักษณะของงาน พบว่า ผู้มีวุฒิปริญญาเอกมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้มีวุฒิต่ำกว่าในเรื่องงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันและเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 2

4.2.2 ปฏิกริยาต่องาน พบว่า ผู้มีวุฒิปริญญาเอกมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าผู้มีวุฒิต่ำกว่าในเรื่อง ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ความพึงพอใจในความมั่นคงของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 2

จากการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกับบุคลากรที่มีวุฒิปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของประพจน์ นันทรามาศ (2523) ซึ่งพบว่า อาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันและตรงกับยุคทองตัน (2529) ซึ่งพบว่าข้าราชการที่วุฒิกการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน ยุคทองตัน (2545) พบว่า ข้าราชการคณะเภสัชศาสตร์ ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ รง ภูพวงไพโรจน์ (2540) ที่พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีคุณวุฒิกการศึกษาต่ำกว่าและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีวุฒิกการศึกษาปริญญาตรี

เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องมาจากบุคลากรที่มีคุณวุฒิมระดับปริญญาโทและปริญญาเอกในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตวิจัยและบริการวิชาการต่อสังคม ซึ่งเป็นหน้าที่ทางด้านวิชาการ ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่หลากหลาย มีความเป็นอิสระทางวิชาการทั้งการสอน การวิจัย และ

บริการวิชาการ รวมทั้งโอกาสของความเจริญก้าวหน้าของสายวิชาการที่เปิดกว้างและความก้าวหน้าจะอยู่ในระดับใดขึ้นอยู่กับความสามารถส่วนบุคคลของแต่ละคนที่จะก้าวไปข้างหน้าและด้วยเหตุผลของการมีการศึกษาสูงและทำงาน

ในสถาบันการศึกษานั้นเป็นที่ยอมรับของทุกองค์บุคคลกลุ่มนี้สามารถเปลี่ยนงานเมื่อต้องการได้รวดเร็วกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาเพียงระดับปริญญาตรีและต่ำกว่า รวมทั้งมีประเภทของงานให้เลือกได้มากกว่าด้วย กลุ่มบุคลากร

ตาราง 2 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยต่าง ๆ ในเรื่องงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตามตัวแปรวุฒิการศึกษา สายงาน กลุ่มระดับตำแหน่ง

ปัจจัย	วุฒิการศึกษา	สายงาน	ระดับตำแหน่ง
ลักษณะงาน			
1. งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย	ต่ำกว่าตรี ตรี โท เอก	ค ข ก	3-5 6-7 8-9
2. งานที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง	-	-	-
3. งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีคุณค่า	-	ค ก ข	-
4. งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ	ต่ำกว่าตรี ตรี โท เอก	ค ข ก	3-5 6-7 8-9
5. งานที่สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยตัวเอง	-	-	3-5 6-7 8-9
6. งานที่ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลย้อนกลับ	-	-	-
7. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น	-	ก ค ข	-
สภาวะทางจิตใจ			
8. การรับรู้ว่ามีเป้าหมาย	-	-	-
9. ความรับผิดชอบต่องาน	-	-	-
10. การรับรู้ผลการกระทำ	-	-	3-5 6-7 8-9
ปฏิกิริยาต่องาน			
11. ความพึงพอใจในงาน	ตรี ต่ำกว่าตรี โท เอก	ข ค ก	3-5 6-7 8-9
12. ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า	ตรี ต่ำกว่าตรี โท เอก	ค ข ก	3-5 6-7 8-9
13. ความพึงพอใจในความมั่นคงของงาน	ตรี โท ต่ำกว่าตรี เอก	ค ข ก	3-5 6-7 8-9
14. ความพึงพอใจในค่าตอบแทน	-	-	3-5 6-7 8-9
15. ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน	-	ข ค ก	-
16. ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา	-	-	-

หมายเหตุ คู่ที่มีเส้นใต้เดียวกันแสดงว่าไม่แตกต่างกัน

กลุ่มนี้จึงมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ที่กล่าวว่า ได้พบรายงานการวิจัยหลายชิ้น พบว่า นักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนาย จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานที่ใช้แรงงานรวมทั้งเสมียนทั่วไปด้วย ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลเหล่านี้ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของเขา

4.3 บุคลากรที่มีสายงานแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยในเรื่องงานแตกต่างกัน 8 ปัจจัยดังนี้

4.3.1 ลักษณะของงาน พบว่า บุคลากรสาย ก. มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสาย ข. ค. ในเรื่องงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลากรสาย ข. มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสาย ก. และ ค. ในปัจจัยเรื่องงานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญและความสัมพันธ์กับผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเรื่องอื่นๆ ไม่แตกต่างกันและเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 2

4.3.2 ปฏิกริยาต่องาน พบว่า บุคลากรสาย ก. มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าสาย ข. และ ค. ในเรื่องความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ความพึงพอใจในความมั่นคงของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันและเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 2

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการสาย ก. มีความพึงพอใจในงานอยู่ระดับสูงกว่าสาย ข. และ ค. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงกับที่ โสภณ ชาติตะพันธ์ (2528) พบว่า ข้าราชการสายบริการวิชาการกับสายธุรการมีความพึงพอใจในงานทุกองค์ประกอบแตกต่างกันและสอดคล้องกับยุคล ทองตัน (2529) ยุคล ทองตัน (2545) ที่พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกัน และข้าราชการของคณะเภสัชศาสตร์ที่มีสายงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานต่างกัน เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจจะมาจากข้าราชการสาย ก. ทำหน้าที่สอนจะมีอิสระในวิชาที่ตนเองรับผิดชอบสามารถตัดสินใจที่จะสอนโดยวิธีใดก็ได้ ระบบมหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้

สาย ก. สามารถขยับฐานะตนเองเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ ผศ. รศ. ศ. รวมทั้งโอกาสได้รับการสนับสนุนในการทำวิจัย การฝึกอบรม ประชุม สัมมนา การศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ การกลางานเพื่อสร้างผลงานทางวิชาการโดยได้รับเงินเดือน สิ่งเหล่านี้ข้าราชการสาย ก. ได้รับโอกาสอย่างไม่มีขีดจำกัด ในขณะที่ข้าราชการสาย ข. และ ค. จะได้รับโอกาสเหล่านี้น้อยกว่ามาก

4.4 บุคลากรต่างระดับตำแหน่งในแต่ละกลุ่มมีค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับปัจจัยในเรื่องงานมีความแตกต่างกัน 8 ปัจจัยดังนี้

4.4.1 ลักษณะของงาน พบว่า บุคลากรระดับ 8-9 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรระดับ 3-5 และระดับ 6-7 ในเรื่องงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และงานที่สามารถให้ข้อมูลย้อนกลับด้วยตัวเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันและเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 2

4.4.2 สภาวะทางจิตใจ พบว่า บุคลากรระดับ 8-9 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรระดับ 3-5 และระดับ 6-7 ในเรื่อง การรู้ผลของการกระทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันและเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่าบุคลากรระดับ 8-9 มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกับบุคลากรระดับ 3-5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนระดับ 3-5 กับระดับ 6-7 และระดับ 6-7 กับระดับ 8-9 ไม่แตกต่างกันดังตาราง 2

4.4.3 ปฏิกริยาต่องาน พบว่า บุคลากรระดับ 8-9 มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรระดับ 3-5 และระดับ 6-7 ในเรื่องความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ความพึงพอใจในการความมั่นคงของงาน ความพึงพอใจในค่าตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกันและเมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ปรากฏผลดังตาราง 2

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรระดับ 8-9 มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าบุคลากรระดับ 3-5 และระดับ 6-7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับโสภณ ชาติตะพันธ์ (2528) ที่พบว่า เมื่อเปรียบเทียบกับ

ตามตัวแปรระดับตำแหน่ง พบว่า ข้าราชการสาย
บริการวิชาการกับสายธุรการ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน
และตรงกับยุคล ทองตัน (2529, 2545) ที่พบว่า
บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และข้าราชการ
คณะเภสัชศาสตร์ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีความ
พึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ในครั้งนี้นี้พบว่าบุคลากรที่เริ่ม
มีระดับตำแหน่งสูงขึ้นตั้งแต่ระดับ 6-7 จะมีค่าเฉลี่ยสูง
กว่าระดับ 3-5 และบุคลากรระดับ 8-9 จะมีค่าเฉลี่ย
สูงกว่าทั้งระดับ 3-5 และระดับ 6-7 ซึ่งเป็นเช่นนี้อาจจะ
เกิดจากการที่บุคลากรแต่ละคนจะก้าวขึ้นสู่ระดับที่สูงขึ้นได้
ในแต่ละระดับขั้นจะต้องผ่านประสบการณ์ในระดับ ขั้นต้น
มาก่อนตามข้อกำหนดในมาตรฐานการกำหนด
ตำแหน่งของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนใน
มหาวิทยาลัยอย่างน้อยระดับละไม่น้อยกว่า 2 ปี และ
การจะผ่านขึ้นสู่ระดับที่สูงขึ้นของแต่ละคนจะมีความ
แตกต่างกัน เช่น บุคลากรระดับ 1-2 จะสามารถก้าวหน้า
ได้มากที่สุดคือระดับ 5 ส่วนระดับ 3 ได้สูงสุดระดับ 6
และหลังจากระดับนี้แล้วต้องสร้างผลงานวิชาการจึงจะไปสู่
ตำแหน่งทางวิชาการ ระดับ 7-8 และ 9 ได้ ตามหลักเกณฑ์
และวิธีการของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนใน
มหาวิทยาลัย (ทม.0202.4/ว 9 ลว. 30 เมย. 2540)
และสำหรับบุคลากรสาย ข. และ ค. นั้น การเข้าสู่ตำแหน่ง
ระดับตำแหน่ง 7-8 และ 9 จะเป็นเรื่องที่มีความลำบาก
มากในการสร้างผลงานทางวิชาการ เพราะบุคลากรสาย
สนับสนุนทำงานในลักษณะการให้บริการและการ
จัดการมากกว่าให้บริการทางวิชาการ เช่น สายวิชาการ
ประกอบกับการถูกจำกัดจำนวนกรอบตำแหน่งทาง
วิชาการ (ชำนาญการ, เชี่ยวชาญ) ด้วย ในขณะที่บุคลากร
สาย ก จากระดับ 3 สามารถไปได้ถึงระดับ 7 และสามารถ
เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการตามหลักเกณฑ์และวิธีการของ
กม. คือ (ทม 0202/ว 7 ลว 30 กค. 2534) ผศ. (7-8)
รศ. (9) ศ. (10) ได้ทุกคนโดยไม่มีกรอบจำกัด ใน
ประเด็นที่บุคลากร สาย ข. และ ค. ที่ครองตำแหน่งผู้บริหาร
ระดับ 8 จะเป็นตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางจะได้รับเงิน
พิเศษประจำตำแหน่งบริหาร ส่วนสาย ก เมื่อได้รับ
ตำแหน่ง ผศ. รศ. ศ. ทุกคนจะมีเงินประจำตำแหน่ง ซึ่ง
การที่บุคลากรแต่ละคนจะก้าวขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น
ได้ ต้องสั่งสมประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้นเป็น

ลำดับ รวมทั้งการได้รับมอบอำนาจในการบริหารในบาง
ตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วม
งานให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จทำให้มีผลให้
บุคคลเหล่านั้นมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นระดับหนึ่ง

5. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
ระหว่างประสบการณ์การทำงานและอายุกับปัจจัยต่าง ๆ
ในเรื่องงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
มีรายละเอียดดังนี้

5.1 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานยิ่งสูง
ยิ่งมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยในเรื่องงานที่ผู้ทำ
มีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ ความพึงพอใจในงาน
ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ความพึงพอใจใน
ผลตอบแทน และความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน ใน
ขณะเดียวกันบุคลากรที่มีประสบการณ์สูงจะมีความ
สัมพันธ์ในเชิงลบกับเรื่องงานที่ผู้บังคับบัญชา/เพื่อน
ร่วมงานให้ข้อมูลย้อนกลับส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่แสดงความ
สัมพันธ์แต่อย่างใด

แสดงว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ที่มีประสบการณ์ในการทำงานยิ่งสูงยิ่งมีความต้องการ
การทำงานที่มีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ ความ
พึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า
ความพึงพอใจในผลตอบแทนและความพึงพอใจในเพื่อน
ร่วมงานสูงตามไปด้วย และในขณะเดียวกันยิ่งสูง
ประสบการณ์ ข้อมูลย้อนกลับจากผู้บังคับบัญชา/เพื่อน
ร่วมงานกลับได้รับน้อยลง ผลการวิจัยนี้ พบว่า ความ
พึงพอใจในงานแตกต่างกันไปแต่ละระดับประสบการณ์
ซึ่งแย้งกับผลการวิจัย ยุคล ทองตัน (2529, 2545) ที่
พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ
ข้าราชการคณะเภสัชศาสตร์ที่มีอายุราชการต่างกันมีความ
พึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์
(2537) รง ภูวงงไพโรจน์ (2540) พีรพต หุ่นเจริญ (2525)
ชินภัทร ตันศรีสกุล (2537) วิชรินทร์ รัตนพรรณกิจ
(2537) และสมชาย ชัยยุทธ์ (2537) ที่พบว่า กลุ่ม
พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติต่างกัน คุณลักษณะของงาน
จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่
ผลวิจัยนี้กลับสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประพจน์
นันทรามาศ (2523) และ โสภณ หาญิตะพันธ์(2528) ที่
พบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความ
พึงพอใจในงานต่างกัน รวมไปถึงผลงานวิจัยของอุษณีย์

ธรรมสุวรรณ (2545) ที่พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไปมีความผูกพันกับองค์กรมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะสะสมความรู้ความเชี่ยวชาญ ผลตอบแทนในอนาคตของระบบราชการ เช่น บำเหน็จ บำนาญไว้เพียงพอ การเป็นผู้เชี่ยวชาญในการทำงานจึงต้องการความมีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจสูง ในขณะที่การได้รับข้อมูลย้อนกลับ โดยผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานน้อยนั้นอาจจะต้องใช้วิธีประเมินและให้ข้อมูลที่นุ่มนวลที่ทำให้เกิดการยอมรับ เมื่อผู้ที่มีประสบการณ์ได้รับทราบผลการกระทำ ย้อนกลับจากการประเมินจะได้นำไปปรับปรุงหรือพัฒนา ให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้นอันนำมาซึ่งแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

5.2 บุคลากรยิ่งมีอายุมากขึ้นยังมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยในเรื่อง งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ การรู้ผลของการกระทำ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ความพึงพอใจในผลตอบแทน และความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่เดียวกันบุคลากรยิ่งมีอายุมากขึ้นยังมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับเรื่องงานที่ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลย้อนกลับส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่แสดงความสัมพันธ์แต่อย่างใด

จากการวิเคราะห์พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีอายุมากขึ้น จะมีความต้องการงานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ การรู้ผลของการกระทำ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในความเจริญก้าวหน้า ความพึงพอใจในผลตอบแทน และความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานสูงตามไปด้วย ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไปตามระดับอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Brush, Mack And Pooyan (1987) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในงานจะเพิ่มขึ้นตามอายุเริ่มจากวัยต้นจะลดลงในวัยกลางคน และจะเพิ่มขึ้นอีกครั้งหลังอายุ 45 ปีเป็นต้นไป ซึ่งอาจจะมาจาก 2 เหตุผลที่ Wright and Hamilton (1978) ได้เสนอไว้ว่า ประการที่หนึ่ง คนอายุมากขึ้นมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนหนุ่มสาว เพราะผู้ที่มีอายุมากขึ้นยอมรับในอำนาจหน้าที่ ๆ เกี่ยวข้องและค่อนข้างคาดหวังจากงานน้อยอยู่แล้ว และถือว่าการทำงานที่ผ่าน

มาเป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง ซึ่งนำมาซึ่งประโยชน์ที่จะได้รับในอนาคต ประการที่สอง คนที่อายุมากขึ้นจะได้ทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ที่ดีกว่าและต้องใช้ความเชี่ยวชาญในการทำงานมากกว่าผู้ที่อ่อนวัยกว่า ทำให้เขามีความสุขในการทำงานเมื่อวัยสูงขึ้น นอกจากนี้ White and Spector (1987) ยังพบอีกว่า อายุกับความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กัน โดยอธิบายว่า คนอายุมากขึ้นจะมีโอกาสได้ทำงานที่ดีและมีเงินเดือนสูงและมีโอกาสได้ทำงานในตำแหน่งบริหารงานระดับสูง นอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ได้รับสูงอยู่แล้ว อย่างไรก็ตามบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ผู้อายุมากขึ้น ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานยังให้ข้อมูลย้อนกลับน้อยไปอาจจะเป็นเพราะความเกรงใจ มหาวิทยาลัยควรจะต้องมีวิธีการประเมินผลงานอย่างนุ่มนวลเพื่อใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับให้ผู้อายุมากขึ้นได้รับทราบผลการกระทำ เพื่อสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานให้เกิดเพิ่มขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคลากร ขอเสนอแนะให้ปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้

1. การพบว่าการรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน บุคลากรที่ทำงานและรับรู้ว่างานนั้นมีความหมายสูงจะทำให้เกิดความพึงพอใจสูงตามไปด้วยและการรับรู้ว่างานนั้นมีความหมายเกิดจากผลการทำงานที่มีลักษณะของงาน 3 ประการด้วยกันคือ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง และงานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานเห็นควรมีการมอบหมายงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญหลาย ๆ อย่างหรือเป็นงานที่มีความสมบูรณ์ในตัวคือต้องทำงานนั้นด้วยตนเองตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จหรือเป็นงานที่มีความสำคัญ เพราะผลงานที่ออกมานั้นกระทบกับบุคคลอื่นทั้งทางกายและจิตใจ ผู้ที่ได้รับการมอบหมายงานในลักษณะเหล่านี้ จะรับรู้จากประสบการณ์ว่างานนั้นมีความหมายทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลดีต่อบุคลากรและมหาวิทยาลัย

2. การให้ข้อมูลย้อนกลับในเรื่องดี-ข้อควรปรับปรุง พบว่า มีอิทธิพลต่อการรับรู้ผลการกระทำ อัน

นำไปสู่การพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นไปอีก รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่บกพร่องให้ดีและถูกต้องได้คุณภาพ ซึ่งมหาวิทยาลัยสามารถนำเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับมาใช้ในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการปีละ 2 ครั้ง ตามหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญ รวมทั้งใช้เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินคุณภาพของหน่วยงานอันเป็นการสนับสนุนนโยบายมหาวิทยาลัยในเรื่องการประกันคุณภาพสถาบันการศึกษา เพราะการให้ข้อมูลย้อนกลับคือการให้ผู้ทำงานรับทราบผลการทำงานของตนเองเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงงานและค้นหาวิธีการทำงานให้ผลงานออกมามีคุณภาพและเป็นคุณภาพที่สม่ำเสมอ

3. จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีตัวแปร เพศ วุฒิ การศึกษา สายงานและระดับตำแหน่ง พบว่า ค่าเฉลี่ยต่ำสุดของทุกกลุ่ม คือ เรื่องงานที่ผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานในข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งแสดงว่าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลย้อนกลับในเรื่องดี-ข้อควรปรับปรุงค่อนข้างน้อย เพื่อช่วยให้การพัฒนาและปรับปรุงงานมหาวิทยาลัยควรมีแนวทางให้มีการถือปฏิบัติในเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจังและมากขึ้น โดยอาจจะหาวิธีการที่เหมาะสมและเป็นที่ยอมรับทั้งคู่ให้ข้อมูลและผู้รับข้อมูล

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในโอกาสต่อไป ควรมีการทำวิจัยในเรื่องความต้องการความก้าวหน้า (Growth Need Strength) ทั้งนี้ เนื่องจากคนที่มีความต้องการแรงกล้าที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต ต้องการเรียนรู้และต้องการพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมายที่เขาต้องการ คนเหล่านี้จะบอกอย่างชัดเจนว่า "ต้องการความก้าวหน้า" และบุคคลเหล่านี้จะมีความสามารถปรับแรงจูงใจภายในเมื่อมีโอกาสได้ทำงานซับซ้อน งานที่ท้าทายความสามารถ ขณะที่ผู้มีความต้องการความก้าวหน้าต่ำจะไม่สนใจโอกาสเหล่านี้เลย แม้จะถูกมอบหมายงานที่มีศักยภาพของแรงจูงใจสูงก็ตาม ทั้งนี้ เพื่อค้นหาว่าความต้องการความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลถึงความพึงพอใจในงาน เพื่อนำผลไปปรับใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชินภัทร ดันศรีสกุล. (2537). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองตรวจคนเข้าเมืองกรมตำรวจ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2540). หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณา กำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ตามข้อ 11 (ก) แห่งกฎทบวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) (ทม. 0202.4/ว.9 ลว 30 เม.ย. 2540). กรุงเทพฯ: กองการเจ้าหน้าที่ ทบวงมหาวิทยาลัย.
- _____. (2534). หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณากำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย/สถาบัน ตามข้อ 11 (ข) และ (ค) แห่งกฎทบวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) (ทม. 0202.4/ว.7 ลว 30 ก.ค. 2534). กรุงเทพฯ: กองการเจ้าหน้าที่ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ประพจน์ นันทรามาศ. (2523). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริม.
- พีรพรต หุ่นเจริญ. (2525). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์. (2537). ผลกระทบของความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการสัมพันธ์ ความต้องการอำนาจ และความต้องการอิสระที่มีต่อคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุคล ทองตัน. (2529). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้.
- _____. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รง ภูพวงไพโรจน์. (2540). ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในเขตกรุงเทพมหานคร.

- วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัชรินทร์ รัตนบรรจิก. (2537). ความพึงพอใจในการทำงานของปลัดสาขาภิบาล: กรณีศึกษาสาขาภิบาลที่ประธานกรรมการสาขาภิบาลมาจากการเลือกตั้ง. ภาคนิพนธ์, สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- สมชาย ชัยอยู่. (2537). ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่. ภาคนิพนธ์, สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- เสาวนีย์ สุวรรณวงศ์. (2538). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา.
- โสภณ หาลิตะพันธ์. (2528). สถานภาพและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริการทางวิชาการและสายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา.
- อาภรณ์ อุณหวัณตดา. (2542). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา.
- อุษณีย์ ธรรมสุวรรณ. (2545). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วารสารสงขลานครินทร์ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 8(2), 172-183.
- Brush, D.H., Moch and Pooyan, A. (1987). Individual Demographic difference and job satisfaction. **Journal of Occupational Behavior**, 8, 139-155.
- Farell, D., and Stamm, C.L. (1988). Meta-analysis of the correlates of employee absence. **Human Relations**, 41, 211-227.
- Greenhouse, J.H., Parasuraman, S., and Wormley, W.M. (1990). Effects of race on organizational experiences, job performance evaluations, and career outcomes. **Academy of Management Journal**, 33, 64-86.
- Hackman, J.R., and Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. **Organizational Behavior and Human Performance**, 16, 250-279.
- _____. (1980). **Work Redesign**. Reading, USA: Addison-Wesley.
- Laffaldano, M.T.; and Muchinsky, P.M. (1985). Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. **Psychological Bulletin**, 97, 251-273.
- Lee, R.T., and Ashforth, B.R. (1996). A meta-analytic examination of the correlations of the three dimensions of job burnout. **Journal of Applied Psychology**, 81(2), 123-133.
- Newstrom, John W. and Keith Davis. (1997). **Organizational Behavior: Human Behavior at Work**. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D.W., and Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. **Personnel Psychology**, 48, 775-802.
- Tett, R. P., and Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analysis based on meta-analytic findings. **Personnel Psychology**, 46, 259-293.
- White, A. T., and Spector, P.E. (1987). An investigation of age-related factors in the age-job satisfaction Relationship. **Psychology and Aging**, 2, 261-265.
- Wright, J. D., and Hamilton, R. F. (1978). Work satisfaction and age: Some evidence for the "job change" hypothesis. **Social Forces**, 56, 1140-1158.