

ความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Academic Staffs' Expectations and Satisfaction with Supporting their Performance at the Faculty of Nursing, Mahidol University

แสงเดือน พรหมจันทร์^{1*} และ ธิติวรร พึงเงิน²
Sangduan Promjan¹ and Thitiwatchara Phueng-ngern²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 80 คน โดยทำการสำรวจผ่านแบบสอบถาม และได้รับข้อมูลแบบสอบถามตอบกลับที่มีความสมบูรณ์ รวมทั้งสิ้น 80 ชุด

ผลการวิจัยจากการศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านอายุ มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ด้านสถานภาพ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ข้าราชการ มีความคาดหวังสูงกว่าพนักงานมหาวิทยาลัย ด้านอายุงานและตำแหน่งทางวิชาการ พบว่า มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน และผลการวิจัยจากการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านอายุทั้ง 4 ช่วงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ กลุ่มอายุน้อยกว่า 45 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุ 36-45 ปี มีความพึงพอใจต่ำที่สุด ด้านสถานภาพ พบว่า ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ด้านอายุงาน พบว่า มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า กลุ่มที่มีอายุงาน 6-10 ปี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ด้านตำแหน่งทางวิชาการ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า กลุ่มตำแหน่งทางวิชาการ ระดับรองศาสตราจารย์ มีความพึงพอใจสูงที่สุดในขณะที่กลุ่มผู้ช่วยอาจารย์มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด

คำสำคัญ : ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การสนับสนุนการปฏิบัติงาน

^{1*} ภาควิชาการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² งานบริการวิชาการ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล Contributors Participants Primary Contact

^{1*} Department of Pediatric Nursing, Faculty of Nursing, Mahidol University

² Division of Academic Services, Faculty of Nursing, Mahidol University

* Corresponding Author: e-mail: sangduan.pro@mahidol.ac.th

Abstract

This study aims to study the expectations and satisfactions of academic staff towards performance support at the Faculty of Nursing, Mahidol University. The sample of the study is 80 academic staff members. The questionnaires were sent out to 80 academic staff members, were answered and completely returned.

The result of the study showed that when comparing levels of expectations with respondents, age of respondents showed no difference in levels of expectations. The status of respondents affected levels of expectations by the difference of 0.05 at statistical significance. Government officials had higher expectation than university employees. The respondents' years of working experience and academic title showed no difference in levels of expectations. When comparing levels of satisfactions with 4 aspects of respondents, the result indicated that age of respondents affected levels of satisfactions by the difference of 0.05 at statistical significance. The respondents under 45 years old were less satisfied compared to the respondents over 45 years old. However, the respondents in 36-45 age range were least satisfied. The status of respondents showed no difference in levels of satisfactions when comparing between government officials and university employees. In terms of years of working experience, it affected levels of satisfactions by the difference of 0.05 at statistical significance. The respondents with 6-10 years of working experience were less satisfied compared to other groups. In terms of academic status of respondents, it affected levels of satisfactions by the difference of 0.05 at statistical significance. Associate professors were most satisfied while lecturer assistants were least satisfied.

Keywords: expectations, satisfactions, performance support

หลักการและเหตุผล

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำที่มีการดำเนินการมากกว่า 124 ปี มีพันธกิจในการบริหารงานเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ มีงานวิจัยที่ตอบสนองความต้องการประเทศ มีการบริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และใช้แผนยุทธศาสตร์ในการขับเคลื่อนการทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์การเป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำทางการพยาบาลในระดับนานาชาติ และเป็นแกนนำในการสร้างเสริมสุขภาวะแก่สังคม โดยมีบุคลากรสายวิชาการเป็นผู้ดำเนินการตามพันธกิจหลักของคณะพยาบาลศาสตร์ ในขณะที่มีบุคลากร

สายสนับสนุนจะสนับสนุนการปฏิบัติงานให้อาจารย์ได้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพและสอดคล้องกับพันธกิจหลัก

คณะพยาบาลศาสตร์ มีบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ซึ่งบุคลากรในสายวิชาการจะแบ่งตามตำแหน่งทางวิชาการ ได้แก่ ผู้ช่วยอาจารย์ อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ และกระจายอยู่ตามภาควิชาต่าง ๆ ทั้ง 7 ภาควิชา จำนวน 146 คน ในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุน มีหน่วยงานทั้งสิ้น 12 หน่วยงาน จำนวน 109 คน และในจำนวนนี้มีบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งทำงานในแต่ละภาควิชา จำนวน 1 คน เพื่อสนับสนุนให้การทำงานของบุคลากรสายวิชาการสำเร็จลุล่วงตามพันธกิจต่าง ๆ ของคณะพยาบาล

ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ผ่านมามูลค่าการสายสนับสนุนของแต่ละภาควิชาจะช่วยเหลือในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการเฉพาะที่สายวิชาการต้องการ และเรื่องทั่วไป เช่น การรับ-ส่งหนังสือราชการ การบันทึกข้อมูลสำคัญลงในฐานข้อมูล การบันทึกรายงานการประชุมภาควิชา เป็นต้น ส่วนงานอื่น ๆ จะมีหน้าที่สนับสนุนการทำงานของบุคลากรสายวิชาการตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ 1) งานบัณฑิตศึกษา บริหารจัดการหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษา 2) งานห้องสมุด จัดการทรัพยากรสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงได้ 3) งานส่งเสริมการวิจัย จัดกิจกรรมส่งเสริม ช่วยเหลือสนับสนุนการทำวิจัยแก่บุคลากรสายวิชาการอย่างต่อเนื่อง 4) งานบริการวิชาการ จัดกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการให้กับพยาบาลวิชาชีพและบุคคลทั่วไป 5) งานด้านบริหารจัดการ จัดการงานธุรการและสารบรรณ แบ่งออกเป็น 5.1) บริหารจัดการส่วนกลาง คือ สำนักงาน คณบดี และ 5.2) บริหารจัดการภายในภาควิชา 6) งานทรัพยากรบุคคล การพัฒนาศักยภาพของอาจารย์อย่างต่อเนื่อง และ 7) งานประกันคุณภาพ ดำเนินงานประกันคุณภาพให้แก่บุคลากรทุกคน แต่อย่างไรก็ตาม ความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรสายวิชาการอาจมีมากกว่านั้น ซึ่งการทราบความต้องการและความคาดหวังของบุคลากรสายวิชาการเกี่ยวกับการสนับสนุนการปฏิบัติงานจะทำให้พันธกิจที่สำคัญของบุคลากรสายวิชาการลุล่วงไปด้วยดี กล่าวโดยสรุปความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคลากรสายวิชาการสามารถดำเนินงานตามพันธกิจที่สำคัญของคณะฯ กล่าวคือ การเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความรู้สึก นึกคิด หรือความคิดเห็นด้วยวิจญาณเกี่ยวกับความคาดคะเนหรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมีควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรจะเป็นไปตามความจำเป็นที่มีต่อการรับบริการของบุคลากร (อารี ลีกลาง, 2555) ส่วน สุภัทรา มิ่งปรีชา (2550) กล่าวว่า

ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อถือ ความรู้สึกนึกคิด หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าของบุคคลที่มีต่อผลงานหรือการกระทำ ซึ่งอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ แล้วเป็นแรงจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกัน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หมายถึง ความคิดที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อตอบสนองต่อผลลัพธ์ในงานที่มอบหมาย

ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า หมายถึง การเกิดทัศนคติเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานและต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะช่วยตอบสนองความต้องการของบุคลากร วางแผนการกำหนดนโยบายบริหารงานบุคคล และเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (พิชญา หอมหวล และ ธีระวัฒน์ จันทิก, 2561) และ สุพรรณษา ทองเปลว (2554) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในงานที่ทำด้วยความเต็มใจหรือพอใจในทางบวกที่ส่งผลต่อทัศนคติที่ดีในการทำงาน และได้รับการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลที่แสดงออกเมื่อได้รับผลตอบแทนที่แตกต่าง ซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทนเหล่านั้นเป็นสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน มีความเสียสละ อุทิศตนมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ และความก้าวหน้าในองค์กร ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติทางบวกของบุคลากรสายวิชาการต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อตอบสนองต่อผลลัพธ์ในงานที่มอบหมาย

จากการศึกษาของ พัชรวิพรรณ ภาสบุตร (2553) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา บริษัท ฮอนด้า จำกัด ใน

เขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของพนักงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำจะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ แต่ในทางตรงข้าม หากองค์กรมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงมักจะเกิดผลบวกต่อการปฏิบัติงาน และนอกจากนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการทำงานอีกด้วย

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งปฏิบัติงานในภาควิชาฯ จึงสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำผลการศึกษาไปวางแผนปรับปรุงคุณภาพการทำงานของสายสนับสนุนในแต่ละงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ภาควิชาฯ ซึ่งทำงานใกล้ชิดกับอาจารย์ในภาควิชาฯมากที่สุด ทำให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มศักยภาพการทำงาน และผลของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อพันธกิจและวิสัยทัศน์ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลได้

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (N = 80)

ภาควิชา	กุมารฯ	สุขภาพจิต	สาธารณสุข	อายุรศาสตร์	สูติฯ	ศัลยศาสตร์
จำนวนอาจารย์ทั้งหมด	14	11	10	20	23	23
ร้อยละ	90	90	90	80	75	70
จำนวนอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถาม	12	10	9	16	17	16

จำนวนผู้ทดสอบเครื่องมือจำนวน 10 ราย ได้แก่ อาจารย์ของภาควิชาการพยาบาลรากฐาน

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบ Descriptive study

กลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล คือ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 123 คน รวมทั้งผู้ช่วยอาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 102 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 อ้างถึงใน ศิริพงษ์ พงษ์พิพันธ์, 2553) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างในระดับร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

เมื่อ n แทนขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทนขนาดกลุ่มประชากร

e แทนค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ N = 102

e = 0.05

เมื่อแทนค่าจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{102}{1 + 102 (0.05)^2}$$

$$= 81.274$$

ผู้วิจัยขอปัดเป็นเลขกลม = 80

ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ 80 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน สำหรับบุคลการดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลเพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน และตำแหน่งทางวิชาการ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องครอบคลุมลักษณะงานของทุกงานที่สำคัญในคณะพยาบาลศาสตร์ ได้แก่ งานบัณฑิตศึกษา งานห้องสมุด งานส่งเสริมการวิจัย งานบริการวิชาการ งานธุรการและสารบรรณ งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ งานทรัพยากรบุคคล งานประกันคุณภาพ ในแบบสอบถามจำนวน 77 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบ rating scale มี 5 ตัวเลือก มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 77-385 คะแนน คะแนนมากกว่าร้อยละ 80 (มากกว่า 312 คะแนน) แปลว่า บุคลากรมีความคาดหวังในเรื่องนั้น ๆ อยู่ในระดับมาก คะแนนระหว่างร้อยละ 50-79 (193-311 คะแนน) แปลว่า บุคลากรมีความคาดหวังในเรื่องนั้น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และ คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50 (น้อยกว่า 192 คะแนน) แปลว่า บุคลากรมีความคาดหวังในเรื่องนั้น ๆ อยู่ในระดับน้อย มีเกณฑ์การให้คะแนนด้านความคาดหวัง แบ่งระดับความคาดหวังเป็น 5 ระดับ คือ 5 มีความคาดหวังระดับมากที่สุด 4 ความคาดหวังระดับมาก 3 มีความคาดหวังระดับปานกลาง 2 มีความคาดหวังระดับน้อย และ 1 ความคาดหวังระดับน้อยที่สุด แบบสอบถามด้านความพึงพอใจหรือระดับความคิดเห็น ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบ rating scale 3 ระดับ (วีระชัย คัมพชัพันธ์ และ ญัฐา วงศ์วุฒิสโรช, 2561) มีช่วงคะแนนอยู่ระหว่าง 77-231 คะแนน คะแนนมากกว่าร้อยละ 80 (มากกว่า 185 คะแนน) แปลว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในเรื่องนั้น ๆ อยู่ในระดับมาก คะแนนระหว่างร้อยละ 50-79 (115-184 คะแนน) แปลว่า

บุคลากรมีความพึงพอใจในเรื่องนั้น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง และคะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50 (น้อยกว่า 114 คะแนน) แปลว่า บุคลากรมีพึงพอใจในเรื่องนั้น ๆ อยู่ในระดับน้อย มีเกณฑ์การให้คะแนนด้านความพึงพอใจ แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 3 ระดับ คือ 3 มีความพึงพอใจมาก 2 มีความพึงพอใจปานกลาง และ 1 มีความพึงพอใจน้อย

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้บริหารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีค่า CVI ดังนี้ คือ แบบสอบถามความคาดหวังได้ 0.98 และแบบสอบถามความพึงพอใจได้ 0.97 โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเที่ยงอีกครั้ง โดยทดลองใช้กับบุคลากรสายวิชาการที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน นำคะแนนมาคำนวณหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .922

จริยธรรมการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ COA No.IRB-NS2021/610.2503

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ภายหลังได้รับการอนุมัติจากกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยจะทำหนังสือขออนุญาตทดสอบเครื่องมือวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลถึงคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

2) เมื่อได้รับอนุญาตจากคณบดี ผู้วิจัยจะนัดหมายกับหัวหน้าภาควิชาแต่ละภาควิชาเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทดสอบเครื่องมือวิจัย หรือวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล สิทธิประโยชน์และการถอนตัว เพื่อขออนุญาตเข้าชี้แจงกับ

บุคลากรสายวิชาการในแต่ละภาควิชา ในวันประชุมภาควิชา

3) เมื่อได้รับอนุญาตหัวหน้าภาควิชา ผู้วิจัยจะเข้าชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทดสอบเครื่องมือวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล สิทธิประโยชน์และการถอนตัว กับบุคลากรสายวิชาการภาควิชาการพยาบาลรากฐาน เปิดโอกาสให้ซักถาม และแจ้งว่าในแบบสอบถามมีเอกสารชี้แจงแนบมาด้วย และนำแบบสอบถามจำนวน 10 ชุด ใส่ซองทึบแสงวางไว้ในกล่องตั้งไว้ที่ส่วนกลางของสำนักงาน และให้บุคลากรที่สนใจอ่านเอกสารชี้แจงและตอบแบบสอบถามตามความสมัครใจ เมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วให้นำใส่กล่องที่เตรียมไว้ ผู้วิจัยจะนำไปนำกล่องที่ใส่แบบสอบถามคืน ภายหลัง 2 สัปดาห์ โดยไม่สนใจว่าจะได้แบบสอบถามครบหรือไม่

4) นำแบบสอบถามที่ได้รับมาหาความเชื่อมั่น และปรับแบบสอบถามตามผลการวิเคราะห์

5) ภายหลังปรับแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะขอเข้าพบบุคลากรสายวิชาการในภาควิชาที่เหลือในวันประชุมภาคฯ โดยเข้าชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล สิทธิประโยชน์และการถอนตัว เปิดโอกาสให้ซักถาม และแจ้งว่าในแบบสอบถามมีเอกสารชี้แจงแนบมาด้วย และนำแบบสอบถามเท่ากับจำนวนบุคลากรที่สุ่มได้ในแต่ละภาควิชา ใส่ซองทึบแสงวางไว้ในกล่องตั้งไว้ที่ส่วนกลางของสำนักงาน และให้บุคลากรที่สนใจอ่านเอกสารชี้แจงและตอบแบบสอบถามตามความ

สมัครใจ เมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วให้นำใส่กล่องที่เตรียมไว้ โดยผู้วิจัยจะเก็บแบบสอบถามคืนจากแต่ละภาควิชา 1 เดือนหลังจากส่งแบบสอบถามไป

6) ภายหลังได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยจะตรวจสอบข้อมูล ถ้าแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะไม่ติดต่อเพื่อให้ข้อมูลเพิ่ม และจะไม่นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล และจะตรวจสอบว่าได้จำนวนแบบสอบถามครบตามจำนวนหรือไม่ ถ้าไม่ได้ผู้วิจัยจะขยายเวลาการวางแบบสอบถามให้นานขึ้นอีก 1 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุงาน และแต่ละภาควิชา โดยใช้ Independent T Test

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานวิจัยนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนได้ทั้งหมด 80 ตัวอย่าง โดยงานวิจัยนี้มีข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ด้วยกันทั้งหมด 5 ปัจจัยด้วยกัน คือ เพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน และตำแหน่งทางวิชาการ โดยสามารถสรุปลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ อายุการทำงาน และตำแหน่งทางวิชาการ

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	2	2.5
หญิง	78	97.5
รวม	80	100
อายุ		
26-35 ปี	11	13.8
36-45 ปี	21	26.3
46-55 ปี	25	31.3
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	23	28.7
รวม	80	100

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
สถานภาพ		
ข้าราชการ	18	22.5
พนักงานมหาวิทยาลัย	62	77.5
รวม	80	100
อายุการทำงาน		
1-5 ปี	6	7.5
6-10 ปี	15	18.8
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	59	73.8
รวม	80	100
ตำแหน่งทางวิชาการ		
ผู้ช่วยอาจารย์	12	15.0
อาจารย์	23	28.7
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	23	28.7
รองศาสตราจารย์	22	27.5
รวม	80	100

จากตารางที่ 1 จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 และเพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 46-55 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมา อายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมา อายุ 36-45 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมา อายุ 26-35 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมา มีสถานภาพเป็นข้าราชการ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมา มีอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 รองลงมา มีอายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และ จำแนกตาม

ตำแหน่งทางวิชาการ พบว่า มีจำนวนเท่ากัน คือ ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมา ตำแหน่งทางวิชาการ รองศาสตราจารย์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และรองลงมา ตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ช่วยอาจารย์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

2. ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามที่ครบถ้วน 80 ชุด สามารถสรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

หน่วยงาน (คน)		ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
		พิสัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	พิสัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.
รวม		3.96-5.00	4.8306	.23272	1-3	2.66	.33766
1. งานบัณฑิตศึกษา	80	3.83-5.00	4.7637	.28992	1-3	3.00	.47371
2. งานห้องสมุด	80	4.00-5.00	4.8464	.26290	1-3	2.57	.39745
3. งานส่งเสริมการวิจัย	80	3.00-5.00	4.8161	.35007	1-3	2.57	.37952
4. งานบริการวิชาการ	80	3.71-5.00	4.8089	.28566	1-3	3.00	.50897
5. งานธุรการและสารบรรณ: สังกัดสำนักงานคณบดี	80	3.88-5.00	4.8286	.30417	1-3	2.63	.40212
6. งานธุรการและสารบรรณ: สังกัดภาควิชา	80	3.00-5.00	4.8125	.38958	1-3	3.00	.46025
7. งานอาคารสถานที่ และ ยานพาหนะ	80	3.82-5.00	4.8523	.29373	1-3	3.00	.41775
8. งานทรัพยากรบุคคล	80	4.00-5.00	4.9071	.22166	1-3	3.00	.52707
9. งานประกันคุณภาพ	80	3.00-5.00	4.8208	.37010	1-3	3.00	.51914

จากตารางที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มี 5 คะแนน พบว่า มีคะแนน 4.76-4.91 โดยมีระดับความคาดหวังสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ งานทรัพยากรบุคคล รองลงมา งานอาคารสถานที่ และงานห้องสมุด ตามลำดับ ส่วน คะแนนต่ำสุด ได้แก่ งานบริการวิชาการ รองลงมา งานบัณฑิตศึกษา รองลงมา งานธุรการและสารบรรณ: สังกัดภาควิชา และรองลงมา งานส่งเสริมการวิจัย ตามลำดับ

ส่วนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีคะแนนเต็ม 3 คะแนน พบว่าส่วนมากอยู่ในระดับได้คะแนนเต็ม 3 คะแนน มีเพียงหน่วยงานส่งเสริมการวิจัย ห้องสมุด ธุรการและสารบรรณ: ภาควิชา ที่ได้คะแนน 2.57, 2.57 และ 2.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบระดับความคาดหวัง

	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F.	P value
อายุ			1.864	0.143
26-35	4.75	.27937		
36-45	4.76	.33993		
46-55	4.80	.14885		
> 55	4.90	.12828		
สถานภาพ			4.246	.043*
ข้าราชการ	4.93	.08037		
พนักงานมหาวิทยาลัย	4.80	.25440		
อายุงาน			0.306	0.737
1-5 ปี	4.77	.30130		
6-10 ปี	4.86	.23200		
> 10 ปี	4.30	.22884		
ตำแหน่งทางวิชาการ			2.111	0.106
ผู้ช่วยอาจารย์	4.70	.29799		

	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F.	P value
อาจารย์	4.90	.18525		
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	4.81	.27444		
รองศาสตราจารย์	4.83	.16341		

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อเปรียบเทียบทั้ง 4 ด้าน พบว่าด้านอายุมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ด้านสถานภาพพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า $F = 4.246$, $P \text{ Value} = 0.043$ ซึ่งพบว่า ข้าราชการมีความคาดหวังสูงกว่า พนักงานมหาวิทยาลัย ด้านอายุงานพบว่า อายุงานมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน และด้านตำแหน่งทางวิชาการทุกระดับ มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F.	P value
อายุ			3.97	0.011*
26-35	1.55	.331		
36-45	1.46	.293		
46-55	1.78	.349		
> 55	1.67	.304		
สถานภาพ			0.422	0.518
ข้าราชการ	1.68	.092		
พนักงานมหาวิทยาลัย	1.62	.040		
อายุงาน			3.584	0.032*
1-5 ปี	1.70	.413		
6-10 ปี	1.43	.235		
> 10 ปี	1.68	.338		
ตำแหน่งทางวิชาการ			5.633	0.002*
ผู้ช่วยอาจารย์	1.40	.312		
อาจารย์	1.66	.337		
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	1.54	.307		
รองศาสตราจารย์	1.82	.285		

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ทั้ง 4 ด้าน ได้ดังนี้ ด้านอายุพบว่า อายุทั้ง 4 ช่วงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า $F = 3.97$, $P \text{ Value} = 0.011$ ซึ่ง

พบว่ากลุ่มอายุน้อยกว่า 45 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป และกลุ่มอายุ 36-45 มีคะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุด ด้านสถานภาพพบว่า ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ด้านอายุงานพบว่า มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า $F =$

3.584, P Value = 0.032 ซึ่งพบว่ากลุ่มที่มีอายุงาน 6-10 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ และด้านตำแหน่งทางวิชาการพบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า $F = 5.633$, P Value = 0.002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่า กลุ่มตำแหน่งทางวิชาการในระดับรองศาสตราจารย์จะมีความพึงพอใจสูงที่สุดในขณะที่กลุ่มผู้ช่วยอาจารย์มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานในคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ส่งผลต่อการให้บริการต่อคณาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ ซึ่งมีความคาดหวังสูง 3 ลำดับ ดังนี้

ลำดับที่ 1 งานทรัพยากรบุคคล พบว่าบุคลากรสายวิชาการมีความคาดหวังต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของงานทรัพยากรบุคคลได้ครอบคลุมเกือบทุกด้านรวมถึงด้านสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารณี คงเอียด (2554, อ้างถึงใน เฉลียว ไชยเชษฐ์, 2558) สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวล ปัญหายุ่งยากทั้งในส่วนตัวและครอบครัวให้มีความพอใจในงาน มีความรัก และตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนะเมศร์ งามาตย์ชัยกุล และ ศิริภัสสร วงศ์ทองดี (2564) สวัสดิการ คือ สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ นอกเหนือจากค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือน หรือค่าจ้าง เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน โดย

ได้รับจัดสรรจากงบประมาณแผ่นดิน ซึ่งมีระเบียบหรือข้อกฎหมายได้บัญญัติไว้เพื่อเป็นสวัสดิการอำนวยความสะดวก หรือเป็นเงินช่วยเหลือกรณีต่าง ๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างมีความสุข มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร ชูลีลัง (2561) สวัสดิการด้านความก้าวหน้า พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรต่องานและองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับดังนี้ คำนิยมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ภายในองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงคาร มามิดา (2562) สวัสดิการด้านค่าตอบแทนทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง คือ การพิจารณาจ่ายเงินล่วงเวลา และนอกเวลาปฏิบัติงาน การให้สิทธิรักษาพยาบาลแก่บุคคลภายใต้ความดูแล บิดา มารดาสามี/ภรรยา หรือบุตร การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการทำงาน การพิจารณาจ่ายเงินโบนัสประจำปี ตามความเหมาะสมของผลประกอบการ และค่าตอบแทนที่ได้รับมีความสอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน ตามลำดับ อีกทั้งปัญหาด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของคณะพยาบาลศาสตร์ พบว่า ขั้นตอนการทำงานด้านเอกสารที่ซับซ้อน และการขาดแหล่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการทำงาน ทำให้กระบวนการทำงานล่าช้า จึงจำเป็นต้องพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรและแหล่งข้อมูลสนับสนุนการสรรหาทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรวิณา เอื้อแท้ (2559) ในการศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเชิงรุกของภาคราชการกับภาคเอกชน พบว่าแนวทางการสรรหาและคัดเลือกบุคคลของภาคราชการมีความคล้ายคลึงกับภาคเอกชน และจากการวิเคราะห์โอกาสพบว่า การนำเทคโนโลยีและระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะทำให้สะดวก รวดเร็ว ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ลำดับที่ 2 งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ พบว่า บุคลากรสายวิชาการมีความคาดหวังต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะได้ครอบคลุมเกือบทุกด้าน อาทิเช่น สภาพแวดล้อม ความสะอาด การซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ รวมถึง การรักษาความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวารี มณีเนตร และ เฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์ (2547) ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรในการได้รับบริการอาคารสถานที่ ของคณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) การจัดสภาพแวดล้อม ได้แก่ การบริการด้านความสะอาดห้องสุขา สถานที่นั่งพักผ่อน และภูมิทัศน์โดยรอบคณะ 2) การรักษาความปลอดภัย ได้แก่ การจัดเวรยาม ระบบการป้องกันเพลิงไหม้ 3) กระบวนการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุง และ 4) ระบบสาธารณูปโภค ได้แก่ ระบบแสงสว่าง โทรศัพท์ การประชาสัมพันธ์ และมาตรการประหยัดพลังงาน ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีความคาดหวังในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน อยู่ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจในการใช้บริการอาคารสถานที่ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวพร เล็งไพบูลย์ (2545) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศตามเกณฑ์ EdPEX (Education Criteria for Performance Excellence) ที่ให้ความสำคัญ

กับการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี ตามเกณฑ์ ข้อ 5.1 ข (1) ดังนั้น การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หรือสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ก็ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรักและความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริยา พงษ์สมบัติ (2565) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน กรณีศึกษา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้งานอาคารสำนักงาน อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเข้าถึงพื้นที่อาคารสำนักงาน บรรยากาศในพื้นที่ การจัดการพื้นที่การใช้งาน การบริหารทรัพยากรอาคาร และพื้นที่สนับสนุน อยู่ในระดับมาก เพราะว่าพนักงานมีความคล่องตัวในการเดินทางมาทำงานในอาคารสำนักงาน มีการแบ่งพื้นที่ใช้งานมีความชัดเจน มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ห้องอาหาร มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด มีบริการเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่สามารถตรวจสอบปัญหาต่าง ๆ ได้จากกล้องวงจรปิด

ลำดับที่ 3 งานห้องสมุด พบว่าบุคลากรสายวิชาการมีความคาดหวังต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของงานห้องสมุดได้ครอบคลุมทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับบทความวิจัยของ พรชนิตว์ ลีนาราช และคณะ (2019) ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีต่อการบริการห้องสมุดเพื่อสนับสนุนงานวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการห้องสมุด สามารถสรุปได้ 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านบริการสนับสนุนการวิจัย กลุ่มตัวอย่างต้องการให้จัดการบริการแนะนำ/อบรมการสืบค้นข้อมูล หรือการใช้โปรแกรมอย่างต่อเนื่อง และมีการประชาสัมพันธ์สม่ำเสมอ 2) ด้านบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการวิจัย พบว่าบริการสนับสนุนการวิจัยตามความเห็นของของอาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาความคาดหวังมากที่สุด คือ บริการรายชื่อทรัพยากรใหม่ของห้องสมุด ส่งถึงตัวผู้รับบริการ

ส่วนบริการที่มีความคาดหวังน้อยที่สุด คือ บริการจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้รับบริการ 3) ด้านบริการการจัด กายภาพและพื้นที่ให้บริการอ่านที่สนับสนุนการทำวิจัย พบว่า อาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีความ คาดหวังมากที่สุดคือ การเพิ่มจำนวนโต๊ะอ่านหนังสือและ เพิ่มพื้นที่ศึกษาส่วนตัว ส่วนบริการที่มีความคาดหวังน้อย ที่สุด คือ การขยายระยะเวลาให้บริการในวันวันยืมหนังสือ และขยายบริการรับ-ส่งทรัพยากรภายในมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์ และ คณะ (2563) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่มีต่องานบริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ได้แก่ ความ หลากหลายของฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรมี ความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความทันสมัยของ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศได้ จัดให้มีการอบรมให้ความรู้ด้านการใช้งาน ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรในหน่วยงาน เพื่อ บุคลากรทุกคนสามารถให้บริการและให้คำแนะนำแก่ ผู้ใช้บริการได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาณี ฐาปนวงศ์สานติ (2543) พบว่า การจัดหาทรัพยากร สารสนเทศที่มีคุณภาพ มีจำนวนเพียงพอและจัดเก็บเป็น ระบบถูกต้อง รวมทั้งจุดให้บริการยืม-คืนยังอยู่ใน บริเวณที่เหมาะสม สะดวกในการติดต่อ อีกทั้งบุคลากร ผู้ให้บริการก็มีความสุขและมีมนุษยสัมพันธ์ กระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ผลการศึกษา เรื่อง ความคาดหวังของบุคลากร สายวิชาการต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานในคณะ พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เปรียบเทียบระดับ ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ อายุ สถานภาพ อายุงาน และตำแหน่งทางวิชาการ พบว่า สถานภาพการเป็นข้าราชการ ส่งผลต่อการสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานคณะพยาบาลศาสตร์ มากกว่าสถานภาพการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยมหิดล

เนื่องจากข้าราชการเป็นอาชีพที่มีเกียรติศักดิ์ศรี มีความ มั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานในองค์กร มีความรู้ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในงานด้านวิชาการ จึงมีความคาดหวังต่อการรับบริการจากเจ้าหน้าที่สาย สนับสนุนของหน่วยงานโดยรวมของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีศนา ศรีไกร และ อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์ (2564) เรื่อง อิทธิพล ของความคาดหวังในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทผลิตเครื่องสำอางในเขตกรุงเทพมหานคร ได้กล่าว ไว้ว่า อายุ สถานภาพ การศึกษาและรายได้ที่มีความ แตกต่างกัน จะมีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามประสบการณ์หรือวุฒิ ภาวะการดำเนินชีวิต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิม นวล ทองแสน (2557) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขต ปทุมธานี ได้กล่าวไว้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่าง กัน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่ำ กว่าผู้มีระดับวุฒิภาวะประสบการณ์ที่สูงและรายได้ที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากร สายวิชาการต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานในคณะ พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ อายุ สถานภาพ อายุงาน และตำแหน่งทางวิชาการ พบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการ มีจำนวน 3 ด้าน ดังนี้

อายุ พบว่า ช่วงอายุของบุคลากรสายวิชาการ มี ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จะเห็นได้ว่า ใน แต่ละช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ หน่วยงานภายในคณะพยาบาลศาสตร์ แตกต่างกันทั้ง 4 ช่วง และช่วงอายุของบุคลากรสายวิชาการที่มีความพึง พอใจน้อยที่สุด คือช่วงอายุ 36-45 ปี และบุคลากรสาย วิชาการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือช่วงอายุ 46-55 ปี

เนื่องจากความแตกต่างที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานที่มาช่วยสนับสนุนงานด้านวิชาการให้ประสบความสำเร็จได้นั้นมาจากการได้รับการบริการที่ดี เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความรอบรู้ในงานประจำ มีความคล่องแคล่ว รวดเร็ว ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง และความอ่อนน้อมถ่อมตน

อายุงาน พบว่าความพึงพอใจด้านอายุงานทั้ง 3 ช่วง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอายุงานช่วง 1-5 ปี กับอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการสนับสนุนการปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มากกว่าอายุงาน 6-10 ปี เนื่องจากอาจารย์ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ไม่เกิน 5 ปี และอาจารย์ที่ทำงานเกิน 10 ปี ขึ้นไป จะมีความพึงพอใจต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพงษ์ กุลวงษ์ (2552) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามเวลา จำกัด ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจจิมา หอมระรื่น (2552) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮเทค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งทางวิชาการ พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่ากลุ่มตำแหน่งทางวิชาการในระดับรองศาสตราจารย์ จะมีความพึงพอใจสูงสุด ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการสนับสนุนการปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มากกว่ากลุ่มผู้ช่วยอาจารย์มีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1 ผู้บริหารระดับคณะ และระดับ

หัวหน้างาน ควรกำหนดเป้าหมายและนโยบายในการปฏิบัติงานในองค์กรให้ชัดเจน ช่วยเหลือ ส่งเสริมและบริหารจัดการบุคลากรทุกระดับ สร้างบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเสริมสร้างค่านิยมและความพึงพอใจของบุคลากรสายวิชาการต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เช่น สร้างความสามัคคีกลมเกลียว ช่วยเหลือกันสามารถร่วมกันระหว่างคณาจารย์กับสายสนับสนุนวิชาการ

1.1.2 ผู้บริหารในระดับคณะ ควร

สนับสนุนกิจกรรมให้กับบุคลากรภายในคณะพยาบาลศาสตร์ ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนทุกหน่วยงานและคณาจารย์ มีกิจกรรมร่วมกัน เช่น จัดการอบรม ปรับทัศนคติ ปรับวิธีคิด โดยทั้งคณาจารย์สายวิชาการและสายสนับสนุน โดยให้สายสนับสนุนเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเชิงวิชาการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เกิดความคิดที่สร้างสรรค์ สร้างความตระหนัก เกิดความพึงพอใจต่อการสนับสนุนงานของอาจารย์สายวิชาการของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1.2.1 ควรชี้แจงบุคลากรสายสนับสนุน

ได้ทราบและมีความเข้าใจอย่างชัดเจนที่แสดงถึงการสนับสนุนงานหรือให้บริการ เพื่อคณาจารย์สายวิชาการจะได้พัฒนางานและจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ ได้อย่างเหมาะสม

1.2.2 ควรสร้างบรรยากาศในการ

ทำงานของคณาจารย์สายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนให้เกิดความรัก ความสามัคคี มีความกลมเกลียวกัน ทำงานเสมือนกับเป็นครอบครัวเดียวกัน ทำให้ทุกคนทำงานอย่างมีความสุข เกิดขวัญกำลังใจ ซึ่งจะทำให้การทำงานด้านการจัดการเรียนการสอนของสายวิชาการมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้เกิดทัศนคติที่ดีระหว่างคณาจารย์สายวิชาการกับสายสนับสนุนตามมาด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้ที่สนใจจะศึกษาความคาดหวังและ

ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในครั้งต่อไป ควรมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีความแตกต่างจากปัจจัยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อค้นหาคำตอบปัจจัยใหม่ เช่น ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาและอาจารย์พยาบาล ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความพึงพอใจต่อการเรียนพยาบาล ความพึงพอใจของฝ่ายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมาศึกษาเพิ่มเติม

2.2 การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ เป็น การศึกษางานวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะ กลุ่มคณาจารย์สายวิชาการ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจกำหนดกลุ่มตัวอย่างในเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน หรือในกลุ่มสายสนับสนุนภายนอกหน่วยงาน หรืออาจมีการศึกษาวิจัยโดยขยายขอบเขตเพิ่มในคณะพยาบาลศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน

เอกสารอ้างอิง

ฉัตรวิภา เอื้อแท้. (2559). *ศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการ*

*สรรหาและคัดเลือกบุคคลเชิงรุกระหว่างภาค
ราชการกับภาคเอกชน* [วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา].

เฉลียว ไชยเชษฐ์. (2558). *การจัดสวัสดิการที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา*
[วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
บูรพา].

ธนะเมษฐ์ งามาตย์ชัยกุล และ ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี.
(2564). การรับรู้และความคาดหวังของ
บุคลากรที่มีต่อระบบสวัสดิการการของ
สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ. *วารสาร
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์*, 9(3),
28-55.

นงคาร มามิดา. (2562). *ความพึงพอใจต่อสวัสดิการ
ของบุคลากรในบริษัทเอจีซีเทคโนโลยีโนกลาส*

(ประเทศไทย) จำกัด [วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].

นันทพล ทองแสน. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอาง
ในเขตจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการ
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์
และมนุษยศาสตร์*, 6(2), 121-132.

ประภาพร ชูลีลัง. (2561). โมเดลเชิงสาเหตุของความ
ผูกพันต่อการของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือ
แรงงาน. *วารสารร่มพญักษ์*, 36(2), 100-120.

ปริศนา ศรีไกร และ อภิสิทธิ์ ตั้งเกียรติศิลป์. (2564).
อิทธิพลของความคาดหวังในการทำงานและ
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิต
เครื่องสำอางในเขตกรุงเทพมหานคร.
วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 13(2),
45-59.

พรชนิตว์ สีนาราช, สุทธิลักษณ์ พัดเพ็ง, ยุวดี เพชรระ, กิตติยา
สุทธิประภา, และ วราภรณ์ พนมศิริ. (2557). ความ
คาดหวังของอาจารย์และนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษาที่มี
ต่อการบริการห้องสมุด เพื่อ สนับสนุนงานวิจัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *INFORMATION อินฟอร์
เมชั่น*, 21(1), 31-45.

พัชรวิวรรณ ภาสบุตร. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่าง
ความพึงพอใจและความคาดหวังในการทำงาน
กับความผูกพันต่อการของพนักงานในธุรกิจ
อุตสาหกรรม : กรณีศึกษา บริษัท ฮอนด้า
จำกัด ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง.*
[วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง].

พิชญา หอมหวล และ ธีระวัฒน์ จันทิก. (2561). ความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ
ต่อการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ.

วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร. 38(5), 80-98.

วาณี ฐานวงค์สานติ. (2543). *การจัดและบริหารงาน
ห้องสมุด*. ศิลปบรรณาคาร.

- วีระชัย คุ่มพงษ์พันธุ์ และ ญัฐา วงศ์วุฒิสาราช. (2561). ความคาดหวัง การได้รับการตอบสนอง และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมกาวิจัยในคน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารพยาบาลศาสตร์*, 35(4), 87-97.
- วุฒิพงษ์ กุลวงษ์. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีเอสเอ สยามเวลา จำกัด. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา].
- ศิริพงศ์ พงษ์พันธ์. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). ฮาซันพริ้นติ้ง.
- ศิวพร เล็งไพบูลย์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำรองนั่ง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- สุพรรณษา ทองเปลว. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้พลังอำนาจของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยม สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา].
- สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์].
- สุริยา พงษ์สมบัติ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้งานอาคารสำนักงานกรณีศึกษาเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- สุวารี มณีเนตร และ เฉลิมชัย เอื้อวิริยะวิทย์. (2553). ความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรในการได้รับการบริการอาคารสถานที่ [การนำเสนองานวิจัย]. การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9: ตามรอยพระยุคลบาท เกษตรศาสตร์กำแพงแสน, นครปฐม, ประเทศไทย.
- อรุณลักษณ์ รัตนพันธุ์, รุ่งจี ศรีดาเดช, กาญจนา จันทร์สิงห์, ดร.ณิ สายหยุด นิยมพลี, สุณิษา ศรีนิมมวล, สรลัษณา น้ำเงินสุกัญ, อรวรรณ คชฤทธิ์, ภูเบศ ละอินทร์, และ อนุชา พวงผกา. (2563). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- อัจจิมา หอมระรื่น. (2552). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แคนนอน ไฮเทค (ประเทศไทย) จำกัด. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร].
- อารี ลือกกลาง. (2555). *ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูง เหลือม อำเภอลือพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี].
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.