

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

A Study of Satisfaction Factors, Staff Satisfaction and Engagement with the Office of Academic Resources, Prince of Songkla University, Pattani Campus

อมรพรรณ พัทโร¹ และจอมใจ เพชรกล้า²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร และระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร โดยใช้แนวคิดทฤษฎีจูงใจ 2 ปัจจัย (Herzberg's two-factor theory) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยบำรุงรักษา (ปัจจัยสร้างบรรยากาศในการทำงาน) และปัจจัยจูงใจ ประชากรในการศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการ จำนวน 71 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจระดับเกรด A 7 ปัจจัย จัดในกลุ่มปัจจัยบำรุงรักษาหรือปัจจัยสร้างบรรยากาศในการทำงาน 6 ปัจจัย และอยู่ในกลุ่มปัจจัยจูงใจ 1 ปัจจัย สำหรับผลการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจจำแนกกลุ่มบุคลากรตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นโดยเฉพาะปัจจัยที่อยู่ในระดับเกรด A แตกต่างกันไป กล่าวคือ กลุ่มตำแหน่งต่ำกว่าปฏิบัติงานเห็นว่า มีเพียง 2 ปัจจัย ส่วนกลุ่มตำแหน่งปฏิบัติงาน-ปฏิบัติการเห็นว่า มี 11 ปัจจัย กลุ่มตำแหน่งระดับชำนาญงาน-ชำนาญการเห็นว่า มี 14 ปัจจัย และกลุ่มตำแหน่งระดับชำนาญงานพิเศษ-ชำนาญการพิเศษ เห็นว่ามี 4 ปัจจัย ทั้งนี้ ทุกกลุ่มเห็นร่วมกันว่า ปัจจัยเรื่องนโยบายและแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหาร เป็นปัจจัยระดับเกรด A ที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร

ส่วนผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อนโยบายและแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหารสูงสุดที่ระดับ 4.31 และเมื่อนำผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กรในช่วงเวลาเดียวกันมาทำการเปรียบเทียบกับระดับความคาดหวังของแต่ละปัจจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อปัจจัยที่สำคัญ 7 ลำดับแรก มีระดับความพึงพอใจสูงกว่า 4.00 โดยมี 3 ปัจจัยที่ระดับความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังของบุคลากร มี 4 ปัจจัย ที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง สำหรับผลการศึกษาค่าความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการ 5 ด้าน พบว่า ระดับความผูกพันของบุคลากรในภาพรวมอยู่ที่ 4.05

Abstract

The purposes of this study were to examine the factors which influenced staff satisfaction, as well as staff satisfaction and engagement among 71 staff members of the Office of Academic Resources (OAR). Data were collected by the questionnaires based on Herzberg's two-factor theory, Hygiene factors and Motivation factors. Percentage, means and standard deviation were used for data analysis.

The findings revealed that there were 7 satisfaction factors of OAR staff in the A class. Six factors were classed as Hygiene factor and one as Motivation factor.

ข้อมูลบทความ

ส่งบทความ	17 มีนาคม 2558
ตอบรับ	26 มีนาคม 2558
เผยแพร่ออนไลน์	7 เมษายน 2558

คำสำคัญ

ปัจจัยสร้างบรรยากาศในการทำงาน
ปัจจัยจูงใจ
ความพึงพอใจ
ความผูกพัน
Hygiene Factor
Motivation Factor
Staff Satisfaction
Staff Engagement

¹ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
อีเมล: pamorn@bunga.pn.psu.ac.th

² นักวิชาการอุดมศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
อีเมล: jomjai-p@bunga.pn.psu.ac.th

Based on the staff position, there were 2 factors for the under operation position group, 11 factors of the under operation position group, 14 factors for the specialist group, 4 factors, for the higher specialist group. Finally, there were different factors impacting the satisfaction of different group of staff, except for the administrator's policy.

The results of satisfaction, the highest level of staff satisfaction were the administrator's policy at 4.31. The staff satisfaction with OAR in 7 factors were higher than 4.00. There were 3 factors which higher than expectation and 4 factors were lower than expectation. The result of staff engagement of OAR was 4.05.

บทนำ

การพัฒนากระบวนการจัดการองค์กร มุ่งที่จะสร้างและรักษาให้องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่มีผลการดำเนินการที่ดี อยู่เสมอ รวมทั้งการทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจและความผูกพันกับองค์กร และมุ่งปฏิบัติงานสู่เป้าหมาย เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและประสบความสำเร็จ ซึ่งครอบคลุมถึงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรา กำลัง บรรยากาศการทำงาน การมุ่งเน้นบุคลากร การสร้างความผูกพัน การพัฒนาและการจัดการบุคลากร ซึ่งควรดำเนินการในลักษณะบูรณาการ เพื่อสนับสนุนการจัดการทรัพยากรบุคคล

สำนักวิทยบริการกำหนดวิสัยทัศน์องค์กรไว้ว่า “เป็นองค์กรบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่มีการบริหารจัดการขั้นนาระดับชาติ” และกำหนดเป้าประสงค์ที่จะส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่มตามค่านิยมองค์กร รวมทั้งสร้างความเชี่ยวชาญและความก้าวหน้าตามตำแหน่งงานเพื่อการพัฒนาองค์กรและธำรงรักษาบุคลากร ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ในส่วนของการบริหารบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมายและมุ่งสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ จึงดำเนินโครงการวิจัยเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาต่อไป โดยการศึกษปัจจัยความพึงพอใจของบุคลากรในครั้งนี้ ใช้แนวคิดทฤษฎีการจูงใจ 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) ซึ่งกล่าวว่า มี 2 ปัจจัยที่ทำให้มนุษย์พึงพอใจในการทำงาน คือ 1) ปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) 2) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ซึ่งในส่วนของปัจจัยบำรุงรักษา ผู้วิจัยได้ใช้ชื่อเรียกใหม่ตามแนวทางการวิจัยของ พงษ์ศักดิ์ จรัสศรี และคณะ (2552) ว่า “ปัจจัยสร้างบรรยากาศในการทำงาน” คือ ปัจจัยที่มีความสำคัญ

ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน หากมีปัจจัยเหล่านี้จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ แต่ไม่ใช่สิ่งจูงใจในการทำงาน แต่หากไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ส่วนปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ หากมีปัจจัยเหล่านี้จะเกิดความพึงพอใจและจูงใจในการทำงาน แต่หากขาดไปจะทำให้ความพึงพอใจของบุคลากรลดลงแต่ไม่ถึงกับไม่พึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรในลำดับ 1-3 เป็นปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงานทั้งสิ้น ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยที่ได้จัดอันดับไว้แล้วกับข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่สำรวจ พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 80.00 มีเพียงปัจจัยความรู้สึกรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญเท่านั้นที่ความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 83.00 และระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือ การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล ร้อยละ 62.50 และงานวิจัยของ รพีพรรณ สุพรรณพัฒน์ (2554) ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทารา แกรนด์ กรุงเทพมหานคร และศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ต่อระดับความผูกพันของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คุณค่าของงาน สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ บทบาทเชิงวิชาชีพ ผลประโยชน์ตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน และงานวิจัยของ ศิริวรรณ ฉายศิริ และคณะ (2550) ศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุนงานวิชาการ ภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า ระดับความพึงพอใจ

ในงานอยู่ในระดับปานกลางและระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง การศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรดังกล่าวข้างต้น ผลการศึกษาจำนวนมากที่สรุปว่า เมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงจะทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร สำนักวิทยบริการนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลในปัจจุบัน และนำไปสู่การพัฒนากระบวนการบริหารงานบุคคลในอนาคตให้เกิดประสิทธิผลทั้งในด้านการเพิ่มระดับความพึงพอใจและระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร อันจะนำไปสู่การสร้างพลังร่วม การมุ่งมั่นพัฒนาตน พัฒนางาน และทุ่มเทการปฏิบัติภารกิจต่างๆ ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายและวิสัยทัศน์ของสำนักวิทยบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้มีขอบเขตของการวิจัย คือ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของสำนักวิทยบริการในปี พ.ศ. 2557 จำนวน 71 คน ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลตามระดับตำแหน่งงาน จำแนกเป็น 1) ต่ำกว่าปฏิบัติงาน 2) ปฏิบัติงาน-ปฏิบัติการ 3) ชำนาญงาน-ชำนาญการ และ 4) ชำนาญงานพิเศษ-ชำนาญการพิเศษ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการ

กระบวนการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยทำการสำรวจและเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามตั้งแต่เดือนมิถุนายน-ธันวาคม 2557 ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 70 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.59

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบตามความคิดเห็นในรูปแบบของมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิท (Likert Rating Scale) 5 ระดับ ตามระดับความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด หรือ พึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย หรือ พึงพอใจน้อย

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง หรือ พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก หรือ พึงพอใจมาก

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด หรือ พึงพอใจมากที่สุด

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามตามแบบประเมินด้านความเที่ยงตรง ความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องของการใช้ภาษา โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 คน และนำแบบประเมินไปหาค่าความเที่ยงตรงโดยใช้สูตร IOC (Index of item Objective Congruency) และได้ทดลองใช้แบบสอบถามเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.875

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยนี้วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล และการจัดกลุ่มระดับปัจจัย โดยใช้วิธีการหาค่าความถี่รวมของคะแนนระดับ 4 และ ระดับ 5 เพื่อสรุปเป็นค่าร้อยละ และหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการ

4. ขั้นตอนการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรมี 2 ขั้นตอน ดังนี้

- 4.1 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร แบบศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร กำหนดปัจจัยเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 4.1.1 กลุ่มปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน มี 12 คำถาม ได้แก่ 1) นโยบายและแนวทางในการบริหาร

งานของผู้บริหาร 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3) ความไว้วางใจของผู้บริหาร 4) ความไว้วางใจของเพื่อนร่วมงาน 5) การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน 6) การมีสภาพแวดล้อมด้านสุขอนามัยของที่ทำงาน 7) การมีสภาพแวดล้อมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน 8) ค่าตอบแทน 9) สวัสดิการ 10) การอยู่ร่วมกันเสมือนพี่น้อง 11) การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือในการทำงาน และ 12) การได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกันในการทำงาน

4.1.2 กลุ่มปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ มี 7 คำถาม ได้แก่ 1) การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน 2) การให้อำนาจในการตัดสินใจ 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน 4) ความมั่นคงในงาน 5) การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล 6) การมอบหมายงาน และ 7) โอกาสในการพัฒนา

4.2 ศึกษาระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร แบ่งเป็น 2 ส่วน

4.2.1 แบบศึกษา ระดับความพึงพอใจของบุคลากร มีปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน มีคำถาม 12 ด้าน ในแต่ละด้านมีประเด็นคำถาม 3 ประเด็น และปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน มีคำถาม 5 ด้าน ในแต่ละด้านมีประเด็นคำถาม 2 ประเด็น

4.2.2 แบบศึกษา ระดับความผูกพันของบุคลากร มี 5 ด้าน แต่ละด้านมีประเด็นคำถาม 3 ประเด็น

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรสำนักวิทยบริการ โดยใช้กลุ่มประชากรเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการ ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะทางประชากรของบุคลากรสำนักวิทยบริการ

บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 70 คน จากบุคลากร 71 คน คิดเป็นร้อยละ 98.59 จำแนกบุคลากรตามระดับตำแหน่ง ดังนี้ ต่ำกว่าปฏิบัติงาน 25 คน ร้อยละ 35.70 ปฏิบัติงาน-ปฏิบัติการ 19 คน ร้อยละ 27.10 ข้าราชการ-ชำนาญการ 13 คน ร้อยละ 18.60 ข้าราชการพิเศษ-ชำนาญการพิเศษ 12 คน ร้อยละ 17.10 มี 1 คนไม่ระบุประเภทบุคลากร

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรสำนักวิทยบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำค่าความถี่ของระดับ

คะแนน 4 บวกกับระดับคะแนน 5 และสรุปเป็นค่าร้อยละ และเปรียบเทียบในแต่ละข้อปัจจัยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ในภาพรวมบุคลากรมีความเห็นว่าปัจจัยที่มีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กร ระดับเกรด A มี 7 ปัจจัย คือ 1) นโยบายและแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหาร 2) การมีสภาพแวดล้อมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน 3) การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน 4) การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือในการทำงาน 5) การอยู่ร่วมกันเสมือนพี่น้อง 6) ความไว้วางใจของผู้บริหาร และ 7) การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน ซึ่งมีรายละเอียดตามตารางที่ 1 ส่วนผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจตามกลุ่มระดับตำแหน่งงานของบุคลากรมีดังนี้

2.1 กลุ่มบุคลากรที่มีตำแหน่งต่ำกว่าระดับปฏิบัติงาน มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์กร ระดับเกรด A มีเพียง 2 ปัจจัย คือ 1) นโยบายและแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหาร และ 2) ความไว้วางใจของผู้บริหาร

2.2 กลุ่มบุคลากรที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน-ปฏิบัติการ มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์กร ระดับเกรด A มี 11 ปัจจัย คือ 1) นโยบายและแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหาร 2) การมีสภาพแวดล้อมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน 3) การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือในการทำงาน 4) การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน 5) ความไว้วางใจของผู้บริหาร 6) การอยู่ร่วมกันเสมือนพี่น้อง 7) การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน 8) การมีสภาพแวดล้อมด้านสุขอนามัยของที่ทำงาน 9) การได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกันในการทำงาน 10) การให้อำนาจในการตัดสินใจ และ 11) ความมั่นคงในงาน

2.3 กลุ่มบุคลากรที่มีตำแหน่งระดับชำนาญการ-ชำนาญการ มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ระดับเกรด A มี 14 ปัจจัย คือ 1) นโยบายและแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหาร 2) การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน 3) การมีสภาพแวดล้อมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน 4) การอยู่ร่วมกันเสมือนพี่น้อง 5) การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือในการทำงาน 6) การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน 7) การให้อำนาจในการตัดสินใจ 8) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 9) การได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกันในการทำงาน 10) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง 11) ความมั่นคงในงาน 12) การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล 13) การมอบหมายงาน และ 14) โอกาสในการพัฒนา

2.4 กลุ่มบุคลากรที่มีตำแหน่งระดับชำนาญงาน พิเศษ-ชำนาญการพิเศษ มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจต่อองค์กร ระดับเกรด A มี 4 ปัจจัย คือ 1) ความมั่นคงในงาน 2) นโยบายและแนวทางในการบริหารงาน ของผู้บริหาร 3) การมีสภาพแวดล้อมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน 4) ความก้าวหน้าในตำแหน่ง

โดยสรุปพบว่า บุคลากรแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กรแตกต่างกัน แต่บุคลากรทุกกลุ่มเห็นร่วมกันว่า ปัจจัยเรื่องนโยบายและแนวทาง ในการบริหารงานของผู้บริหาร เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความ พึงพอใจของบุคลากร

ตารางที่ 1 การจัดลำดับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและการจัดระดับและกลุ่มปัจจัยของบุคลากรทั้งหมด

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนน ระดับ 4+5	เกรด	กลุ่มปัจจัย
1	นโยบายและแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหาร	91.90	A	H
2	การมีสภาพแวดล้อมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	85.50	A	H
3	การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน	85.50	A	M
4	การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือในการทำงาน	85.40	A	H
5	การอยู่ร่วมกันเสมือนพี่น้อง	83.90	A	H
6	ความไว้วางใจของผู้บริหาร	82.30	A	H
7	การติดต่อ การสื่อสาร การประสานงาน	80.60	A	H
8	การให้อำนาจในการตัดสินใจ	79.10	B	M
9	ความมั่นคงในงาน	79.10	B	M
10	การมอบหมายงาน	79.10	B	M
11	การได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกันในการทำงาน	77.40	B	H
12	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	77.40	B	H
13	ความไว้วางใจของผู้ร่วมงาน	77.00	B	H
14	การมีสภาพแวดล้อมด้านสุขอนามัยของที่ทำงาน	72.60	B	H
15	โอกาสในการพัฒนา	71.00	B	M
16	ค่าตอบแทน	67.10	C	H
17	ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	66.10	C	M
18	การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล	61.30	C	M
19	สวัสดิการ	60.60	C	H
เกรด A ≥ 80% ขึ้นไป เกรด B = 70–79% เกรด C = 60–69% เกรด D ≤ 59% รหัส H = Hygiene Factors: ปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน รหัส M = Motivation Factor: ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน				

การจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร ดังตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร ในกลุ่มเกรด A (ร้อยละคะแนนระดับ 4-5 ตั้งแต่ 80 ขึ้นไป) เป็นปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน 6 ปัจจัย คือ 1) นโยบายและแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหาร 2) การมีสภาพแวดล้อมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน 3) การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือในการทำงาน 4) การอยู่ร่วมกันเสมือนพี่น้อง 5) ความไว้วางใจของผู้บริหาร และ 6) การติดต่อ การสื่อสาร การประสานงาน มีเพียง 1 ปัจจัยเป็นปัจจัยสร้างแรงจูงใจ คือ การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน

3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักวิทยบริการตามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับปัจจัยที่ได้จัดอันดับไว้ตามตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อปัจจัยสำคัญในกลุ่มที่ 1 (ปัจจัยในกลุ่มเกรด A

มีผลการประเมินสูงกว่าร้อยละ 80) อยู่ที่ระดับ 4.00 ขึ้นไป ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรกับระดับความพึงพอใจ พบว่า ปัจจัยที่มีช่องว่างเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานจริงกับสิ่งที่ควรดำเนินการให้ได้ตามความคาดหวัง คือ 1) นโยบายและแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหาร 2) การมีสภาพแวดล้อมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน 3) การติดต่อ การสื่อสาร การประสานงาน และ 4) การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือในการทำงาน ทำให้สามารถวิเคราะห์โอกาสในแต่ละปัจจัย ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการสร้างความรู้สึกร่วมและความพึงพอใจของบุคลากรในแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งสร้างระบบการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อไป มี 3 ปัจจัยที่การปฏิบัติงานจริงสูงกว่าความคาดหวังของบุคลากร คือ 1) การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน 2) การอยู่ร่วมกันเสมือนพี่น้อง และ 3) ความไว้วางใจของผู้บริหาร

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร กับระดับความพึงพอใจของบุคลากร

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนนระดับ 4+5	ประเด็นที่ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1	นโยบายและแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหาร	4.59 (91.90)	การสื่อสารนโยบาย การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ และการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน	4.31
2	การมีสภาพแวดล้อมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	4.27 (85.50)	สถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมด้านแสงสว่าง อุณหภูมิ และเสียง	4.12
3	การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน	4.27 (85.50)	การมอบหมายงานในหน้าที่	4.30
4	การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือในการทำงาน	4.27 (85.40)	การได้รับความร่วมมือและยอมรับความคิดเห็น และบรรยากาศในการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน	4.18
5	การอยู่ร่วมกันเสมือนพี่น้อง	4.19 (83.90)	การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การได้รับความช่วยเหลือและการจัดกิจกรรมร่วมกัน	4.21
6	ความไว้วางใจของผู้บริหาร	4.11 (82.30)	การได้รับมอบหมายงานในหน้าที่และงานพิเศษ และการยอมรับความคิดเห็น	4.18
7	การติดต่อ การสื่อสาร การประสานงาน	4.03 (80.60)	การติดต่อแบบทางเดียว สองทาง และแบบกลุ่ม	4.00
8	การให้อำนาจในการตัดสินใจ	3.95 (79.10)	การได้รับมอบหมายให้ทำงานในหน้าที่และงานพิเศษ	4.29
9	ความมั่นคงในงาน	3.95 (79.10)	เงินเดือน การเลื่อนขั้น และความมั่นคงกับงานในสำนักวิทยบริการ	4.14

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร กับระดับความพึงพอใจของบุคลากร (ต่อ)

ลำดับ ที่	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ร้อยละคะแนน ระดับ 4+5	ประเด็นที่ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
10	การมอบหมายงาน	3.95 (79.10)	การได้รับมอบหมายงานในหน้าที่	4.22
11	การได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกันในการทำงาน	3.89 (77.40)	การได้รับโอกาสที่ท้าทายในการทำงานในหน้าที่ งานพิเศษและการเสนอนวัตกรรม	3.97
12	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.89 (77.40)	ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับหัวหน้า กลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย ผอ. และ รอง ผอ.	4.20
13	ความไว้วางใจของผู้ร่วมงาน	3.85 (77.00)	การทำงานในหน้าที่ งานพิเศษ ร่วมกับ เพื่อนร่วมงานและความเชื่อถือกัน	4.18
14	การมีสภาพแวดล้อมด้านสุขอนามัยของที่ทำงาน	3.63 (72.60)	สภาพแวดล้อมภายใน ภายนอก และทรัพยากร ที่ทำให้สำนักงานน่าอยู่	3.97
15	โอกาสในการพัฒนา	3.55 (71.00)	การสนับสนุน ส่งเสริมในการศึกษา อบรม ประชุมวิชาการเพื่อเพิ่มพูนความรู้	4.29

4. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักวิทยบริการ
การศึกษาความผูกพันของบุคลากรสำนักวิทยบริการ
โดยประเด็นคำถาม 5 ข้อ คือ 1) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสำนัก
วิทยบริการ 2) การยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารของ
สำนักวิทยบริการ 3) การทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน
เพื่อสำนักวิทยบริการ 4) ความห่วงใยในอนาคตของสำนักวิทย-

บริการ และ 5) ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของ
สำนักวิทยบริการ จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อประเด็น
คำถามสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักวิทย-
บริการในภาพรวม อยู่ที่ระดับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ
0.45 ดังปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการ

รายการ	ต่ำกว่า ปฏิบัติงาน	ปฏิบัติงาน - ปฏิบัติการ	ชำนาญงาน - ชำนาญการ	ชำนาญงาน พิเศษ - ชำนาญการ พิเศษ	ค่าเฉลี่ย
1. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสำนักวิทยบริการ	3.97	4.45	4.33	4.32	4.22
2. การยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารของสำนักวิทยบริการ	4.18	4.47	4.15	4.38	4.34
3. การทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อสำนักวิทยบริการ	4.44	4.64	4.43	4.38	4.47
4. ความห่วงใยในอนาคตของสำนักวิทยบริการ	3.89	4.37	3.94	4.11	4.06
5. ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการ	3.30	3.28	3.15	3.08	3.22
ระดับความผูกพันโดยรวม					4.05

จะเห็นได้ว่า ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรใน
ประเด็นการทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อสำนักวิทย-
บริการมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ที่ระดับ 4.47 รองลงมาคือ

การยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารของสำนักวิทยบริการ
(\bar{X} =4.34) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสำนักวิทยบริการ (\bar{X} =4.22)
ความห่วงใยในอนาคตของสำนักวิทยบริการ (\bar{X} =4.06) และ

ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการ ($\bar{X}=3.22$) โดยในส่วนค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ 3.22 ซึ่งสะท้อนว่าบุคลากรมีระดับความผูกพันในระดับปานกลาง คือ ความต้องการของบุคลากรที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการ

อภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่พบจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรสำนักวิทยบริการ ที่ได้นำมาอภิปรายมี 5 ประเด็น ดังนี้

1. บุคลากรทุกระดับตำแหน่งงานเห็นร่วมกันว่า ปัจจัยเรื่องนโยบายและแนวทางในการบริหาร เป็นปัจจัยระดับเกรด A ที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ พงษ์ศักดิ์ จรัสรังษี และคณะ (2552) ที่พบว่า นโยบายการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยระดับเกรด B ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า อาจเป็นเพราะ โครงสร้างองค์กรของสำนักวิทยบริการจำแนกออกเป็น 3 ฝ่าย แต่ละฝ่ายมีขอบข่ายภาระงานที่มีความแตกต่างกันชัดเจน บุคลากรจึงให้ความสำคัญกับประเด็นนโยบายและแนวทางการบริหารงานเป็นเรื่องสำคัญ

2. บุคลากรกลุ่มตำแหน่งระดับชำนาญงาน-ชำนาญการ เห็นว่ามีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรซึ่งเป็นปัจจัยระดับเกรด A ถึง 14 ปัจจัย ซึ่งมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ในขณะที่กลุ่มตำแหน่งต่ำกว่าปฏิบัติงาน เห็นว่ามีเพียง 2 ปัจจัย โดยให้ความสำคัญกับประเด็นผู้บริหารเป็นหลัก คือ นโยบายและแนวทางในการบริหารของผู้บริหาร และความไว้วางใจของผู้บริหาร ในขณะที่กลุ่มตำแหน่งระดับชำนาญงาน-ชำนาญการนั้น ให้ความสำคัญครอบคลุมในหลายประเด็น ทั้งด้านผู้บริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน การกำหนดขอบข่ายงานและการมอบหมายงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่องชมเชย เป็นต้น

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในภาพรวมพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เรื่องของการสื่อสารนโยบาย การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ และการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน (4.31) ซึ่งแตกต่างจากผลการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร (Workforce Engagement Survey) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดย ศิริญาพร การสอน (2556) ที่พบว่า เรื่องที่บุคลากรมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความมุ่งมั่นและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย (4.33) ซึ่งขึ้นอยู่กับประเด็นสำรวจขององค์กรที่มีความแตกต่างและแนวปฏิบัติขององค์กรด้วย โดยสำนักวิทยบริการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วมในทุกกิจกรรมสำคัญ ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับใกล้เคียงกัน คือ ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน

4. บุคลากรในภาพรวมเห็นว่าปัจจัยเรื่องค่าตอบแทนการยกย่องชมเชยและการให้รางวัลและสวัสดิการ มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กรในระดับต่ำหรือระดับเกรด C ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ พงษ์ศักดิ์ จรัสรังษี และคณะ (2552) ที่พบว่า ปัจจัยเรื่องค่าตอบแทนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กรระดับเกรด A ระดับคะแนนสูงสุด ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า อาจจะเป็นผลมาจากสำนักวิทยบริการมีการดำเนินการบริหารจัดการในประเด็นเหล่านี้้อย่างเพียงพอ บุคลากรจึงไม่ได้ให้ความสำคัญในเรื่องนี้ในระดับเกรด A

5. บุคลากรกลุ่มตำแหน่งระดับชำนาญงาน-ชำนาญการ เป็นกลุ่มที่มีความผูกพันกับองค์กรมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ในทุกประเด็น ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้เป็นกลุ่มใหญ่ในองค์กรถือว่าเป็นความเข้มแข็งขององค์กร จึงเป็นแนวโน้มที่ดีในการสร้างคนให้มีความผูกพันกับองค์กรเพิ่มขึ้นต่อไป

จากการศึกษาข้างต้น ได้มีการศึกษาทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและระดับความพึงพอใจ แต่ก็ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์กรมั่นใจว่าบุคลากรจะมีความผูกพันกับองค์กร ด้วยเหตุนี้จึงมีการศึกษาระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ซึ่งจากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่า ถึงแม้ระดับความผูกพันของบุคลากรในภาพรวมจะมีระดับสูงกว่าระดับ 4.00 แต่มีบางประเด็นที่พบว่า ระดับความผูกพันอยู่ในระดับต่ำกว่า 4.00 ดังนั้น สำนักวิทยบริการ จะต้องหาแนวทางในการสร้างเสริมให้บุคลากรมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการมากกว่าประเด็นอื่นๆ และจำเป็นต้องคำนึงถึงตัวบ่งชี้อื่นๆ ประกอบด้วย เช่น การขาดงาน การลาออก และการร้องทุกข์กล่าวโทษ เป็นต้น ผลการศึกษาครั้งนี้ สำนักวิทยบริการควรนำมาทบทวนและกำหนดแนวทางในการสร้างความพึงพอใจและสร้างความผูกพันของบุคลากร เนื่องจากมีความเชื่อจากการศึกษาของหน่วยงานต่างๆ ที่สะท้อนให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจ และมีความผูกพันกับองค์กรในระดับสูง จะทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของสำนักวิทยบริการจะต้องให้ความสำคัญ ได้แก่ นโยบายและแนวทางการบริหารของผู้บริหาร การมีสภาพแวดล้อมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือในการทำงาน การอยู่ร่วมกันเสมือนพี่น้อง ความไว้วางใจของผู้บริหาร และการติดต่อ

การสื่อสาร การประสานงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรจำแนกตามกลุ่มระดับตำแหน่ง พบว่า บุคลากรแต่ละกลุ่มตำแหน่งมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการดำเนินนโยบายในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการ และการบริหารจัดการภายในองค์กรให้สอดคล้องตามกลุ่มบุคลากร

2. เนื่องจากบุคลากรมีระดับความพึงพอใจในระดับ 1) การได้รับโอกาสที่ท้าทายในการทำงานในหน้าที่ งานพิเศษและการเสนอนวัตกรรม และ 2) สภาพแวดล้อมภายใน ภายนอก และทรัพยากรที่ทำให้สำนักงานอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.97) เมื่อเทียบกับรายการอื่นๆ สำนักวิทยบริการจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

3. ผลการศึกษาระดับความผูกพันของบุคลากรในภาพรวมมีระดับสูงกว่า 4.00 แต่ประเด็นที่พบว่า ระดับความผูกพันอยู่ในระดับต่ำกว่า 4.00 คือ ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการที่มีค่าเฉลี่ยรวมเพียง 3.22 โดยกลุ่มบุคลากรตำแหน่งชำนาญงานพิเศษ-ชำนาญการพิเศษมีค่าเฉลี่ยในระดับนี้ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่น คือ อยู่ที่ระดับ 3.08 ดังนั้น สำนักวิทยบริการ จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเช่นกัน เพื่อหาแนวทางในการสร้างเสริมให้บุคลากรมีความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการ เนื่องจากกลุ่มนี้เป็นบุคลากรที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญเป็นกำลังสำคัญในการร่วมพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งองค์กรควรดำรงรักษาไว้

เอกสารอ้างอิง

พงษ์ศักดิ์ จรัสรังษีชล, มานพ จำรัส, เอื้อพร ดิคคินสัน, สุรัตน์ ประเสริฐสุข, และชาญชัย ดิกชะปัญญา. (2552). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร รพ. ค่ายสรรพสิทธิประสงค์. *เวชสารแพทย์ทหารบก*, 62(4), 207-219.

รพีพรรณ สุพรรณพัฒน. (2554). *การศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมโซฟิเทล เซนทาราแกรนด์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.*

ศิริวรรณ ฉายศิริ, วรรณารถ แสงมณี, และอดิณุช กาญจนพิบูลย์.

(2550). ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาสายสนับสนุนงานวิชาการ ภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม*, 6(2), 60-67.