

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ ผู้วิจัยได้นำผลวิเคราะห์ข้อมูลเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายโดยแยกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงไว้ในตาราง 1-6

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละ ของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	118	91.47
ชาย	11	8.53
รวม	129	100.00

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 91.47 และเป็นเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.53

ตาราง 2 จำนวน และร้อยละ ของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	21	16.28
30-40 ปี	68	52.71
สูงกว่า 40 ปี	40	31.01
รวม	129	100.00

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 52.71 รองลงมาคือ อายุสูงกว่า 40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.01 และอายุต่ำกว่า 30 ปี มีน้อยที่สุดจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.28

ตาราง 3 จำนวน และร้อยละของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุในการทำงาน

อายุในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	18	13.95
5 ปี - 10 ปี	51	39.53
11ปี - 20 ปี	38	29.46
21 ปี - 30 ปี	19	14.73
มากกว่า 30 ปี	3	2.33
รวม	129	100.00

จากตาราง 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 ปี - 10 ปี ซึ่งมีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 39.53 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการทำงาน 11-20 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 29.46 มีระยะเวลาในการทำงาน 21-30 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.73 มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.95 และมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 30 ปี มีน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.33

ตาราง 4 จำนวน และร้อยละ ของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามสภาพสมรส

สภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	67	51.94
โสด	51	41.87
หย่าร้าง	5	3.87
หม้าย	3	2.32
รวม	129	100.00

จากตาราง 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 51.94 รองลงมาคือ เป็นโสดมีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 41.87 หย่าร้างมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.87 และเป็นหม้าย มีน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.32

ตาราง 5 จำนวน และร้อยละ ของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	101	78.29
สูงกว่าปริญญาตรี	15	11.63
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	10.08
รวม	129	100.00

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 78.29 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.63 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีน้อยที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.08

ตาราง 6 จำนวน และร้อยละ ของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเงินเดือนที่ได้รับ

เงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	46	35.66
10,001-15,000 บาท	58	44.96
15,001-20,000 บาท	19	14.73
มากกว่า 20,000 บาท	6	4.65
รวม	129	100.00

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 10,001 -15,000 บาท มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 44.96 รองลงมาคือน้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 35.66 เงินเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.73 และมากกว่า 20,000 บาท มีน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.65

จากข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามตารางที่ 1-6 สามารถสรุปได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยสภาพทั่วไปดังต่อไปนี้

1. เพศ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการจำนวนทั้งสิ้น 129 คน ส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 91.5 เป็นเพศหญิง ส่วนที่เหลือ ร้อยละ 8.53 เป็นเพศชาย
2. อายุ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 52.71 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี รองลงมาร้อยละ 31.01 มีอายุสูงกว่า 40 ปี และร้อยละ 16.28 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี
3. ระยะเวลาในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 39.53 มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี รองลงมาร้อยละ 29.46 มีระยะเวลาในการทำงาน 11-20 ปี รองลงมาร้อยละ 14.73 มีระยะเวลาในการทำงาน 21-30 ปี รองลงมาร้อยละ 13.95 มีระยะเวลาการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี และ ร้อยละ 2.33 มีระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 30 ปี
4. สภาพสมรส ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการ ส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 51.94 สมรสแล้ว รองลงมาร้อยละ 41.87 เป็นโสด รองลงมาร้อยละ 3.87 หย่าร้าง และร้อยละ 2.32 เป็นหม้าย
5. ระดับการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการ ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 78.29 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 11.63 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และ ร้อยละ 10.08 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี
6. เงินเดือน ของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการ ส่วนใหญ่ หรือร้อยละ 44.96 มีเงินเดือน 10,001-15,000 บาท รองลงมาร้อยละ 35.66 มีเงินเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท รองลงมา ร้อยละ 14.73 มีเงินเดือน 15,001-20,000 บาท และร้อยละ 4.65 มีเงินเดือนมากกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แสดงไว้ในตาราง 7 - 12

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ ด้านต่าง ๆ 6 ด้าน คือ

1. ด้านสภาพการทำงาน
2. ด้านนโยบายการบริหาร
3. ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
4. ด้านเงินเดือน และสวัสดิการ
5. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
6. ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านสภาพการทำงาน

ลำดับที่	สภาพการทำงาน	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1.	ความพยายามในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	4.16	0.69	มาก
2.	การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง	3.86	0.74	มาก
3.	จำนวนชั่วโมงและระยะเวลาในการทำงาน แต่ละวัน	3.83	0.73	มาก
4.	สถานที่ตั้งและสภาพของอาคารที่ปฏิบัติงาน	3.80	0.78	มาก
5.	วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการทำงาน	3.60	0.84	มาก
6.	งานมีความหลากหลายและท้าทาย ความสามารถ	3.55	0.85	มาก
7.	มีโอกาสแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.48	0.94	ปานกลาง
8.	มีอิสระในการเสนอความคิดเห็นต่อ การปฏิบัติงาน	3.44	0.94	ปานกลาง
10.	จำนวนวันหยุดพักผ่อน	3.37	0.98	ปานกลาง
11.	การเร่งรัดของงานที่ปฏิบัติ	3.26	0.78	ปานกลาง
12.	สัดส่วนระหว่างพนักงานกับปริมาณงาน	3.02	0.94	ปานกลาง
	รวม	3.60	0.78	มาก

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพึงพอใจในระดับมาก 6 ข้อ ประกอบด้วย ความพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมาย ($\mu = 4.16$) การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง ($\mu = 3.86$) จำนวนชั่วโมงและระยะเวลาในการทำงานแต่ละวัน ($\mu = 43.83$) สถานที่ตั้งของอาคารที่ปฏิบัติงาน ($\mu = 3.80$) วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ($\mu = 3.60$) และมีความหลากหลายท้าทายความสามารถ ($\mu = 3.55$) นอกนั้น มีความพอพึงใจในระดับปานกลาง คือ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นริเริ่มสร้างสรรค์ ($\mu = 3.48$) มีอิสระในการเสนอความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.44$) จำนวนวันหยุดพักผ่อน ($\mu = 3.37$) การเร่งรัดของงานที่ปฏิบัติ ($\mu = 3.26$) และสัดส่วนระหว่างพนักงานกับปริมาณงาน ($\mu = 3.02$)

เมื่อพิจารณาการกระจายข้อมูล พบว่า คำตอบที่มีการกระจายมากที่สุดได้แก่จำนวนวันหยุดพักผ่อน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.98 และกระจายน้อยที่สุดได้แก่ความพยายามในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ลำดับที่	นโยบายการและบริหารงาน	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1.	การรับนโยบายและระเบียบในการปฏิบัติงานของเลขานุการ	3.67	0.79	มาก
2.	ผลการปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการ	3.62	0.65	มาก
3.	ความชัดเจนของการสื่อสารตามสายบังคับบัญชา	3.48	0.80	มาก
4.	ความยุติธรรมของหลักประเมินผลปฏิบัติงาน	3.44	0.76	ปานกลาง
5.	ความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ	3.43	0.85	ปานกลาง
6.	ความชัดเจนในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน	3.37	0.77	ปานกลาง
	รวม	3.54	0.66	มาก

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ข้อ ประกอบด้วย ผลการปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการ ($\mu = 3.67$) การรับนโยบายและระเบียบในการปฏิบัติงานของเลขานุการ ($\mu = 3.62$) ความชัดเจนของการสื่อสารตามสายบังคับบัญชา ($\mu = 3.48$) นอกนั้นมีความพึงพอใจระดับ

ปานกลาง คือ ความยุติธรรมของหลักประเมินผลปฏิบัติงาน ($\mu = 3.44$) ความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\mu = 3.43$) และความชัดเจนในการกำหนดนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.37$)

เมื่อพิจารณาการกระจายข้อมูล พบว่าคำตอบที่มีการกระจายมากที่สุดได้แก่ ความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 และกระจายน้อยที่สุดได้แก่ผลการปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการ โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ
ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ลำดับที่	สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1.	ความมีน้ำใจและอัธยาศัยของ เพื่อนร่วมงาน	3.86	0.77	มาก
2.	ความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา	3.84	0.75	มาก
3.	การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา	3.76	0.89	มาก
4.	การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.73	0.75	มาก
5.	การยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน ร่วมงาน	3.73	0.75	มาก
6.	การสื่อสารในการปฏิบัติงาน	3.70	0.74	มาก
7.	มีความชัดเจนในการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา	3.70	0.74	มาก
8.	มีการปรึกษาหารือในการปฏิบัติงาน	3.60	0.82	มาก
9.	การได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจาก ผู้บังคับบัญชา	3.47	0.84	ปานกลาง
10.	การมีโอกาสพบปะสังสรรค์และสังสรรค์นอกเวลา กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	2.87	0.98	ปานกลาง
	รวม	3.69	0.65	มาก

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการใน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพึงพอใจในระดับมาก 8 ข้อ ประกอบด้วย ความมีน้ำใจและอัธยาศัย ของเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.86$) ความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.84$) การช่วยเหลือ เกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.76$) การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานระหว่าง เพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.73$) การยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 3.73$) การสื่อสารในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.70$) มีความชัดเจนในการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.70$) มีการปรึกษาหารือในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.60$) นอกนั้นมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง คือได้รับการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.47$) และโอกาส พบปะสังสรรค์และสังสรรค์ นอกเวลากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\mu = 2.87$)

เมื่อพิจารณาการกระจายข้อมูล พบว่า คำตอบที่มีการกระจายมากที่สุดได้แก่ โอกาส พบปะสังสรรค์และการสังสรรค์นอกเวลากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.98 และกระจายน้อยที่สุดได้แก่ การสื่อสารในการปฏิบัติ และการมีความชัดเจนในการ สื่อสารจากผู้บังคับบัญชา โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ลำดับที่	เงินเดือนและสวัสดิการ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1.	ความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับกับ ความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่	3.28	0.79	ปานกลาง
2.	สวัสดิการรักษาพยาบาล	3.24	0.99	ปานกลาง
3.	ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน	3.22	0.94	ปานกลาง
4.	ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับ	2.81	1.04	ปานกลาง
5.	สวัสดิการค่าเล่าเรียนบุตร	2.64	1.09	ปานกลาง
6.	สวัสดิการเครื่องแบบการแต่งกาย	1.84	1.16	น้อย
	รวม	2.93	0.72	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 5 ข้อ ประกอบด้วย ความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับกับความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ ($\mu = 3.28$) สวัสดิการรักษาพยาบาล ($\mu = 3.24$) ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน ($\mu = 3.22$) ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับ ($\mu = 2.81$) และสวัสดิการค่าเล่าเรียนบุตร ($\mu = 2.64$) มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ สวัสดิการเครื่องแบบการแต่งกาย ($\mu = 1.84$)

เมื่อพิจารณาการกระจายข้อมูล พบว่า คำตอบที่มีการกระจายมากที่สุดได้แก่ สวัสดิการเครื่องแบบการแต่งกายโดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.16 และกระจายน้อยที่สุดได้แก่ความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับกับความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตำแหน่ง
เลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านมีโอกาask้าวหน้าในการทำงาน

ลำดับที่	มีโอกาask้าวหน้าในการทำงาน	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1.	การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม	3.23	0.82	ปานกลาง
2.	การสนับสนุนเข้ารับการฝึกอบรมด้านอื่น ๆ	3.20	0.95	ปานกลาง
3.	สนับสนุนส่งเสริมให้ไปศึกษาอบรมเพิ่มเติม เมื่อมีโอกาส	3.08	1.05	ปานกลาง
4.	การโยกย้ายแต่งตั้งเพื่อการปฏิบัติงานใน ตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.77	1.01	ปานกลาง
	รวม	3.17	0.84	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาask้าวหน้าในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.17$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าวเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ ประกอบด้วย การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม ($\mu = 3.23$) การสนับสนุนเข้ารับการฝึกอบรมด้านอื่น ๆ ($\mu = 3.20$) สนับสนุนส่งเสริมให้ไปศึกษาอบรมเพิ่มเติมเมื่อมีโอกาส ($\mu = 3.08$) และการโยกย้ายแต่งตั้งเพื่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\mu = 2.77$)

เมื่อพิจารณาการกระจายข้อมูล พบว่า คำตอบที่มีการกระจายมากที่สุดได้แก่ การสนับสนุนส่งเสริมให้ไปศึกษาอบรมเพิ่มเติมเมื่อมีโอกาส โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 และกระจายน้อยที่สุดได้แก่ การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

ลำดับที่	มีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1.	ความมั่นคงและเสถียรภาพของหน่วยงาน	3.51	0.88	มาก
2.	ความเอาใจใส่และคุ้มครองเมื่อเกิด ปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.41	0.82	ปานกลาง
3.	การโยกย้ายตำแหน่งหรือ การเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงาน	3.05	0.91	ปานกลาง
4.	การฝึกอบรมและให้ความรู้ในด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	3.04	0.95	ปานกลาง
	รวม	3.32	0.78	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ข้อ คือความมั่นคงและเสถียรภาพของหน่วยงาน ($\mu = 3.51$) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ข้อ ความเอาใจใส่และคุ้มครองเมื่อเกิด ปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.41$) การโยกย้ายตำแหน่งหรือ การเปลี่ยนแปลงหน้าที่การงาน ($\mu = 3.05$) และการฝึกอบรมและให้ความรู้ในด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.04$)

เมื่อพิจารณาการกระจายข้อมูล พบว่า คำตอบที่มีการกระจายมากที่สุดได้แก่ การฝึกอบรมให้ความรู้ในด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.95 และกระจายน้อยที่สุดได้แก่ ความเอาใจใส่และคุ้มครองเมื่อเกิดปัญหา โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ทั้ง 6 ด้าน

ลำดับที่	ความพึงพอใจแต่ละด้าน	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1.	ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.69	0.65	มาก
2.	ด้านสภาพการทำงาน	3.60	0.78	มาก
3.	ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.54	0.66	มาก
4.	ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน	3.32	0.84	ปานกลาง
5.	ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.17	0.78	ปานกลาง
6.	ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	2.93	0.72	ปานกลาง
รวม		3.41	0.57	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.41$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความพึงพอใจในระดับมาก 3 ข้อ ประกอบด้วย ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ($\mu = 3.69$) ด้านสภาพการทำงาน ($\mu = 3.60$) ด้านนโยบายและการบริหารงาน ($\mu = 3.54$) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ($\mu = 3.32$) ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ($\mu = 3.17$) และด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ($\mu = 2.93$)

เมื่อพิจารณาการกระจายข้อมูล พบว่า คำตอบที่มีการกระจายมากที่สุดได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 และกระจายน้อยที่สุดได้แก่ ด้านสัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา โดยมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ (เพิ่มเติม)

สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของ
เลขานุการในมหาวิทยาลัยวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งหมดเป็นข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหาที่เกิดจาก
ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของเลขานุการในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 34 คน ซึ่งได้
รวบรวมข้อความตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ตาราง 14 จำนวน และร้อยละ ของปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

N=129			
ลำดับที่	ปัญหาและข้อเสนอแนะ*	จำนวน	ร้อยละ
1.	ด้านสภาพการทำงาน	14	10.85
2.	ด้านเงินเดือน	11	8.53
3.	ด้านนโยบายการบริหาร	6	4.65
4.	ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3	2.33

* ตอบได้หลายข้อ

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งเลขานุการในมหาวิทยาลัย
เชียงใหม่ ได้แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาที่ควรปรับปรุงแก้ไขประกอบด้วย ปัญหาด้านสภาพ
การทำงาน มีจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.85 รองลงมาคือ ปัญหาด้านเงินเดือน มีจำนวน
11 รายคิดเป็นร้อยละ 8.54 ปัญหาด้านนโยบายการบริหาร มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.65
และมีปัญหาน้อยที่สุดคือด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาคิดเป็นร้อยละ 2.33

แนวทางในการแก้ปัญหาในการทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะไว้ต่าง ๆ กัน ซึ่งประมวลไว้ทั้งหมดดังนี้

1. ควรมีความชัดเจนของการสั่งงานและการมอบหมายงาน
2. ควรมีการจัดเลขานุการให้เพียงพอกับงาน
3. ควรให้มีอิสระในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
4. ควรมีการฝึกอบรม หรือนิเทศงานเพื่อเลขานุการจะได้มีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงาน
5. ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน
6. ควรมีความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
7. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ควรจัดระบบงานด้านเลขานุการให้เป็นระเบียบยิ่งขึ้น
8. ควรมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอและทันสมัยเพื่อประโยชน์ในการใช้งาน
9. ควรมีการปรับโครงสร้างเงินเดือนให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน
10. ควรมีโอกาสพบปะสังสรรค์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชานอกเวลาทำงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน