ความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน

Satisfaction of Personnels in all Divisions under The Office of the President of Kasetsart University toward the Organizational Working Climate

สวรรค์ชิด สุภาพวงษ์สกุล[1]
Sawanchid Suphabwongsakul[1]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากร ในปี 2560 (ระหว่างเดือนพฤษภาคม–เดือนมิถุนายน 2560) ประกอบด้วยหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายในอาคารสารนิเทศ 50 ปี จำนวน 8 หน่วยงาน และหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายนอกอาคารสารนิเทศ 50 ปี จำนวน 6 หน่วยงาน รวม 14 หน่วยงาน โดยใช้แนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์เบิร์กซ์ Herzberg เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กรมารวบรวมเป็นคำถาม นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และวัดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของ ลิเคิร์ท (Likert Scale)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.45) มีผู้ตอบแบบสอบถาม 903 คน

[1]นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2 1-384.indd 161 4/6/2562 15:45:00

จากทั้งหมด 1,099 คน คิดเป็นร้อยละ 82.17 ด้านเพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงานและมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.67 และด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.08 สำหรับความพึงพอใจของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อบรรยากาศการทำงาน สถานพยาบาล มก. มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.10 และกองการเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.81 เมื่อพิจารณาหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายในอาคารสารนิเทศ 50 ปี พบว่าด้านเพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.71 และด้านมีที่พักผ่อนและภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสม ตามสภาพของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.81 และหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายนอกอาคารสารนิเทศ 50 ปี พบว่า ด้านแสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.74 และด้านจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.35 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ ด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสม ตามสภาพของพื้นที่ ด้านจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน และด้านห้องน้ำสะอาด ตามลำดับ จึงเสนอแนะให้เพิ่มพื้นที่พักผ่อนและปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหมาะสม เพิ่มจุดจำหน่ายอาหารใกล้สถานที่ที่ทำงานและดูแลด้านความสะอาดของห้องน้ำให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรต่อไป และควรทำการศึกษาความต้องการของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ บรรยากาศการทำงาน บุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2 1-384.indd 162 4/6/2562 15:45:00

Abstract

The objective of this study was to find out the personnel's satisfaction in all divisions under the Office of the President of Kasetsart University (KU) toward the organizational working climate by collecting data from the personnel between May and June, B.E. 2560 in total 14 divisions including 8 divisions inside and 6 divisions outside the 50-year Information Building. This study's questionnaire of Likert's 5-level rating scale was developed following the Herzberg's two-factor theory and the theory of organizational climate. The data were analyzed in terms of percentage, arithmetic means and frequency.

There were 903 respondents from the total of 1,099 persons, representing 82.17% and the study revealed that the overall personnel's satisfaction in all of the divisions under the Office was at the high level ($\bar{X}$=3.45). When it was considered aspect by aspect, the aspect of colleague support and contribution to promote the organizational working climate had the highest average ($\bar{X}$ =3.67) whereas the aspect of having places to rest and appropriate landscapes in the workplaces according to the area conditions had the lowest average ($\bar{X}$= 3.08). When it was considered division by division, the personnel's satisfaction of the KU Infirmary Division had the highest average ($\bar{X}$= 4.10) whereas the Personnel Division had the lowest average ($\bar{X}$= 2.81). When it was considered the division locations inside the 50-year Information

Building, the aspect of colleague support and contribution to promote the organization work climate had the highest average ($\bar{x}$=3.71) whereas the aspect of having places to rest and appropriate landscapes in the workplaces according to the area conditions had the lowest average ($\bar{x}$= 2.81). When it was considered the division locations outside the 50-year Information Building, the aspect of lighting in the office adequate for the operation had the highest average ($\bar{x}$=3.74) whereas the aspect of quality food sold near the workplaces had the lowest average ($\bar{x}$= 3.35). Due to the results of the lowest averages in some aspects as mentioned above, the study recommended that there should be some places to rest; the landscapes near the workplaces should be appropriately improved according to the area conditions; food center with quality near the workplaces should be more provided and the toilets should be always kept clean. As for further study, the personnel's needs in these divisions under the Office of the President should be investigated in order to obtain results for further improvement and development according to the personnel's needs for the maximum benefit.

Keywords : satisfaction, working climate, personnel's, Kasetsart University

2 1-384.indd 164 4/6/2562 15:45:00

บทนำ

บรรยากาศการทำงาน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ เป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดกำลังใจ มีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน สร้างความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร การมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน สามารถช่วยให้งานเสร็จเร็วขึ้นอย่างมีคุณภาพ ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน (working Environment) เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น ความสะอาด แสงสว่าง อุณหภูมิในห้องทำงาน พื้นที่ในการทำงาน ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ไม่เบื่อหน่ายต่อการทำงาน ส่งผลทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จุดประกายความคิดสร้างสรรค์ให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์การนั้น ถือได้ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อองค์การ ถ้าองค์การใดมีทรัพยากรบุคคลที่ดีมีคุณภาพก็ย่อมที่จะนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ ในขณะเดียวกันถ้าหากองค์การใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่มีประสิทธิภาพก็อาจทำให้องค์การนั้นล้มเหลวได้ สิ่งหนึ่งที่สามารถช่วยให้สมาชิกในองค์การเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ และมีพฤติกรรมเป็นไปอย่างที่องค์การต้องการคือการจัดบรรยากาศองค์การให้เอื้อต่อการรับรู้ที่ดีของสมาชิกในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ สมยศ นาวีการ (2539 : 192) ที่กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรเป็นแรงผลักดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในการทำงาน และการที่บุคลากรในองค์การจะมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การนั้น องค์การจะต้องมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพราะบรรยากาศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน องค์การที่มีบรรยากาศองค์การที่ดีจะ

2 1-384.indd 165 4/6/2562 15:45:00

ทำให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน รวมไปถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การ การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้การทำงานของบุคลากรมีความสุข มีความพอใจที่จะทำงาน จึงทำงานได้เต็มประสิทธิภาพและส่งให้บุคลากรในองค์การมีความรัก มีความเข้าใจกัน มีความสามัคคี มีขวัญและกำลังใจ และมีความเต็มใจและทุ่มเทความสามารถที่จะทำงานให้กับองค์การ (ขวัญกมล สาระบุตร, 2543 : 39) สิ่งแวดล้อมภายในองค์กรเป็นแรงผลักดันภายในองค์กรที่สำคัญ ให้องค์กรหรือผู้บริหารต้องคำนึงถึง คือความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และจะต้องเสริมสร้างบรรยากาศองค์กรที่สามารถสนองทั้งความต้องการ ความพึงพอใจของบุคลากรและขององค์การให้สอดคล้องกัน (อรุณ รักธรรม, 2534 : 7) บรรยากาศการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลกระทบต่อความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรโดยตรง จึงจำเป็นที่องค์กรต้องกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรร่วมมือร่วมใจ และรับผิดชอบต่อบรรยากาศการทำงาน เช่น ความสะอาดในสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน อาคารสถานที่ทำงาน เป็นต้น (ธัญญา ผลอนันต์, 2547: 74) สำนักงานอธิการบดี ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศการทำงาน จำนวน 14 หน่วยงาน เพื่อทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อจักได้นำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศการทำงานต่อไป การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผน พัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศการทำงานให้มีความเหมาะสม ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัยต่อไป และยังใช้เป็น

2 1-384.indd 166 4/6/2562 15:45:00

ข้อมูลเพื่อรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ตามเกณฑ์ EdPex หมวด 7 ผลลัพธ์ ด้านบรรยากาศการทำงานของสำนักงานอธิการบดี และเป็นข้อมูลสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2556 – 2565) ในแผนยุทธศาสตร์ที่ 5 ปฏิรูประบบการบริหารองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการและรองรับการเปลี่ยนแปลง ในเรื่องกลยุทธ์ที่ 1 ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน ประจำปี 2560

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศการทำงาน

2. ได้รับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อบรรยากาศการทำงาน

3. นำผลการศึกษาที่ได้นำเสนอผู้บริหารของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศการทำงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศการทำงาน ประจำปี 2560 เป็นการศึกษาตามมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี โดยใช้แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์เบิร์กซ์ (Herzberg) และทฤษฎีความ

พึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Glimer ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นที่ยอมรับและใช้กันอย่างกว้างขวาง ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับหัวข้อที่ต้องการศึกษา มีตัววัดที่ใกล้เคียงสามารถนำมาประยุกต์ใช้วัดความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน ได้ดังนี้ 1. ความสะอาด เป็นระเบียบของที่ทำงาน 2. แสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน 3. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเพียงพอและเหมาะสม 4. อุณหภูมิภายในที่ทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน 5. ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ 6. ขนาดพื้นที่ในการทำงานเหมาะสมและเพียงพอ 7. มีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่ 8. จำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน 9. มีระบบรักษาความปลอดภัย รวมทั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในอาคารอย่างเหมาะสม 10. เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน

นิยามศัพท์

บุคลากร หมายถึง บุคลากรทุกคนที่ทำงานในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 14 หน่วยงาน ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ/พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้/ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการและความคาดหวังของบุคคลที่ได้รับจากการทำงาน

บรรยากาศการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร ซึ่งรับรู้โดยตรงและโดยอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

2 1-384.indd 168 4/6/2562 15:45:00

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775, 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ และคำว่า พึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

สมยศ นาวีการ (2533: 24) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวม ของคนที่มีต่องาน เมื่อบุคคลกล่าวว่าคนมีความพอใจในงานสูง โดยทั่วไปมักจะหมายความว่า บุคคลชอบและให้คุณค่ากับงานสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำนั่นเอง

สมิต สัชฌุกร (2543) ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ภาวะความรู้สึกต่อสินค้าและบริการที่ลูกค้าต้องการและคาดหวังตลอดอายุการใช้งานของสินค้าหรือตลอดเวลาที่ใช้บริการ ถ้าเป็นไปตามความหวังหรือมากกว่า จะมีผลทำให้มีการซื้อสินค้าหรือใช้บริการอีก รวมทั้งมีการภักดีต่อตัวสินค้า

Philip Kotler (2003: 61) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้ได้จากสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับ อย่างกว้าง ๆ คือ

1. ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ

2. ถ้าผลงานที่รับรู้เทียบเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกพอใจ

3. ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกยินดี หรือพอใจมาก

2 1-384.indd 169 4/6/2562 15:45:00

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่ เฟรดเดริค เฮอร์เบิร์กซ์ (Frederick Herzberg, 1960-1969, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์การ หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้นเกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) หรือตัวความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

2 1-384.indd 170 4/6/2562 15:45:00

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ได้แก่ นโยบายการควบคุมดูแล ระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับ วิธีการทำงาน การจัดการการบริหาร งานองค์การ

2.2 การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2 1-384.indd 171 4/6/2562 15:45:00

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.6 ตำแหน่งงาน คือ อาชีพนั้น ๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความสำคัญของงานต่อองค์การ

2.7 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคง ภาพพจน์ชื่อเสียงขององค์การ

2.8 ชีวิตส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

2.9 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงาน เช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ การระบายอากาศ กลิ่น บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

2.10 ค่าตอบแทนและสวัสดิการ คือ ผลตอบแทนที่องค์การจ่ายให้แก่บุคลากรสำหรับการงานให้องค์การ ไม่ว่าจะเป็นรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

ทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน Glimer 1971: 279-286 ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขาถนัด หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงาน

2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดี อาจจะเป็นสาเหตุ

2 1-384.indd 172 4/6/2562 15:45:00

อันดับหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่าผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก

4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์การ ชื่อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นของการปฏิบัติงาน และในผู้หญิงโดยเฉพาะที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง หรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเรื่องนี้จะลดลง

2 1-384.indd 173 4/6/2562 15:45:00

8. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าผู้ชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ อาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการและความคาดหวังของบุคคลที่ได้รับจากการทำงาน

2. แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าบรรยากาศองค์การ (Organization climate) ไว้ดังต่อไปนี้

ลิทวินและสติงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968, อ้างถึงใน ชญานุช ลักษณะวิจารณ์, 2541: 9) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์การทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

ไฮแมนน์, สก็อต และคอนเนอร์ (Haimann, Scott & Connor, 1985, อ้างถึงใน ชมัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย, 2539: 11) ให้ความเห็นว่า บรรยากาศองค์การ คือ บรรยากาศซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การโดย

สามารถสร้างขึ้นและปรับปรุงโดยหัวหน้างาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสอดคล้องกับความต้องการของคนในองค์การและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

สมยศ นาวีการ (2539: 192) ให้คำจำกัดความของบรรยากาศองค์การไว้ว่าบรรยากาศองค์การ คือ กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศองค์การเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การนั้น ๆ ด้วย

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 278-279) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การหมายถึง ตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับของการทำงานหรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์การ ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อบรรยากาศ ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างขององค์การ กระบวนการที่ใช้ในองค์การ การปฏิบัติงานในองค์การ และความพอใจในงาน

พสุ เดชะรินทร์ จุฬาวิทยานุกรม. บรรยากาศในองค์กร. (ออนไลน์) (เข้าถึงเมื่อ วันที่ 30 สิงหาคม 2556) เข้าถึงได้จาก htpp://www.Chulapedia. Chula.ac.th. ความหมายของบรรยากาศในองค์กร หรือ Organizational Climate Climate หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรภายในองค์กรต่อปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือ การรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงาน

จากความหมายของบรรยากาศองค์การตามที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร ซึ่งรับรู้โดยตรงและโดยอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จในองค์การ

2 1-384.indd 175 4/6/2562 15:45:00

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากบุคลากรทุกคน ภายในหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 14 หน่วยงาน รวม 1,099 คน ประกอบด้วย 1. กองกลาง 2. กองการเจ้าหน้าที่ 3. กองกิจการนิสิต 4. กองคลัง 5. กองแผนงาน 6. กองวิเทศสัมพันธ์ 7. กองยานพาหนะอาคารและสถานที่ 8. สถานพยาบาล มก. 9. สำนักงานตรวจสอบภายใน 10. สำนักงานกฎหมาย 11. สำนักงานประกันคุณภาพ 12. สำนักงานทรัพย์สิน 13. สำนักงานบริการวิชาการ 14. สำนักการกีฬา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำ แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์เบิร์กซ์ (Herzberg) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ Glimer รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ มารวบรวมเป็นคำถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ส่วนที่ 2 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการจัดส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี เพื่อสอบถามบุคลากรทุกคนภายในหน่วยงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาคำนวณ โดยนำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และวัดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของ ลิเคิร์ท (Likert Scale)

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.45) มีผู้ตอบแบบสอบถาม 903 คน จากทั้งหมด 1,099 คน คิดเป็นร้อยละ 82.17 ด้านเพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.67 และด้านมีที่พักผ่อนและภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.08 ตามตารางที่ 1

2 1-384.indd 177 4/6/2562 15:45:01

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศการทำงาน ในภาพรวม (14 หน่วยงาน)

(n=903)

ประเด็นการประเมิน		ระดับ
1. ความสะอาด เป็นระเบียบของที่ทำงาน	3.43	มาก
2. แสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.64	มาก
3. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพียงพอและเหมาะสม	3.61	มาก
4. อุณหภูมิภายในที่ทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	3.48	มาก
5. ห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.40	ปานกลาง
6. ขนาดพื้นที่ในการทำงานเหมาะสมและเพียงพอ	3.49	มาก
7. มีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่	3.08	ปานกลาง
8. จำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน	3.31	ปานกลาง
9. มีระบบรักษาความปลอดภัย รวมทั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในอาคารอย่างเหมาะสม	3.40	ปานกลาง
10. เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน	3.67	มาก
รวม	**3.45**	**มาก**

สำหรับความพึงพอใจของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อบรรยากาศการทำงาน สถานพยาบาล มก. มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.10 และกองการเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.81 ตามตารางที่ 2

2 1-384.indd 178 4/6/2562 15:45:01

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อบรรยากาศการทำงาน

(n=14)

ประเด็นการประเมิน		ระดับ
1. กองกลาง	3.05	ปานกลาง
2. กองการเจ้าหน้าที่	2.81	ปานกลาง
3. กองกิจการนิสิต	3.16	ปานกลาง
4. กองคลัง	3.30	ปานกลาง
5. กองแผนงาน	3.87	มาก
6. กองวิเทศสัมพันธ์	3.43	มาก
7. กองยานพาหนะอาคารและสถานที่	3.58	มาก
8. สถานพยาบาล มก.	4.10	มาก
9. สำนักงานตรวจสอบภายใน	3.36	ปานกลาง
10. สำนักงานกฎหมาย	3.51	มาก
11. สำนักงานประกันคุณภาพ	3.62	มาก
12. สำนักงานทรัพย์สิน	3.55	มาก
13. สำนักงานบริการวิชาการ	3.43	มาก
14. สำนักงานกีฬา	3.48	มาก
รวม	**3.45**	**มาก**

2 1-384.indd 179 4/6/2562 15:45:01

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายในอาคารสารนิเทศ 50 ปี จำนวน 8 หน่วยงาน

(n=256)

ประเด็นการประเมิน		ระดับ
1. ความสะอาด เป็นระเบียบของที่ทำงาน	3.28	ปานกลาง
2. แสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.56	มาก
3. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพียงพอและเหมาะสม	3.62	มาก
4. อุณหภูมิภายในที่ทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	3.38	ปานกลาง
5. ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ	3.27	ปานกลาง
6. ขนาดพื้นที่ในการทำงานเหมาะสมและเพียงพอ	3.42	มาก
7. มีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่	2.81	ปานกลาง
8. จำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน	3.27	ปานกลาง
9. มีระบบรักษาความปลอดภัย รวมทั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในอาคารอย่างเหมาะสม	3.39	ปานกลาง
10. เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน	3.71	มาก
รวม	**3.37**	ปานกลาง

ตารางที่ 3 หน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายในอาคารสารนิเทศ 50 ปี พบว่าด้านเพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วย ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.71 และด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสม ตามสภาพของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.81

2 1-384.indd 180 4/6/2562 15:45:01

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายนอกอาคารสารนิเทศ 50 ปี จำนวน 6 หน่วยงาน

(n=647)

ประเด็นการประเมิน		ระดับ
1. ความสะอาด เป็นระเบียบของที่ทำงาน	3.63	มาก
2. แสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.74	มาก
3. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพียงพอและเหมาะสม	3.59	มาก
4. อุณหภูมิภายในที่ทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	3.60	มาก
5. ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ	3.57	มาก
6. ขนาดพื้นที่ในการทำงานเหมาะสมและเพียงพอ	3.58	มาก
7. มีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่	3.43	มาก
8. จำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน	3.35	ปานกลาง
9. มีระบบรักษาความปลอดภัย รวมทั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในอาคารอย่างเหมาะสม	3.40	ปานกลาง
10. เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน	3.61	มาก
รวม	**3.55**	**มาก**

ตารางที่ 4 หน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายนอกอาคารสารนิเทศ 50 ปี พบว่าด้านแสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.74 และด้านจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.35

2 1-384.indd 181 4/6/2562 15:45:01

อภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศการทำงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ 3.45 ตามตารางที่ 1 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ภัครัตน์ เชื้อนเคนทร์ (2552) ได้ศึกษาบรรยากาศการทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลพระนคร ศูนย์เทเวศร์ ตามความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ พบว่า 1. ด้านห้องน้ำห้องสุขาในหน่วยงานสะอาดถูกอนามัย 2. ด้านขณะทำงานท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีสภาพการใช้งานได้ดี และ 4. ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ เท่ากับ 3.12, 3.19, 3.39 และ 3.73 ตามลำดับ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รวิภา วงศ์บุศยรัตน์ และคณะ (2556) ที่ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อสภาพแวดล้อมสภาพการทำงาน สวัสดิการ การบริหารและการจัดการ ปีการศึกษา 2555 พบว่ามีค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ 3.49 และ เมื่อจำแนกตามหัวข้อพบว่า 1. ด้านมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงรบกวนและ ไม่มีกลิ่นเหม็นอับ ฝุ่นละออง เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน 2. ด้านวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานทันสมัย เพียงพอเหมาะสม 3. ด้านขนาดพื้นที่ในการทำงานกว้างขวางสะดวกในการปฏิบัติ และ 4. ด้าน บรรยากาศในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีค่า เฉลี่ย $\bar{x}$ เท่ากับ 3.70, 3.33, 3.62 และ 3.70 ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบ กับผลการสำรวจความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2558) ได้สำรวจหน่วยงานในสังกัด จำนวน 13 หน่วยงาน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความ สะดวก มีค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ เท่ากับ 3.45 สอดคล้องกับผลการศึกษาและการศึกษามี ตัวคำถามที่ใกล้เคียงกัน โดยพบว่า 1. ด้านสถานที่ทำงานมีแสงสว่างในห้อง

2 1-384.indd 182 4/6/2562 15:45:01

ทำงานเอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ 2. ด้านในที่ทำงานมีเครื่องมือ/อุปกรณ์วัสดุครุภัณฑ์ สำหรับใช้ทำงานที่ทันสมัย เหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน 3. ด้านผู้บังคับบัญชา/เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงานและมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน 4. ด้านมีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและภูมิทัศน์โดยรอบภายในสำนักงานอธิการบดีเหมาะสม 5. ด้านมีห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะและเพียงพอ และ 6. ด้านมียามรักษาการและระบบรักษาความปลอดภัยรวมทั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ เท่ากับ 3.86, 3.34, 3.51, 3.15, 3.44 และ 3.49 ตามลำดับ รวมถึงการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ของ นิธิ ปิยะพันธุ์, ทองฟู ศิริวงศ์ และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์ (2560) พบว่าระดับบรรยากาศองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ 3.49 และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ 3.10

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศการทำงาน อยู่ในระดับมาก และมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ ด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่ ด้านจำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน และด้านห้องน้ำสะอาดตามลำดับ ซึ่งจะนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี เพื่อนำเสนอผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้พิจารณาเรื่องพื้นที่พักผ่อนและปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหมาะสม เพิ่มจุดจำหน่ายอาหารใกล้สถานที่ทำงาน และปรับปรุงด้านความสะอาดของห้องน้ำให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรต่อไป สำหรับข้อเสนอแนะอื่นที่บุคลากรส่วนมากให้ปรับปรุงได้แก่

1. ด้านห้องทำงาน ให้ปรับปรุงวัสดุและอุปกรณ์การทำงานให้ทันสมัย ซึ่งส่วนมากชำรุดจากการใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในที่ทำงาน

2. ด้านห้องน้ำ ให้ปรับปรุงอุปกรณ์ เครื่องใช้ภายในห้องน้ำให้สามารถใช้งานได้ดี และเพิ่มความสะอาดภายในห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ

3. ควรเพิ่มพื้นที่ในการทำงานของหน่วยงานให้เหมาะสมกับปริมาณของบุคลากร ไม่ให้แออัดมาก

4. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ควรเพิ่มพื้นที่จอดรถ

5. ระบบรักษาความปลอดภัย ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในมหาวิทยาลัย ควรเพิ่มพนักงานรักษาความปลอดภัยและติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด

สำหรับข้อเสนอแนะอื่นจากบุคลากรของหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายในอาคารสารนิเทศ 50 ปี และหน่วยงานที่มีสถานที่อยู่ภายนอกอาคารสารนิเทศ 50 ปี สำนักงานอธิการบดี จะได้นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี เพื่อนำเสนอผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาให้กับหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน เป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาให้กับหน่วยงาน

2. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสังกัดหน่วยงานอื่นของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบ เพื่อการพัฒนาและพิจารณาปรับปรุงในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ควรทำการศึกษาความต้องการของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อบรรยากาศการทำงาน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ขวัญกมล สาระบุตร. 2543. คุณภาพชีวิตในการทำงาน. ปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ. **วารสารนักบริหาร** 4(4), 37-40

จินดา ซื่อตรง. 2540. **การจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.** เอกสารเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย. สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชญานุช ลักษณวิจารย์. 2541. **ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อผู้นำกับบรรยากาศองค์การ.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชมัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย. 2539. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การของกรมส่งเสริมการเกษตร.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณัชชา ศุขวัฒน์. 2547. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การและการลาออกของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมขององค์กร.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ธัญญา ผลอนันต์. 2547. **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล: แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน.** กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.

2 1-384.indd 185 4/6/2562 15:45:01

นงลักษณ์ นิ่มปี. 2547. **บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นิธิ ปิยะพันธุ์, ทองฟู ศิริวงศ์ และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์. 2560. ความพึงพอใจในการทำงานและบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ. **วารสารพยาบาลตำรวจ,** 9(2), กองบัญชาการตำรวจนครบาล. 153-161

พนัส หันนาคินทร์. 2542. **ประสบการณ์ในการบริหารบุคลากร.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พสุ เดชะรินทร์. จุฬาวิทยานุกรม. **บรรยากาศในองค์กร.** (ออนไลน์) (เข้าถึงเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2556) เข้าถึงได้จาก htpp://www. Chulapedia. Chula.ac.th.

ภัครัตน์ เชื้อนเคนทร์. 2552. **บรรยากาศการทำงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ศูนย์เทเวศร์ ตามความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ.** ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้. 2558. **ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2558.** มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

รวิภา วงศ์บุศยรัตน์ และคณะ. 2556. **ความพึงพอใจของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ต่อสภาพแวดล้อม สภาพการทำงาน สวัสดิการ การบริหารและการจัดการ ปีการศึกษา 2555**. งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

2 1-384.indd 186 4/6/2562 15:45:01

ราชบัณฑิตยสถาน 2542. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542**. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.

ศิริวรรณ ชื่นบุญ. 2553. **อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2550. **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

สมยศ นาวีการ. 2539. **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.

_____. 2533. **การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

สมิต สัชฌุกร. 2543. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.

อรุณ รักธรรม. 2534. **การพัฒนาองค์การ ในเอกสารการสอบชุดวิชาองค์การและการจัดการ.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Gilmer. B. V. 1971. **Industrial Psychology.** New York : McGraw-Hill Book Company.

Herzberg, Frederick k. 1967. **The Motivation to Work.** New York : Jon Welly.

Herzberg. 1979. **Mangement of Organization**. Boston : Houghton Miffiln Company.

Kotler, P. 2003. **Marketing Management**. (11th ed). New Jersey : Prentice Hall International. Inc.

2 1-384.indd 187 4/6/2562 15:45:01