



ความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี  
ต่อบรรยากาศองค์การ ประจำปี 2561

## บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากร ในปี 2561 (ระหว่างเดือนตุลาคม – เดือนธันวาคม 2561) ประกอบด้วยหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี รวม 14 หน่วยงาน โดยใช้แนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การมารวบรวมเป็นคำถาม นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปนำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และวัดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.49) มีผู้ตอบแบบสอบถาม 853 คน จากทั้งหมด 1,155 คน คิดเป็นร้อยละ 73.85 ด้านแสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.74 และด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสม ตามสภาพของพื้นที่ ด้านห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะมีค่าเฉลี่ยน้อย เท่ากับ 3.20 และ 3.21 ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อบรรยากาศองค์การ สถานพยาบาล มก. มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.20 และสำนักงานประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.30 ข้อเสนอแนะจากการศึกษาให้มีการปรับปรุง ได้แก่ ด้านห้องน้ำและอุปกรณ์ ควบปรับปรุง/แก้ไขในส่วนที่ชำรุด ให้ใช้งานได้ดีมีประสิทธิภาพและเน้นความสะอาด ด้านห้องทำงาน ควรมีการปรับปรุงวัสดุและอุปกรณ์การทำงานให้เหมาะสมกับการทำงาน มีความสะอาด เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี สร้างบรรยากาศในการทำงาน และควรทำการศึกษาความต้องการของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ บรรยากาศองค์การ บุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## คำนำ

รายงานฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการวัดผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ EdPex หมวด 7 ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน ของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อบรรยากาศองค์การ ทั้งนี้ ในรายงานฉบับนี้มีเนื้อหาซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากร และ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อบรรยากาศองค์การ จำนวน 14 หน่วยงาน โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากร ในปี 2561 ระหว่างเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2561

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อบรรยากาศองค์การในครั้งนี้ สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศองค์การให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น ผู้จัดทำต้องขอขอบคุณทุกท่านให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน หากมีข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำขอรับไว้ด้วยความขอบพระคุณยิ่ง หากมีข้อผิดพลาดขออภัยมา ณ ที่นี้ ด้วย

สำนักงานอธิการบดี

มกราคม 2562

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
กรอบแนวคิด	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	3
แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ	5
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	7
ขอบเขตการศึกษา	7
วิธีการศึกษา	7
การเก็บรวบรวมข้อมูล	8
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	8
การวิเคราะห์ข้อมูล	8
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากร	9
ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากร	11
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	12
สรุปผลการศึกษา	12
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา	12
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	14
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	17

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ต่อบรรยากาศองค์การ	9
2	ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ต่อบรรยากาศองค์การ	10
3	ข้อเสนอแนะของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี	11

## บทที่ 1

### การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ ประจำปี 2561

#### หลักการและเหตุผล

บรรยากาศองค์การ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดกำลังใจ มีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน สร้างความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร การมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน สามารถช่วยให้งานเสร็จเร็วขึ้นอย่างมีคุณภาพ ความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน (working Environment) เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะทำให้มีคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น ความสะอาด แสงสว่าง อุณหภูมิในห้องทำงาน พื้นที่ในการทำงาน ความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร ไม่เบียดเบียนต่อการทำงาน ส่งผลทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จุดประกายความคิดสร้างสรรค์ ให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น องค์กรจึงต้องสร้างบรรยากาศองค์การและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมและมีคุณภาพที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพราะบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคลากร การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผน พัฒนาและปรับปรุงบรรยากาศการทำงานให้มีความเหมาะสม ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัยต่อไป และยังเป็นข้อมูลเพื่อใช้วัดผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ EdPex หมวด 7 ผลลัพธ์ ด้านบรรยากาศการทำงาน โดยสำนักงานอธิการบดี ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ จำนวน 14 หน่วยงาน รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อจักได้นำข้อมูลดังกล่าวมาปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศองค์การต่อไป

#### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ ประจำปี 2561 (ระหว่างเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2561)

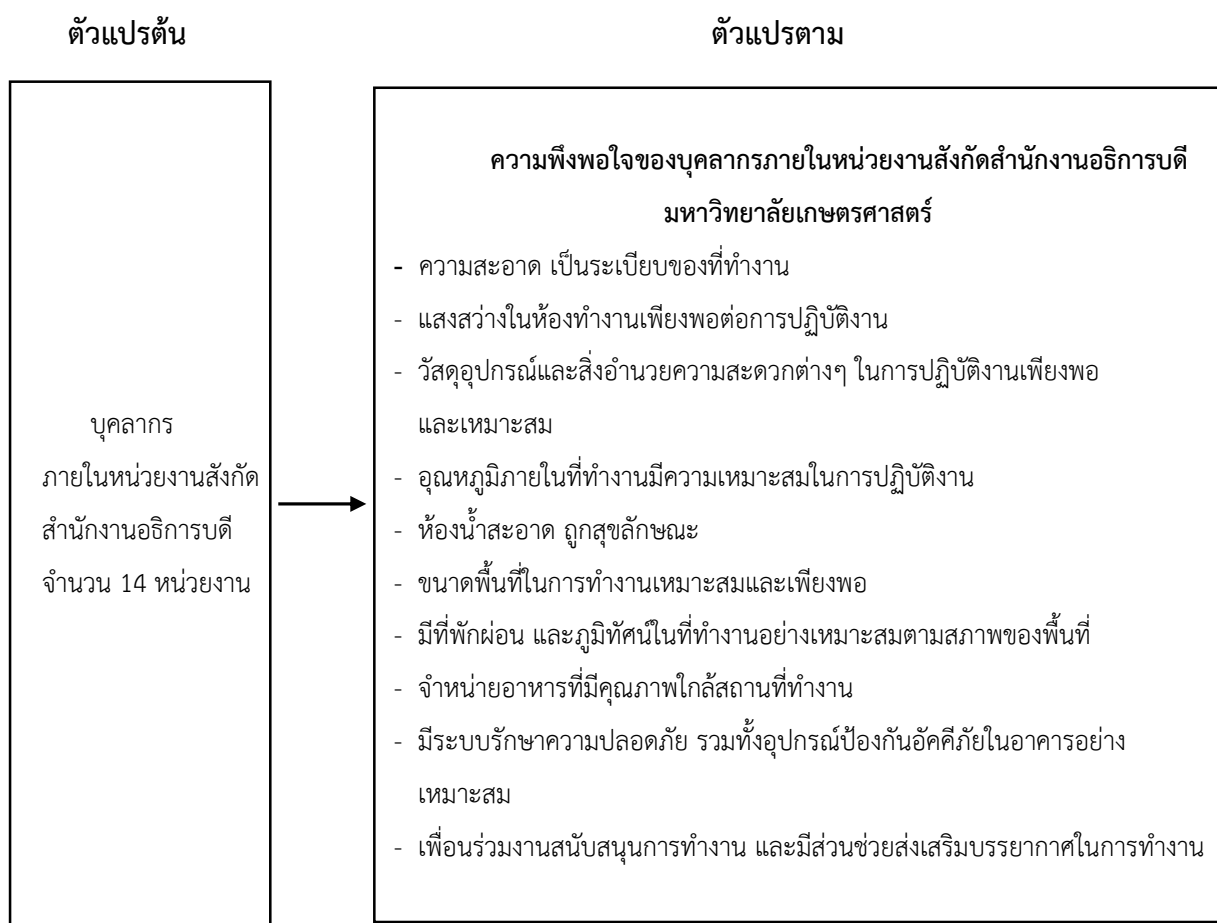
#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ
2. ได้รับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่มีต่อบรรยากาศองค์การ

3. นำผลการศึกษาที่ได้นำเสนอผู้บริหารของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศองค์การให้เหมาะสมยิ่งขึ้นไป

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ ประจำปี 2561 เป็นการศึกษาตามมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี โดยมีกรอบการศึกษาดังนี้



### นิยามศัพท์

**บุคลากร** หมายถึง บุคลากรทุกคนที่ทำงานในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ/พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ

**ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการและความคาดหวังของบุคคลที่ได้รับจากการทำงาน

**บรรยากาศการทำงาน** หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร ซึ่งรับรู้โดยตรงและโดยอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ มีแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 775, 793) ได้ให้ความหมายของคำว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ และคำว่า พึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

Philip Kotler (2003 หน้า 61) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของลูกค้าไว้ว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้ได้จากสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับ อย่างกว้าง ๆ คือ

1. ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ
2. ถ้าผลงานที่รับรู้เทียบเท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกพอใจ
3. ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าผู้นั้นจะเกิดความรู้สึกยินดี หรือพอใจมาก

Herzberg (1959 อ้างถึงใน จินดา ชื่อตรง 2540: 4-5) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “motivation-maintenance theory” หรือ “dual factor theory” หรือ “the motivation-hygiene theory” ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้า เพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุกๆ คน ก็คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญและกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น จากการวิเคราะห์คำตอบจากข้อความที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบมา ปรากฏว่า ปัจจัยหลาย

ๆ อย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ สามารถแยกออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ๆ คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำก็คือ ความสำเร็จ (achievement) การยอมรับ (recognition) ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และคุณลักษณะของงานที่ทำอยู่ คือ ฐานะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของบริษัทและการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน Herzberg ให้ชื่อปัจจัยกลุ่มหลังนี้ว่า “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาจิตใจ” (hygiene or maintenance factors) เหตุผลที่เรียกชื่อเช่นนี้เพราะปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ปัจจัยเหล่านี้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่อาจป้องกันมิให้แรงจูงใจเกิดขึ้นมาได้ การต้องสนใจติดตามดูปัจจัยที่จำเป็นเพื่อการรักษาจิตใจนี้ จึงนับว่าเป็นเรื่องที่ต้องจำเป็น แต่ปัจจัยกลุ่มนี้เพียงกลุ่มเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ สำหรับที่จะให้เป็นเงื่อนไขสำหรับการสร้างแรงจูงใจ

Herzberg ได้จำแนกปัจจัยในการจูงใจออกเป็น 2 ส่วน คือ

**1. ปัจจัยจูงใจ** หรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) หรือตัวความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน

**2. ปัจจัยค้ำจุน** (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น

โดยสรุป Herzberg ได้ให้ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละคน และจะมีใช้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจนั้นอย่างดีที่สุดก็คือ จะสามารถช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่มคือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ (สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้จูงใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกัน

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ และสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการและความคาดหวังของบุคคลที่ได้รับจากการทำงาน

## แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่าบรรยากาศองค์การ (Organization climate) ไว้ดังต่อไปนี้

ลิทวินและสติงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968, อ้างถึงใน ชญาบุช ลักษณะวิจารณ์, 2541, หน้า 9) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์การ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

ไฮแมนน์, สก็อต และคอนเนอร์ (Haimann, Scott & Connor, 1985, อ้างถึงใน ชัยภรณ์ ถนอมศรี เดชชัย, 2539, หน้า 11) ให้ความเห็นว่า บรรยากาศองค์การ คือ บรรยากาศซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การโดยสามารถสร้างขึ้นและปรับปรุงโดยหัวหน้างาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสอดคล้องกับความต้องการของคนในองค์การและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

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

พสุ เดชะรินทร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. บรรยากาศในองค์กร. (ออนไลน์) (เข้าถึงเมื่อ วันที่ 30 สิงหาคม 2556) เข้าถึงได้จาก <http://www.Chulapedia.Chula.ac.th>. ความหมายของบรรยากาศในองค์กร หรือ Organizational Climate หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรภายในองค์กรต่อปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงาน ถ้าบรรยากาศหรือ Climate ในการทำงานมีความเหมาะสมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร หมายความว่าถ้าผู้บริหารสามารถที่จะบริหารและดูแลบรรยากาศในการทำงานให้เหมาะสมย่อมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร เปรียบเสมือนวันที่อากาศดี ท้องฟ้าแจ่มใส ทุกคนย่อมอยากที่จะทำงานให้ได้ผลดีที่สุด แต่ถ้าในองค์กรที่บรรยากาศไม่ดีแล้ว ย่อมทำให้บุคลากรในองค์กรไม่รู้สึกจูงใจที่จะทำงาน ซึ่งก็เปรียบเสมือนองค์กรที่อากาศไม่ดี ท้องฟ้ามีตอร์นาโดอยู่ตลอดเวลา บุคลากรภายในองค์กรก็อยากที่จะพักผ่อน หลบฝน ไม่มีใครอยากทำงาน

จากความหมายของบรรยากาศองค์การตามที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร ซึ่งรับรู้โดยตรงและโดยอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จในองค์การ

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นงลักษณ์ นิมปี (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า บุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับปานกลาง โดยเห็นว่า บรรยากาศองค์การยังไม่ค่อยเอื้ออำนวยต่อการทำงาน สำหรับความพึงพอใจในการทำงานนั้นอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีแนวโน้มความพึงพอใจในลักษณะที่สูง และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริวรรณ ชื่นบุญ (2553, บทคัดย่อ) ศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต พบว่า บุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมในระดับดี มีคุณภาพชีวิตและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.337 ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.234 และปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสและบรรยากาศองค์การ 2 ด้าน (ด้านการยอมรับความขัดแย้งในองค์การกับด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การโดยรวมของบุคลากร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 14.30 ยกเว้นคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมได้

รวีภา วงศ์บุษยรัตน์ และคณะ (2556, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อสภาพแวดล้อม สภาพการทำงาน สวัสดิการและสิ่งตอบแทน การบริหารและการจัดการ ปีการศึกษา 2555 พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม สภาพการทำงาน สวัสดิการและสิ่งตอบแทน การบริหารและการจัดการ ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.49 โดยในด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และด้านสภาพการทำงาน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ 3.84 ตามลำดับ ส่วนในด้านสวัสดิการและสิ่งตอบแทน และด้านการบริหารและการจัดการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.12 ตามลำดับ

นิตี ปิยะพันธุ์, ทองฟู ศิริวงศ์ และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์. (2560, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาล. วารสารพยาบาลตำรวจ , 9(2) , 153-161 พบว่าระดับบรรยากาศองค์การโดยภาพรวมอยู่ในดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.49 โดยในด้านการสนับสนุน และด้านความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.61 ตามลำดับ

### บทที่ 3

#### วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศการองค์การ มีวิธีการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตประชากร การศึกษาครั้งนี้ ศึกษาจากบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 14 หน่วยงาน
2. ขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา การศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรภายใน หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อบรรยากาศองค์การ โดยใช้แบบสอบถาม

#### วิธีการศึกษา

##### 1. การกำหนดขนาดตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 14 หน่วยงาน รวม 853 คน ดังนี้

1. กองกลาง	จำนวน 21 คน
2. กองการเจ้าหน้าที่	จำนวน 36 คน
3. กองกิจการนิสิต	จำนวน 182 คน
4. กองคลัง	จำนวน 71 คน
5. กองแผนงาน	จำนวน 35 คน
6. กองวิเทศสัมพันธ์	จำนวน 27 คน
7. กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่	จำนวน 303 คน
8. สถานพยาบาล มก.	จำนวน 35 คน
9. สำนักงานตรวจสอบภายใน	จำนวน 11 คน
10. สำนักงานกฎหมาย	จำนวน 14 คน
11. สำนักงานประกันคุณภาพ	จำนวน 8 คน
12. สำนักงานทรัพย์สิน	จำนวน 25 คน
13. สำนักงานบริการวิชาการ	จำนวน 26 คน
14. สำนักการกีฬา	จำนวน 59 คน
รวม	<u>853</u> คน

## 2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการจัดส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี เพื่อสอบถามบุคลากรภายในหน่วยงาน และให้หน่วยงานนำผลสำรวจคิดค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และความถี่ของข้อเสนอแนะ โดยรายงานผลการสำรวจให้กับสำนักงานอธิการบดี ในเดือน ตุลาคม – ธันวาคม 2561

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูล เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี นิยาม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและบรรยากาศองค์การ
2. แบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำ แนวคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ มารวบรวมเป็นคำถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ส่วนที่ 2 : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาคำนวณ โดยนำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ และวัดระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ และเกณฑ์การแปลความ

สำหรับเกณฑ์ในการให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับนั้น ใช้สูตรคำนวณอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ได้ ดังนี้  $\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น}$   
 $= (5 - 1) = 0.8$

เกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ		เกณฑ์การแปลความ	
ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนน	เกณฑ์ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
มากที่สุด	5	4.21 – 5.00	มากที่สุด
มาก	4	3.41 – 4.20	มาก
ปานกลาง	3	2.61 – 3.40	ปานกลาง
น้อย	2	1.81 – 2.60	น้อย
น้อยที่สุด	1	1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากร ในปี 2561 (ระหว่างเดือนตุลาคม – เดือนธันวาคม 2561) จากแบบสอบถามที่หน่วยงานรวบรวมและวิเคราะห์ผลหาค่าเฉลี่ยและความถี่ ได้จำนวน 853 คน จากบุคลากรทั้งหมด 1,155 คน คิดเป็นร้อยละ 73.85 ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อบรรยากาศองค์การ (ตารางที่ 1 – 2)

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อบรรยากาศองค์การ (ตารางที่ 3)

**ตารางที่ 1** ระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ ในภาพรวม (14 หน่วยงาน)

ประเด็นการประเมิน	(n=903)		(n=853)	
	$\bar{X}$ ปี	ระดับ	$\bar{X}$ ปี	ระดับ
	2560	2560	2561	2561
1. ความสะอาด เป็นระเบียบของที่ทำงาน	3.43	มาก	3.54	มาก
2. แสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.64	มาก	3.74	มาก
3. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพียงพอและเหมาะสม	3.61	มาก	3.66	มาก
4. อุณหภูมิภายในที่ทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	3.48	มาก	3.48	มาก
5. ห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.40	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง
6. ขนาดพื้นที่ในการทำงานเหมาะสมและเพียงพอ	3.49	มาก	3.50	มาก
7. มีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่	3.08	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
8. จำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน	3.31	ปานกลาง	3.45	มาก
9. มีระบบรักษาความปลอดภัย รวมทั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในอาคารอย่างเหมาะสม	3.40	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง
10. เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน	3.67	มาก	3.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>มาก</b>	<b>3.49</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.49) มีผู้ตอบแบบสอบถาม 853 คน

จากทั้งหมด 1,155 คน คิดเป็นร้อยละ 73.85 ด้านแสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.74 และด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.20

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ ในปี 2560 และปี 2561 พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรในปี 2561 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ซึ่งมากกว่าปี 2560 ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เพียงเล็กน้อย ด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่ และด้านห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ ในปี 2561 มีค่าเฉลี่ยน้อยเหมือนกับปี 2560

**ตารางที่ 2** ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ ในภาพรวม (14 หน่วยงาน)

หน่วยงาน	(n=14)		(n=14)	
	$\bar{X}$ ปี 2560	ระดับ	$\bar{X}$ ปี 2561	ระดับ
1. สถานพยาบาล มก.	4.10	มาก	4.24	มากที่สุด
2. สำนักงานบริการวิชาการ	3.43	มาก	3.90	มาก
3. สำนักงานทรัพย์สิน	3.55	มาก	3.89	มาก
4. กองแผนงาน	3.87	มาก	3.81	มาก
5. สำนักการกีฬา	3.48	มาก	3.80	มาก
6. สำนักงานกฎหมาย	3.51	มาก	3.72	มาก
7. กองยานพาหนะอาคารและสถานที่	3.59	มาก	3.67	มาก
8. กองวิเทศสัมพันธ์	3.43	มาก	3.50	มาก
9. กองการเจ้าหน้าที่	2.82	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง
10. กองกิจการนิสิต	3.17	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง
11. กองคลัง	3.31	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
12. กองกลาง	3.05	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง
13. สำนักงานตรวจสอบภายใน	3.36	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง
14. สำนักงานประกันคุณภาพ	3.62	มาก	2.30	น้อย
<b>รวม</b>	<b>3.45</b>	<b>มาก</b>	<b>3.49</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ เมื่อจำแนกตามหน่วยงานพบว่าสถานพยาบาล มก. มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.24 และสำนักงานประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.30

ทั้งนี้ ความพึงพอใจของหน่วยงานในปี 2561 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเดียวกับปี 2560 มีเพียง 2 หน่วยงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ สถานพยาบาล มก. ในปี 2561 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 สูงกว่าปี 2560 ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และสำนักงานประกันคุณภาพ ในปี 2561 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 น้อยกว่าปี 2560 ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

### ตารางที่ 3 ข้อเสนอแนะของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
- ห้องน้ำและอุปกรณ์ภายใน ชำรุดเนื่องจากการใช้งานมาหลายปี ควรปรับปรุง/แก้ไขให้ใช้งานให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และเน้นความสะอาด	8
- ควรปรับปรุงห้องทำงานให้ทันสมัย เพื่อความสะดวกและความสะอาดในห้องทำงาน เพื่อความเรียบร้อย สวยงาม ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี เนื่องจากวัสดุและอุปกรณ์ ส่วนมาก ชำรุดแล้ว	5
- ควรปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิดหน้าหน่วยงาน การจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน	3
- ควรมีห้องพยาบาล	2
- ควรมีห้องออกกำลังกาย (Fitness)	2
- ควรมีร้านอาหาร ร้านกาแฟ – เบเกอรี่ ใต้อาคารสารนิเทศ 50 ปี	2
- ระบบแอร์ไม่เย็นและปิดเร็วไป ไม่ตอบสนองการทำงาน	1
- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ	1
- ควรเพิ่มระบบฟอกอากาศ เพราะฝุ่นละอองเยอะมาก	1
- ควรมีมุมพักผ่อนหย่อนใจ ชั้น 2 หรือ ชั้นดาดฟ้าที่ว่างอยู่	1
- ควรมีโต๊ะนั่งหน้าลิฟท์ให้ผู้มาติดต่อ เนื่องจากหน่วยงานมีระบบป้องกันการผ่านเข้าออก ระบบ scan	1
- ควรมีการกำจัดหนูและแมลงสาบอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	1
- แสงสว่างโต๊ะทำงานไม่เพียงพอ	1

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศการทำงาน ส่วนมากมีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงห้องน้ำและอุปกรณ์ เนื่องจากชำรุดจากการใช้งานให้มีประสิทธิภาพ สะอาด และควรปรับปรุงห้องทำงานให้ทันสมัย เพื่อความสะดวกและความสะอาดในห้องทำงาน เพื่อความเรียบร้อย สวยงาม ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อบรรยากาศองค์การ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อบรรยากาศองค์การ ประจำปี 2561 (ระหว่างเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2561) จำนวน 14 หน่วยงาน

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูล รวมทั้งทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและบรรยากาศองค์การ อีกทั้งผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ โดยใช้เครื่องมือในการศึกษา ได้แก่แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามสำหรับวัดความพึงพอใจของบุคลากร ส่วนที่ 2 เป็นข้อเสนอแนะซึ่งคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้นำแนวความคิดของทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ มารวบรวมเป็นคำถามจำนวน 10 ข้อ สำหรับการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ ประจำปี 2561 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.49) มีผู้ตอบแบบสอบถาม 853 คน จากทั้งหมด 1,155 คน คิดเป็นร้อยละ 73.85 ด้านแสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.74 และด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.20 ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ ในปี 2560 และปี 2661 พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรในปี 2561 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ซึ่งมากกว่าปี 2560 ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 เพียงเล็กน้อย ด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่ และด้านห้องน้ำสะอาดถูกสุขลักษณะ ในปี 2561 มีค่าเฉลี่ยน้อยเหมือนกับปี 2560

#### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อบรรยากาศองค์การ อยู่ในระดับมาก และมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย ได้แก่ ด้านมีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่ และด้านห้องน้ำสะอาด จึงเสนอแนะให้เพิ่มพื้นที่พักผ่อน และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหมาะสม และปรับปรุงห้องน้ำให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เน้นความสะอาดของ

ห้องน้ำให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากรต่อไป สำหรับข้อเสนอแนะอื่นที่บุคลากรส่วนมากให้ปรับปรุงได้แก่

1. ห้องน้ำและอุปกรณ์ภายใน ชำรุดเนื่องจากการใช้งานมาหลายปี ควรปรับปรุง/ แก้ไขให้ใช้งานให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และเน้นความสะอาด
2. ควรปรับปรุงห้องทำงานให้ทันสมัย เพื่อความสะดวกและความสะอาดในห้องทำงาน เพื่อความเรียบร้อย สวยงาม ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี เนื่องจากวัสดุและอุปกรณ์ ส่วนมาก ชำรุดแล้ว
3. ควรปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัย เช่น มีกล้องวงจรปิดหน้าหน่วยงาน การจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อบรรยากาศองค์การ เป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาให้กับหน่วยงาน
2. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสังกัดหน่วยงานอื่น เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบ เพื่อการพัฒนาและพิจารณาปรับปรุงในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- จินดา ซื่อตรง. 2540. การจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. เอกสารเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย. สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชญาณุช ลักษณะวิจารณ์ 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อผู้นำกับบรรยากาศองค์การ วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย 2539. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การของกรมส่งเสริมการเกษตร วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมขององค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- นงลักษณ์ นิมปี. 2547. บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- นิธิ ปิยะพันธุ์, ทองฟู ศิริวงศ์ และพิทวัส เอื้อสังคมเศรษฐ์. (2560). ความพึงพอใจในการทำงานและบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจกองบัญชาการตำรวจนครบาล. วารสารพยาบาลตำรวจ , 9(2) , 153-161
- แบบประเมินความสุขและความพึงพอใจของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
[http://www.sc.psu.ac.th/units/qa/Download/SAR2553/Reference\\_53/วท16.1-17\\_แบบประเมินบุคลากร.pdf](http://www.sc.psu.ac.th/units/qa/Download/SAR2553/Reference_53/วท16.1-17_แบบประเมินบุคลากร.pdf)
- แบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการ/พนักงานเพื่อการพัฒนาองค์กร สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล <http://brd.ocsc.go.th/PublicQWL/?uamfiletype=attachment&uamgetfile=http://brd.ocsc.go.th/PublicQWL/wp-content/uploads/2011/09/org-survey-website.doc>
- พสุ เดชะรินทร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. บรรยากาศในองค์กร. (ออนไลน์) (เข้าถึงเมื่อ วันที่ 30 สิงหาคม 2556) เข้าถึงได้จาก <http://www.Chulapedia.Chula.ac.th>.

รวีภา วงศ์บุศย์รัตน์ และคณะ. 2556. ความพึงพอใจของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่ ต่อสภาพแวดล้อม สภาพการทำงาน สวัสดิการ การบริหารและการจัดการ ปี  
การศึกษา 2555. งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ราชบัณฑิตสถาน. 2542. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน 2542. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น

ศิริวรรณ ชื่นบุญ. 2553. อิทธิพลของบรรยากาศองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์  
รังสิต วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Herzberg. 1959. Mausner & Snyderman. **The Motivation to work**. New York : John Wiley.

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**. (11<sup>th</sup> ed). New Jersey: Prentice Hall International,  
Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

**แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี**  
**ต่อบรรยากาศองค์การ**

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง ขอให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

บรรยากาศการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ความสะอาด เป็นระเบียบของที่ทำงาน					
2. แสงสว่างในห้องทำงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
3. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพียงพอและเหมาะสม					
4. อุณหภูมิภายในที่ทำงานมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน					
5. ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ					
6. ขนาดพื้นที่ในการทำงานเหมาะสมและเพียงพอ					
7. มีที่พักผ่อน และภูมิทัศน์ในที่ทำงานอย่างเหมาะสมตามสภาพของพื้นที่					
8. จำหน่ายอาหารที่มีคุณภาพใกล้สถานที่ทำงาน					
9. มีระบบรักษาความปลอดภัย รวมทั้งอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในอาคารอย่างเหมาะสม					
10. เพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน และมีส่วนช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม .....

.....

.....





Environment

