

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา
The correlation between organization atmosphere and job
satisfaction of university officers, University of Phayao

นลินธรรณ กุลพัฒน์เศรษฐ์^{1*}, สันติ บูรณะชาติ¹ และ น้ำฝน กันมา¹
Nalinthorn Kullapatset^{1*}, Santi Buranachart¹, Numfon Gunma¹

¹ วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา 56000

¹ School of Education, University of Phayao, Phayao province 56000

* Correspondence to E-mail: plathong_famui@hotmail.com

Received: December 1, 2018; Revised: February 25, 2019; Accepted: March 20, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ประชากร คือ พนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ปีงบประมาณ 2560 จำนวน 725 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 254 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan และสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Coefficient Correlation) ผลการวิจัย พบว่า 1) บรรยากาศองค์การในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการของ

มหาวิทยาลัยพะเยา ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร ด้านมาตรฐานผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง และด้านโครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน 2) พนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน และ 3) บรรยาการขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในระดับต่ำมาก

คำสำคัญ: บรรยาการขององค์กร, ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Abstract

The study aims to investigate the organization atmosphere in university office, the satisfying factors on working as well as the relationship between the two factors among the officers working for the University of Phayao. The 254 samples out of 725 population, working during 2018 fiscal year, are collected by Simple Random-Sampling method of Krejcie and Morgan. The research instrument is Likert's five scales rating questionnaire. Frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's Product Moment Coefficient Correlation are used to analyze the collected data.

The result reveals that 1). In terms of the organization atmosphere at work, the co-operation among the workers in the office, the participation in making decision, the enthusiastic factors on working, the innovation & technology facilitating in working, the expectation of effective work result and the organization management are at average level. 2) Salary & welfare, working environment, trust & respect on working from the colleagues, job promotion and job stability also indicate the average satisfaction among the university staff. 3) The correlation between organization atmosphere and job satisfaction is considered to be statistically significantly at 0.05%.

Keywords: Organization atmosphere, Job satisfaction

บทนำ

บรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์การและเป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์ ความเป็นผู้นำของผู้บริหาร และขวัญกำลังใจกับพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากร (Litwin and Stringer, 2002) สอดคล้องกับ Brown and Moberg (1980) ได้ให้ความเห็นว่า บรรยากาศองค์การมีส่วนในการวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกในองค์การองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การจะช่วยให้มีทัศนคติที่ดีขององค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ ดังนั้นหากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงก่อนอื่น คือ บรรยากาศองค์การ เพราะบรรยากาศองค์การได้รับการสั่งสมมาจากความเป็นมาของวัฒนธรรมและกลยุทธ์ขององค์การและยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Hellrigel and Slocum (1994, น. 430) ที่มีความเห็นว่า ผู้บริหารทุกคนควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศองค์การ เพราะบรรยากาศองค์การจะช่วยให้ผู้บริหารวางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์การในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ดีขึ้น ซึ่งจะเป็นการเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแล้วจะช่วยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและบรรลุเป้าหมายขององค์การได้เร็วขึ้น

ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์การมีความสำคัญต่อการกำหนดผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์การมาก (Steers and Porter, 1979) ได้สรุปผลการศึกษาของ Litwin and Stringer พบว่า องค์การที่มีบรรยากาศในการบริหารแบบใช้อำนาจ คือ อำนาจการตัดสินใจอยู่กับส่วนกลาง บุคลากรในองค์การ ต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด บรรยากาศแบบนี้จะทำให้ผลผลิตต่ำ บุคลากรในองค์การมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่เกิดความคิดริเริ่ม และมีทัศนคติที่ไม่พึงประสงค์ต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน องค์การที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในสมาชิกในองค์การจะมีผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในองค์การเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ Steers and Porter (1979) ยังได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การว่า บรรยากาศองค์การที่มุ่งเน้นคนซึ่งประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารชนิดเปิดการให้ความสนับสนุนร่วมกันและกระจายอำนาจตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรเป็นการลดการลาออกจากงาน ลดต้นทุนการผลิตและลดเวลาในการพัฒนา กล่าวโดยสรุปได้ว่า บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีในองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเพิ่มผลผลิตของงานและก่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นอีกทั้งมีความตั้งใจ

การปฏิบัติงาน รวมถึงมีความสม่ำเสมอในการมาทำงานให้แก่องค์กรซึ่งเกิดขึ้นจากการรับรู้ในด้านบวกที่มีต่อบรรยากาศภายในองค์กรที่ตนอยู่ อันเนื่องมาจากการเกิดความรู้สึกที่ดีและมีความภาคภูมิใจตลอดจนมีความภาคภูมิใจต่อองค์กรเพื่อการรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าวซึ่งมหาวิทยาลัยพะเยาเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐเป็นองค์กรที่จำแนกการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานมหาวิทยาลัยพะเยาออกเป็น 2 สาย คือ พนักงานสายวิชาการ และพนักงานสายบริการ การปฏิบัติหน้าที่พนักงานมหาวิทยาลัยสายต่าง ๆ จะมีการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันออกไปของแต่ละส่วนงาน ซึ่งแต่ละส่วนงานก็มีความสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานทั้งหมดให้บรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยพะเยาที่ได้กำหนดไว้ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และฉบับปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตราที่ 48 ที่กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ต้องจัดทำรายงานประจำปีนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชนด้วย (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2547 น. 43) ซึ่งมหาวิทยาลัยพะเยาได้ใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามกรอบ CUPT QA ในการประเมินระดับสถาบัน และใช้กรอบการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตรตามเกณฑ์ AUN-QA โดยเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (CUPT QA) ตัวบ่งชี้ที่ 10 และตัวบ่งชี้ที่ 7 ของการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ได้มีการกล่าวถึง บุคลากรสายสนับสนุนไว้ว่า มีความสำคัญในการเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรเป็นไปอย่างมีคุณภาพ มหาวิทยาลัยจึงต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคลากรสายสนับสนุนต้องได้รับทั้งระบบการสรรหาคัดเลือก การมอบหมายงาน การเลื่อนขั้นตำแหน่งที่ชัดเจน มีระบบการฝึกอบรมและพัฒนาส่งเสริมการเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ มีคุณสมบัติเหมาะสมตรงกับงาน มีความสามารถ และมีจำนวนที่เพียงพอเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองในการทำงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ตลอดจนระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน และจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่มีผลการประเมิน ทั้งการประเมินตนเองและประเมินโดยคณะกรรมการ อยู่ในระดับพอใช้ (2 คะแนน) มีจำนวน 3 ตัวชี้วัด คือ 1) การกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสถาบันมีการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบ

2) มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน และ 3) การกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยเฉพาะการจูงใจให้เข้าร่วมกิจกรรมและการทบทวนการใช้ตัวชี้วัดในระดับสถาบัน จากผลการประเมินดังกล่าวสรุปได้ว่า ปัญหาหลัก คือ การดำเนินงานตามแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานและทำให้มีบรรยากาศองค์การที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริการ

จากความสำคัญและปัญหาดังที่กล่าวมานั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจจากแนวคิดของนักวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและภาระงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยกำหนดตัวแปรในการศึกษาด้านบรรยากาศองค์การ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การ ด้านมาตรฐานผลการปฏิบัติงานและความคาดหวังและด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านสภาพการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

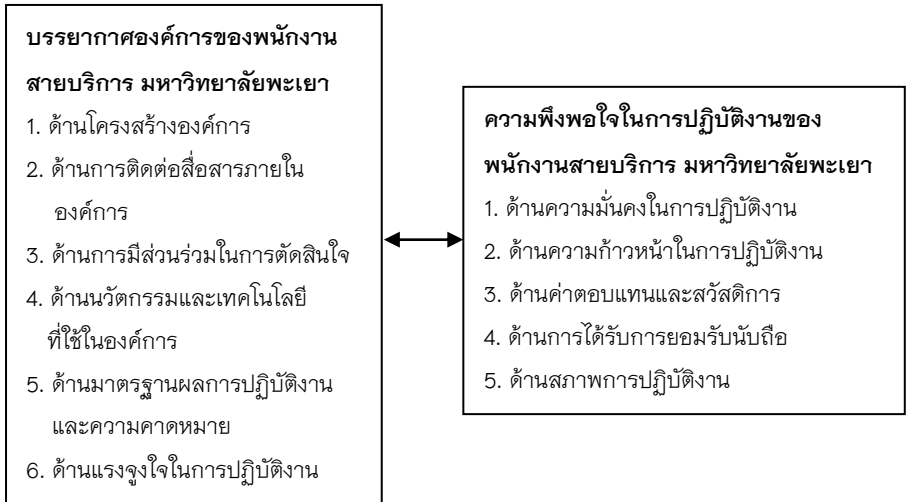
1. เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

กรอบแนวคิดและสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย

บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีวิทยาการวิจัย

ประชากร ได้แก่ พนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 725 คน (มหาวิทยาลัยพะเยา, 2560)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 254 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างอิงใน กระสินธุ์ ตงฉิน, 2552 น. 46) ได้มาด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยายภาคองค์การ และแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60–1.00 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม ผ่านระบบ Google Form และผู้วิจัยเก็บด้วยตนเอง รวมจำนวนทั้งสิ้น 254 ฉบับ และได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 230 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.55

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล เพื่อหาค่าสถิติผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลบรรยายภาคขององค์การ 6 ด้าน โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้าน โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
3. วิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยายภาคขององค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson-Coefficient Correlation)

ผลการศึกษา

1. บรรยายภาคขององค์การในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการของมหาวิทยาลัย พบว่า บรรยายภาคขององค์การในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวมมีบรรยายภาคอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 0.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้ดังนี้ ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ($\bar{x} = 3.42$, S.D.=0.32) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{x} = 3.33$, S.D. = 0.28) ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.31$, S.D. = 0.31) ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การ ($\bar{x} = 3.30$, S.D. = 0.27) ด้านมาตรฐานผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ($\bar{x} = 3.28$, S.D. = 0.25) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านโครงสร้างขององค์การ ($\bar{x} = 3.18$, S.D. = 0.46)

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการของมหาวิทยาลัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$, S.D. = 0.17) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 0.31) รองลงมา คือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.42$, S.D. = 0.31) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{x} = 3.41$, S.D. = 0.33) ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 0.31) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = 0.30)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำมาก ($r = 0.161$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

บรรยากาศองค์การ ของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวมมีบรรยากาศอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีบรรยากาศอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การ ด้านมาตรฐานผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง และด้านโครงสร้างองค์การ ตามลำดับ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ รองลงมาคือ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า บรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยพะเยา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงบรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. บรรยากาศองค์การในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นเพราะบรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์การ แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับโครงสร้างองค์การ กฎระเบียบ ตลอดจนความเหมาะสมของบุคลากรปริมาณงานที่ปฏิบัติที่บุคลากรอาจยังไม่มีความเข้าใจและการติดต่อประสานงานยังไม่มีความชัดเจนและเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับลัดดา พัชรวिकास (2550 หน้า 34-35) ที่กล่าวว่า บรรยากาศองค์การมีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณีษฐา กริทธิธัญ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การทุกรูปแบบ เช่น การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือร่วมกันแก้ปัญหา การบันทึกหนังสือเวียนเกี่ยวกับเรื่องราวใด ๆ รวดเร็วเสมอเพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารภายในองค์การอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และใกล้เคียงกับ ความเป็นจริง โดยไม่มีการปิดบัง ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานอย่างสร้างสรรค์ที่มีการสนับสนุนให้การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์การให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Climate (อ้างอิงใน รัตมี ธันยธร, 2555, น. 87, สื่อออนไลน์) ได้กล่าวถึงบรรยากาศที่มีการสนับสนุน ประกอบด้วย ความยืดหยุ่นเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชามีการยืดหยุ่นมีการทำงาน การทดลองทำอะไรใหม่ ๆ และส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้บริหารพยายามทำความเข้าใจและฟังปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งยอมรับนับถือความรู้สึกรวมทั้งค่านิยมของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเสมอภาคยอมรับนับถือตำแหน่งของผู้อื่น รวมทั้งมีความเสมอต้นเสมอปลายในการปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชา การเปิดเผยจริงใจ การสื่อสารความหมายของผู้บริหารนั้นมีลักษณะจริงใจปราศจากแรงจูงใจอื่น ๆ ที่ซ่อนเร้น เน้นการปรึกษาหารือกันมีการอภิปรายเกี่ยวกับปัญหานั้นร่วมกัน และสื่อความหมายชัดเจนโดยอธิบายสถานการณ์อย่างเป็นธรรม และแสดงการรับรู้ของตนเองจะส่งผลให้พนักงาน มีขวัญกำลังใจดี เข้าใจกัน ช่วยกัน และปรึกษาหารือกันอย่างสร้างสรรค์ ส่วนด้านโครงสร้างองค์การที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เนื่องจากองค์การมีการกำหนดโครงสร้างการ

บริหารงานที่แสดงขอบข่ายงาน และหน้าที่ขององค์การไว้อาจยังไม่ชัดเจนและเป็นระบบ และบางคณะอาจยังไม่ได้ประเมินความเหมาะสมของโครงสร้างองค์การ ภาระงาน และจำนวนของพนักงานสายบริการ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้พนักงานได้ทราบ อาจยังไม่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ Forehand and Gilmer (1964, p. 361–382) ที่ได้กล่าวว่า โครงสร้างและขนาดองค์การที่มีขนาดใหญ่จะมีความมั่นคง และมีความเป็นทางการ แต่งองค์การที่มีขนาดใหญ่ขึ้นระยะทางระหว่างผู้บริหารระดับสูงสุดและผู้ปฏิบัติงานจะห่างไกลกันมากขึ้น รวมถึงความซับซ้อนของระบบในองค์การจะมีความซับซ้อนของระบบที่นำมาใช้ความซับซ้อน อาจจะทำให้ความหมายว่าเป็นจำนวน และลักษณะของการเกี่ยวข้องกัน ระหว่างส่วนต่าง ๆ ของระบบ

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยาทั้งในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานสายบริการอาจยังไม่มีความมั่นคงในการปฏิบัติงานและความก้าวหน้า ตลอดจนการได้รับการยอมรับนับถือ และสภาพการปฏิบัติงาน รวมทั้งการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสายบริการ ที่อาจยังไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน สอดคล้องกับแนวคิดของ วูลแมน (Wolman, 1973, p. 287) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจ และสอดคล้องกับแนวคิดของ อรุณา คมสัน (2551, น. 9) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลเกิดจากการปฏิบัติงานแล้วได้รับผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานที่ปฏิบัติงานนั้นซึ่งผลตอบแทนนั้นเป็นทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจซึ่งความพึงพอใจนั้นจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถของตนเองจะส่งผลให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กำชัย จำเนียร (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการและประโยชน์เกือบ และด้านกายภาพอยู่ในระดับมาก ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำที่สุด อาจเนื่องมาจากพนักงานสายบริการเป็นบุคลากรที่ไม่ใช่ข้าราชการแต่เป็นพนักงานที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งและให้ปฏิบัติงานตามสัญญาจ้างทำให้เกิดความรู้สึกไม่มีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1967) (อ้างอิงใน ภูมิรินทร์ ทวีชศรี, 2554, น. 18–19) ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

การได้รับความเป็นธรรมจากบังคับบัญชา คนที่มีความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญมาก โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่รวมทั้งการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น และค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินประจำที่ได้รับ และรายได้ที่จ่ายตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ อรุณา คมสัน (2551, น. 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากการปฏิบัติงานแล้วได้รับผลตอบแทนที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานที่ปฏิบัติงานนั้น ซึ่งผลตอบแทนนั้นเป็นทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ความพึงพอใจนั้นจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปด้วยความเต็มใจ และเต็มความสามารถของตนเองจะส่งผลให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา พบว่า บรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยพะเยา โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการอย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก และมีความสัมพันธ์ทางบวกหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า บรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยพะเยา กับความพึงพอใจของพนักงานสายบริการมีความสัมพันธ์ในลักษณะคล้ายตามกัน กล่าวคือ บรรยากาศองค์การในประเด็นใดมีระดับที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการก็จะมีระดับที่เพิ่มขึ้นด้วย และในทางตรงกันข้ามกันหากบรรยากาศองค์การมีระดับน้อยลง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการก็จะน้อยลงด้วย และเป็นความสัมพันธ์ทางบวกในลักษณะคล้ายตามกัน เนื่องจากบรรยากาศองค์การเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ การทำงานในองค์การอยู่ภายใต้การกำกับควบคุมของผู้บังคับบัญชา โครงสร้างองค์การ ภาวะเยียบ ตลอดจนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานรวมถึงความคาดหวังที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การ อีกทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากร องค์การจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น ผู้บริหารองค์การต้องสามารถเข้าใจความต้องการของบุคลากรในองค์การและผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้ากับจุดมุ่งหมายขององค์การในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้น และปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ความพึงพอใจเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้คนทำงานสำเร็จ คนที่มีความพึงพอใจจะส่งผลให้งานนั้นประสบผลสำเร็จและได้ผลดีกว่าคนที่ไม่มี ความพึงพอใจในการทำงานไม่ว่าปัจจัยนั้นจะมาจากสาเหตุใดก่อให้เกิดความร่วมมือ เกิดศรัทธา และเชื่อมั่นใน

องค์การ พร้อมที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดด้วยความเต็มใจ และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่จะต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงาน จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในทางบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ ทรัพย์สมบูรณ์ (2545) ได้ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 องค์ประกอบบรรยากาศโรงเรียนกับประสิทธิผลของโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก 6 ด้าน คือ เป้าหมายของผลการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม การกำหนดเป้าหมาย การควบคุมบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ และการจูงใจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานที่แสดงขอบข่ายและหน้าที่ขององค์การให้ชัดเจนและเป็นระบบ
2. ควรมีการติดตามและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา
3. ควรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
4. องค์การควรสร้างความมั่นคงและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการให้มีความชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบของบรรยากาศขององค์การ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคณาจารย์ พนักงาน และบุคลากรทุกประเภท ของมหาวิทยาลัย
2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับตัวแปร หรือปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานสายบริการ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ประสิทธิภาพของผู้บริหาร ความรู้ความสามารถของผู้บริหาร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กระสินธุ์ ดงฉิน. (2552). การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (ค.ม.), มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.
- กำชัย จำเนียร. (2545). ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.), มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ณัฐภา กรීหิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ปิยะ ทรัพย์สมบูรณ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรกับประสิทธิภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.), มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ภักธสิลา นุ่มลั้งซ์. (2556). วัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ภูมรินทร์ ทวีชศรี. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานบริษัท พรอคเตอร์แอนด์แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- มหาวิทยาลัยพะเยา. (2560). ข้อมูลบุคลากร ประจำปี 2560. พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.
- รัตมี ฉันทธร. (2555). การคิดบวกสร้างสุขในงาน เพิ่มความสำเร็จให้องค์กร. สืบค้นเมื่อ 7 มีนาคม 2561, สืบค้นจาก <http://www.thaitrainingzone.com>

- ลัดดา พัชร์วิภาส. (2550). **บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา: พนักงานชั่วคราว บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ลีมาภา จันทร์หอมกุล. (2552). **การรับรู้บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานของพนักงานย่านอโศก กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.**
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2547). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา.
- อรอุมา คมสัน. (2551). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- Brown, W. B. and Moberg, D. J. (1980). **Organization Theory and Management: A Macro Approach**. New York: Joho Wiley and Sons.
- Forehand, G.A. and Gilmer, B.V.H. (1964). Environmental in studies of organizational behavior. **Psychological Bulletin**, 62, 361–382.
- Hellriegel, D. and Slocum, J. (1994). **Management: A Contingency Approach. Reading**. Mass: Addison–Wesley.
- Litwin, G. and Stringer, R. (2002). **Leadership and organizational climate**. New Jersey: Upper Saddle River.
- Steers, R. M. and Porter, L. C. (1979). **Motivation and Work Behavior**. New York: McGrawHill.
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. London: Litton Educational.