

สภาพแวดล้อมการทำงานตามที่ระบุของข้าราชการ  
ฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญาโท

ของ

วัลย์ลิกา สวัสดิ์นฤเดช

17 ก.พ. 2540

378.1  
2447ค  
ร.3

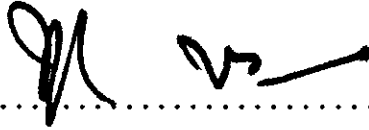
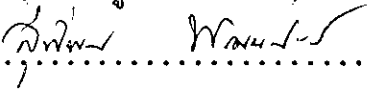
เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา

ตุลาคม 2539

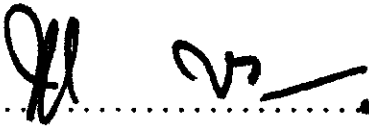
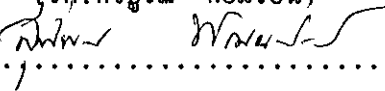

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปริญญาบัตรฉบับนี้แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต  
วิชาเอกการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

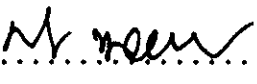
คณะกรรมการควบคุม

 ..... ประธาน  
(รศ.ทวีรุจน์ หอมเย็น)  
 ..... กรรมการ  
(อ.สุทิพรรณ พัฒนพณิชย์)

คณะกรรมการสอบ

 ..... ประธาน  
(รศ.ทวีรุจน์ หอมเย็น)  
 ..... กรรมการ  
(อ.สุทิพรรณ พัฒนพณิชย์)  
 ..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(รศ.ดร.สุนทร รัตบรรเทา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปริญญาบัตรฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

 ..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ดร.ศิริภา พูลสุวรรณ)

วันที่ 10 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2539

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้ และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์สังวาลย์ คล้ายกระแสด ร่องศาสตราจารย์ทวีบูรณ์ หอมเย็น อาจารย์ สุพีพรรณ พัฒนพานิชย์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุนทร รัตตบรรเทา ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ และข้อคิดที่เป็นประโยชน์ช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และช่วยสนับสนุนให้กำลังใจ ผู้วิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ พร้อมกันนี้ขอขอบคุณข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณของบิดา มารดา ตลอดจนครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ช่วยปลูกฝังความมุ่งมั่นในการศึกษา รวมทั้งเป็นกำลังใจอันสำคัญช่วยให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบคุณพี่ เพื่อน น้อง และทุกท่านที่มีส่วนสนับสนุนช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยในการทำปริญญานิพนธ์ จนสำเร็จลงได้ด้วยดี

วัลย์ลิกา สวัสดิ์นฤเดช

ปริญญาโท ส่วนนี้

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
จุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย .....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
ความหมายของสภาพแวดล้อม .....	7
ความสำคัญของสภาพแวดล้อม .....	9
ขอบข่ายของสภาพแวดล้อม .....	10
หลักการบริหารสภาพแวดล้อม .....	12
สภาพแวดล้อมในการทำงาน .....	15
ด้านความพร้อมทางปัจจัย .....	17
ด้านบรรยากาศในการทำงาน .....	18
ด้านผู้บังคับบัญชา .....	20
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน .....	22
ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล .....	23
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงาน .....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	30
ผลงานวิจัยในประเทศ .....	30
ผลงานวิจัยในต่างประเทศ .....	32
สมมติฐานในการวิจัย .....	33

3	วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า .....	34
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	34
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	35
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ .....	36
	การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	37
	การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล .....	38
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
	การวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	43
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	85
	ความมุ่งหมายของการศึกษา .....	85
	กลุ่มตัวอย่าง .....	85
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	86
	การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	86
	วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	86
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	87
	อภิปรายผล .....	87
	ข้อเสนอแนะทั่วไป .....	94
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป .....	96

<b>บทที่</b>	<b>หน้า</b>
บรรณานุกรม .....	97
ภาคผนวก .....	104
ภาคผนวก ก .....	105
ภาคผนวก ข .....	115
ภาคผนวก ค .....	119
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	124

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการฝ่ายธุรการ สาย ข และ สาย ค จำนวนตามสายงานของข้าราชการฝ่ายธุรการ .....	35
2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ ฝ่ายธุรการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2538 .....	38
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามตำแหน่งสายงานของ ข้าราชการและประสบการณ์การทำงาน .....	44
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการ ฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน .....	45
5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการ ฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความพร้อมทางปัจจัย .....	46
6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการ ฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน .....	48
7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการ ฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา .....	50
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการ ฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน .....	52

9	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของข้าราชการ ฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล .....	54
10	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของข้าราชการ สาย ข และสาย ค ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นรายด้านและ รวมทุกด้าน .....	56
11	ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของข้าราชการ ฝ่ายธุรการ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน .....	57
12	เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ สาย ข และ สาย ค ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน ....	59
13	เปรียบเทียบทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความพร้อมทางปัจจัย .....	60
14	เปรียบเทียบทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงาน .....	62
15	เปรียบเทียบทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชา .....	65
16	เปรียบเทียบทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน .....	67
17	เปรียบเทียบทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ....	69
18	เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข และสาย ค ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีหรือมากกว่า ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในแต่ละด้านและรวม ทุกด้าน .....	72

ตาราง

หน้า

19	เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความพร้อมทางปัจจัย ตามทัศนะ ของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวนตาม ประสบการณ์ในการทำงาน .....	73
20	เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงาน ตามทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวนตามประสบการณ์ในการทำงาน .....	76
21	เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชา ตามทัศนะของ ข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวนตาม ประสบการณ์ในการทำงาน .....	78
22	เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวนตามประสบการณ์ในการทำงาน .....	80
23	เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ตามทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวนตามประสบการณ์ในการทำงาน .....	72
24	ประมวลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มเติม จากแบบ สอบถามปลายเปิดของข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข และสาย ค .....	120

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสำคัญยิ่งของประเทศไทย ท้าหน้าที่เป็นผู้นำทางวิชาการและเป็นแหล่งผลิตกำลังคนในระดับผู้นำ อันเป็นมันสมองของชาติ จะเห็นได้ว่าประเทศที่พัฒนาแล้วได้ให้ความสำคัญแก่มหาวิทยาลัยอย่างยิ่ง และประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่กำลังพัฒนาทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การพัฒนาประเทศจะประสบความสำเร็จเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับการพัฒนากำลังคนหรือการศึกษาเป็นสำคัญ อันจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าของประเทศ ภารกิจของมหาวิทยาลัย คือ การสร้างความก้าวหน้าทางวิชาการเพื่อก่อให้เกิดความงอกงามทางปัญญาและคุณภาพแก่บุคคลและสังคม ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นหน้าที่ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยได้ 4 ประการ คือ หน้าที่งานการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคมและการทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2530 : 18) จึงนับได้ว่ามหาวิทยาลัยมีบทบาทเกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาวิชาการ พัฒนาสังคมและโดยเฉพาะอย่างยิ่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้แก่ประเทศตลอดมา (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2530 : ข 145)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ก่อตั้งมาเป็นเวลานานแห่งหนึ่งของประเทศไทย ได้รับการยกฐานะมาจากวิทยาลัยวิชาการศึกษา ซึ่งเป็นสถาบันหลักในการผลิตบัณฑิตสาขาวิชาชีพครู เพื่อสนองความต้องการของประเทศมาตั้งแต่พุทธศักราช 2497 ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พุทธศักราช 2517 มีภาระหน้าที่ทำการศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2517 : 2) ปัจจุบันเปิดทำการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

การที่มหาวิทยาลัยจะสามารถดำเนินภารกิจให้บรรลุความมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยปัจจัยหรือองค์ประกอบสำคัญของการบริหาร 4 ประเภท คือ คนหรือบุคลากร (Man) เงินหรืองบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management)

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบทั้ง 4 ประเภทแล้ว จะพบว่าคนหรือบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารทุกคนจะต้องให้ความสนใจเป็นพิเศษ เพราะถ้าบริหารงานบุคคลดีงานอื่น ๆ ก็จะดีตามไปด้วย ดังนั้นผู้บริหารจะต้องสร้างคน โดยเฉพาะคนที่มีคุณธรรมคือคนที่มีความรู้ ความสามารถ และเพียบพร้อมไปด้วยคุณธรรม จริยธรรม

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ปัจจุบันสภาพของสังคมเปลี่ยนแปลงไปมาก ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ดังนั้น จึงมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในมหาวิทยาลัย เนื่องจากต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพของสังคมที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งจากผลการวิจัยของ สมบัติ เทศน้อย (2527 : 52 - 68) พบว่า การทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัย สรีนทรินทรวิโรฒบางคน ไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน แสดงความไม่พอใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงาน มีความบกพร่องต่อหน้าที่ มาทำงานสาย กลับก่อนเวลา เก็บเรื่องค้างไว้เป็นเวลานาน ไม่ติดตามผลการดำเนินงาน ขาดความละเอียดรอบคอบ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน แต่งกายฟุ่มเฟือยเกินฐานะซึ่งก่อปัญหาหนี้สินตามมา

ลักษณะของพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่ง กิติมา ปริศิตติก ซึ่งให้เห็นว่า อาจมีสาเหตุเนื่องจากหน่วยงานไม่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในระดับที่สูงพอ ทำให้บุคลากรกลุ่มดังกล่าว มีความรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงานน้อยลง ผลงานทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพต่ำลง และก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายไร้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (กิติมา ปริศิตติก. 2529 : 155 ; อ้างอิงมาจาก Hoy and Miskel. 1982 : 329) ดังนั้นหากองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลในองค์การอันจะมีผลทำให้เขามีความพึงพอใจในงานได้ เขาก็ย่อมจะทำงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่ และก็จะเกิดความผูกพันรักกับองค์การเพิ่มขึ้นมากอีกด้วย (March and Simon. 1958 ; citing Steers and Porter. 1983 : 444) ในขณะที่เดียวกัน บรรยากาศขององค์การ กระบวนการดำเนินงานขององค์การก็มีอิทธิพลต่อความผูกพันรักกับองค์การ และความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์การอีกด้วย (Decotis and Summers. 1987 : 445 - 470)

ลิทวิน และสตริงเกอร์ (กนกวรรณ ร่วมไทย. 250 : 17 ; อ้างอิงมาจาก Litwin and Stringer. 1968 : 274) มีความเชื่อว่าแง่มุมต่าง ๆ ขององค์การไม่ว่าจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ตามสามารถศึกษาได้ด้วยแนวความคิด ว่าด้วยสภาพแวดล้อมองค์การ ซึ่งสมาชิกขององค์การสามารถหยั่งรู้ และมีความรู้สึก หรือมีมรณภาพ (Perception)

ได้ว่าองค์การของตนนั้นมีสภาพแวดล้อมอย่างไร (ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. 2528 : 135) ดังนั้น การศึกษาสภาพแวดล้อมเป็นแนวทางหนึ่งที่จะพัฒนาองค์การให้บรรลุจุดหมาย การปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์สถานการณ์ที่มองเห็นได้เท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความรู้สึกที่เกิดจากความนึกคิดเอาเองของเขาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่เขากำลังทำงานอยู่ด้วย ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานจึงเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติในการทำงานอันจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพวกเขา (วรรณภา ณ สงขลา. 2530 : 15 ; อ้างอิงมาจาก Gibson, Ivancerich and Donnelly. 1973 : 314)

จากปัญหาดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรในมหาวิทยาลัยให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ เป็นทรัพยากรที่ดีที่สุดของประเทศ แต่ที่ผ่านมาสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัยและกระบวนการบริหารงานยังไม่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะข้าราชการในตำแหน่งสาย ข และสาย ค ผู้วิจัยในฐานะที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ได้มองเห็นความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นอย่างยิ่ง จึงสนใจที่จะศึกษาถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานตามทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยเห็นว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการบริหารงานและในการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมในหน่วยงานให้เกิดความเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายธุรการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### จุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวนตามสายงานข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยและประสบการณ์ในการทำงาน

## ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยที่จะได้ทราบถึงทักษะของข้าราชการในสังกัดที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาแก้ไขจุดบกพร่องในการบริหารงานและปรับปรุงระบบงาน กลไกในการบริหารงาน และพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการทำงานของข้าราชการฝ่ายธุรการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้มากที่สุด

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะศึกษาสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยเลือกศึกษาสภาพแวดล้อม 5 ด้าน คือ ด้านความพร้อมทางปัจจัย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปี 2538 ซึ่งจำแนกเป็นข้าราชการสายบริการทางวิชาการ (สาย ข) จำนวน 105 คน และข้าราชการสายบริหารและธุรการ (สาย ค) จำนวน 247 คน รวมประชากรทั้งหมดจำนวน 352 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 228 คน จำแนกเป็นข้าราชการสายบริการทางวิชาการ (สาย ข) จำนวน 80 คน และข้าราชการสายบริหารและธุรการ (สาย ค) จำนวน 148 คน

### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกเป็น

3.1.1 ข้าราชการสายบริการทางวิชาการ (สาย ข)

3.1.2 ข้าราชการสายบริหารและธุรการ (สาย ค)

3.1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน จำแนกเป็น

1) ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี

2) ประสบการณ์การทำงานเป็นเวลา 10 ปีหรือมากกว่า

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการในมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5 ด้าน คือ ด้านความพร้อมทางปัจจัย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ข้าราชการฝ่ายธุรการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับบรรจุและแต่งตั้งเข้ารับราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและดำรงตำแหน่งในสายธุรการตามความในข้อ 11 (ค) แห่งกฎทวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ออกตามความในพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2507 ซึ่งได้กำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยไว้ ดังนี้

1.1 ข้าราชการ สาย ข หมายถึง ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการตามที่ ก.ม. กำหนด

1.2 ข้าราชการ สาย ค หมายถึง ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารและธุรการ ตามที่ ก.ม. กำหนด

2. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการฝ่ายธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็น หรือความรู้สึกรู้สึกของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม

4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ ได้แก่ สถานที่ทำงาน สวัสดิการ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน รวมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยดี สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับ

4.1 ความพร้อมทางด้านปัจจัย หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงาน มีความคล่องตัวขึ้น ได้แก่ งบประมาณ วัสดุ เครื่องอำนวยความสะดวก ตลอดจนอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ช่วยในการปฏิบัติงาน

4.2 บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานที่ดีและเหมาะสม ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน อันได้แก่ สถานที่ทำงาน ความอิสระในการทำงาน ระบบการทำงาน การเพิ่มพูนความรู้ และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินภายในมหาวิทยาลัย

4.3 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง การบริหารงานและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ดูแลและพัฒนาทั้งงานและบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ปฏิบัติงานให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ความมีน้ำใจเอื้ออารี พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในการทำงานให้บรรลุไปด้วยดี และมีความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

4.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล หมายถึง สิ่งที่ได้รับในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย การจัดรถรับส่ง และการจัดให้มีสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เรียบเรียงเนื้อหาสาระจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมายของสภาพแวดล้อม
2. ความสำคัญของสภาพแวดล้อม
3. ขอบข่ายของสภาพแวดล้อม
4. หลักการบริหารสภาพแวดล้อม
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
  - 5.1 ด้านความพร้อมทางปัจจัย
  - 5.2 ด้านบรรยากาศในการทำงาน
  - 5.3 ด้านผู้บังคับบัญชา
  - 5.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
  - 5.5 ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล
6. ปัจจัยที่ส่งผลการทำงาน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. สมมติฐานการวิจัย

#### ความหมายของสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อม (Environment) วินัย วีระวัฒนานนท์ (2530 : 1) ได้กล่าวถึงคำจำกัดความตามที่ยูเนสโก (Unesco) ให้ความไว้ว่า สภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ทั้งที่เป็นธรรมชาติและสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น และรวมทั้งสิ่งแวดล้อมทางสังคมมนุษย์ด้วย

สตัลท์ (วรรณภา ฌ สงขลา. 2530 : 18 ; อ้างอิงมาจาก Stahl. 1956 : 386) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมตัวผู้ทำงานที่มีความกระทบกระเทือนต่อสุขภาพทางร่างกายหรือวัตถุ (Physical Working Condition) อันครอบคลุมไปถึงชั่วโมงการทำงาน การหยุดพักผ่อน ลักษณะของงาน สุขภาพอนามัย ความปลอดภัย รวมทั้งสุขภาพจิต และสภาพแวดล้อมที่มีความกระทบกระเทือนต่อการสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Well - Being) ของผู้ทำงาน อันครอบคลุมถึงการสังสรรค์กับผู้ร่วมงาน การกีฬา การสันทนาการ การร้องเรียน เงินเดือนหรือรายได้ เพราะถ้าสิ่งเหล่านี้ได้รับการพิจารณาให้อยู่ในสถานที่เหมาะสมย่อมเป็นการจูงใจคนให้ทำงานได้นาน

มอนดี (มาลีณี แซ่เตี๋อง. 2534 : 21 ; อ้างอิงมาจาก Mondy. 1989 : 53 - 55) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ภายในหน่วยงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วยบรรยากาศในการทำงาน ความมีอิสระ ความผูกพัน การมีส่วนร่วม และสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย วิธีการส่งเสริมการทำงานและลดความคับข้องใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยการสนองต่อความต้องการดังกล่าว ดังนั้นแนวทางการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่จึงมุ่งไปที่การจัดสภาพแวดล้อมภายใต้เงื่อนงำที่คนจะทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งอุทิศร่างกาย แรงใจให้องค์การประสบความสำเร็จ

จากคำนิยามของนักวิชาการต่าง ๆ พอจะสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และที่มนุษย์สร้างขึ้น ทั้งที่มองเห็นได้และไม่สามารถจะมองเห็นได้ เช่น ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมและความเชื่อ ซึ่งเป็นความรู้หรือความเข้าใจที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อหน่วยงานที่เขากำลังทำงานอยู่ในแต่ละอย่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นหน่วยงาน ได้แก่ โครงสร้างของหน่วยงาน เป้าหมายของหน่วยงาน รวมทั้งพฤติกรรมกรรมการบริหารในแต่ละอย่าง ๆ เช่น การตัดสินใจ การให้รางวัลตอบแทนหรือการลงโทษต่อผู้ปฏิบัติงาน อันจะส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานหรือเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้

### ความสำคัญของสภาพแวดล้อม

พอร์เตอร์ และสตีเรียร์ (Porter and Steer, 1983 : 364) ได้ชี้ให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์การของมนุษย์ ทั้งนี้เพราะสภาพแวดล้อมจะมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ และนอกจากนี้ยังกล่าวว่าการวิเคราะห์บทบาทของสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ซึ่งมีต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์การจะไม่สมบูรณ์ หากไม่มีการพิจารณาลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Internal Environment) โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานางซึ่งมีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งเรียกสภาพแวดล้อมภายในองค์การว่า "บรรยากาศขององค์การ" (Organizational Climate) ซึ่งเป็นลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานในองค์การ และมีผลต่อพฤติกรรม (ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. 2529 : 25)

บราวน์ และมอเบอร์ก (กนกวรรณ ร่วมไทย. 2530 : 20 ; อ้างอิงมาจาก Brown and Moberg. 1980 : 367) ชี้ว่า สภาพแวดล้อมในองค์การมีอิทธิพลต่อสมาชิกในองค์การ เพราะช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกในองค์การต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและความพอใจที่จะอยู่ในองค์การ นอกจากนี้ยังเห็นว่า หากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่จะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนอื่น คือ บรรยากาศขององค์การ เพราะบรรยากาศขององค์การถูกสั่งสมจากความเป็นมา วัฒนธรรม กลยุทธ์ขององค์การตั้งแต่อดีต

เฮลล์สกีเกล และสโลคัม (กนกวรรณ ร่วมไทย. 2530 : 20 ; อ้างอิงมาจาก Hellriegel and Slocum. 1974 : 485 - 486) เห็นว่า นักบริหารทุกคนควรรักษาความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานจะช่วยให้นักบริหารวางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น นอกจากนี้หากมีการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่สนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานแล้วก็จะช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น และจะบรรลุเป้าหมายขององค์การได้เร็วขึ้น

ยิ่งกว่านั้น การศึกษาสภาพแวดล้อมยังทำให้เข้าใจสภาพแวดล้อมของการทำงาน และทำให้รู้จักอ่อนขององค์การที่ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจ ดังนั้นแนวความคิดเรื่องสภาพแวดล้อม จะช่วยให้เกิดสภาพต่าง ๆ ดังนี้

1. เข้าใจถึงผลกระทบขององค์การต่อคนและบุคลิกภาพของคน บรรยากาศองค์การ มีผลกระทบต่อหน้าที่ต่าง ๆ ของคนในองค์การ รวมทั้งความสามารถขององค์การในการเพิ่มผลผลิต
2. สภาพแวดล้อมจะช่วยในการศึกษากระบวนการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รูปแบบต่าง ๆ ของการบริหารที่มีต่อคน ต่อพฤติกรรมขององค์การและสุขภาพขององค์การ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า สภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานพอใจในสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่แล้ว เขาก็จะรู้สึกพอใจที่จะทำงาน และเต็มใจที่จะทำงานนั้นอย่างเต็มความสามารถ จนทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในที่สุด

### ขอบข่ายของสภาพแวดล้อม

นักวิชาการได้จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้หลายแบบแตกต่างกัน เป็นต้นว่า ลิทวิน และสตริงเจอร์ (กนกวรรณ ร่วมไทย. 2530 : 21 ; อ้างอิงมาจาก Litwin and Stringer. 1968 : 369 - 370) ได้เสนอว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน มี 4 รูปแบบด้วยกัน กล่าวคือ

1. สภาพแวดล้อมที่เน้นอำนาจหรืออำนาจ ซึ่งมีลักษณะดังนี้
  - 1.1 รวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา
  - 1.2 ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และมาตรฐานของงานอย่างเคร่งครัด

สภาพแวดล้อมที่เน้นอำนาจหรืออำนาจเช่นนี้ มีผลทำให้ผลผลิตในการทำงานลดลง ขวัญและความพอใจในการทำงานมีอัตราต่ำ ขาดความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังผลทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีทัศนคติทางลบต่อกลุ่มคนในองค์การด้วย
2. สภาพแวดล้อมที่เน้นความเป็นกันเอง ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเช่นนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูง มีทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน แต่มีข้อเสียที่ว่า ความคิดริเริ่มในการทำงานจะมีปานกลาง มักจะทำงานประจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการทำงานอยู่ในอัตราต่ำ

3. สภาพแวดล้อมที่เน้นความสำเร็จในการทำงาน สภาพแวดล้อมเช่นนี้จะถือเอาว่าเป้าหมายของหน่วยงานเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ ความคิดริเริ่มในการทำงาน ผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงานจะอยู่ในระดับสูง และมีทัศนคติทางบวกต่อผู้ร่วมงาน รวมทั้งมีระดับความต้องการทำให้งานสำเร็จอยู่ในระดับสูง

4. สภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะดังนี้

- 4.1 มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิด
- 4.2 มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- 4.3 มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ

สภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานเช่นนี้ มีผลต่อองค์การในแง่ที่ช่วยลดอัตราการเข้าออกจางาน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งลดต้นทุนการผลิต และยังช่วยลดเวลาในการฝึกปฏิบัติงานอีกด้วย

ฮัลส์พิน (วรรณภา ณ สงขลา, 2530 : 38 ; อ้างอิงมาจาก Halpin, 1966 : 131 - 133) แปรละเอนจากการวัดมิติต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมเป็น 8 มิติ และพิจารณาจัดรูปแบบของสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อเนื่องกันไปจากสภาพแวดล้อมที่พึงประสงค์ที่สุด ดังนี้ สภาพแวดล้อมแบบแจ่มใส สภาพแวดล้อมแบบอิสระ สภาพแวดล้อมแบบควบคุม สภาพแวดล้อมแบบสนิทสนม สภาพแวดล้อมแบบรวมอำนาจ และสภาพแวดล้อมแบบเข้มเข

เท่าที่เสนอมาจะเห็นได้ว่าขอบข่ายของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่นักวิชาการได้จัดแบ่งนั้น ได้เน้นไปที่ลักษณะต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งพนักงานรับรู้สภาพแวดล้อมรายตัวของมันเองจึงไม่ใช่สิ่งที่ดีหรือเลว แต่เป็นเพียงปรากฏการณ์หนึ่ง ๆ เท่านั้น มันจะมีคุณค่าเป็นที่ต้องการของผู้บริหารและพนักงานหรือไม่ก็ต่อเมื่อได้พิจารณาถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมที่สุดและเอื้ออำนวยต่อการสร้างสรรค์ความคิดมากที่สุดของบรรดานักวิทยาศาสตร์ ก็คือ สภาพแวดล้อมแบบเสรี (Laissez - Faire) ในขณะที่สภาพแวดล้อมดังกล่าวจะนำมาใช้กับกลุ่มคนทำงานที่เข้าแรงงานไม่ได้ เป็นต้น สภาพแวดล้อมที่ดีที่สุดหรือเหมาะสมที่สุดสำหรับทุกองค์การจึงไม่มี สเตเดรียร์ เสนอว่าขึ้นอยู่กับผู้บริหารจะตัดสินใจว่าจะอะไรคือเป้าหมายขององค์การ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมที่สุดก็คือสภาพแวดล้อมที่สามารถบรรลุทั้งเป้าหมายขององค์การ และเป้าหมายส่วนบุคคลของพนักงานได้อย่างกลมกลืนที่สุด (ภรณ์ กิริติบุตร, 2529 : 28)

### หลักการบริหารสภาพแวดล้อม

การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่ง แม็คเกรเกอร์ (ชาอูซัย อาจินสมาจาร . 2531 : 8 ; อ้างอิงมาจาก McGregor . 1960 : 33 - 34) ได้กล่าวว่า รูปแบบการจัดการเป็นตัวสร้างสภาพแวดล้อมในองค์การซึ่งกำหนดรูปแบบทั่วไป 2 รูปแบบ รูปแบบหนึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎี X และอีกรูปแบบหนึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎี Y

สภาพแวดล้อมที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎี X จะถูกควบคุมอย่างใกล้ชิด อำนาจหน้าที่อยู่ที่ส่วนกลาง ภาวะผู้นำเป็นแบบอัตตาธิปไตย และการตัดสินใจเกิดจากฝ่ายเดียว (Non - Participative) ผู้บริหารตามทฤษฎี X จะสร้างสภาพแวดล้อมเหล่านี้ขึ้นมาเพราะมีความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

1. คนทั่วไปไม่ชอบทำงาน และหลีกเลี่ยงหากเขาสามารถทำได้
2. ไร้อย่างไรจะต้องบังคับให้คนทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. คนทั่วไปชอบทำตามคำสั่ง ชอบหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ เหนือสิ่งใด คนต้องการ

ความมั่นคง

ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y จะปฏิบัติงานตามข้อสมมติฐานดังต่อไปนี้

1. คนทั่วไปมีความรู้สึกว่าการทำงานเหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อน คนจึงไม่หลีกเลี่ยงงาน
2. คนทั่วไปจะมีการจูงใจตัวเอง มีความพอใจในการทำงาน ดังนั้นการจูงใจเพียงอย่างเดียวจึงไม่ใช่วิธีการจูงใจแต่เพียงอย่างเดียว
3. ข้อผูกพันเป็นองค์ประกอบอันสำคัญของการจูงใจ
4. ภายใต้อสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมคนทั่วไปจะเรียนรู้และยอมรับ และยิ่งกว่านั้น คนยังแสวงหาความรับผิดชอบอีกด้วย
5. คุณสมบัติที่ดี เช่น มีมโนภาพ มีความเฉลียวฉลาดไว้วางใจ มีความสามารถถนัดในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ มีกระจายอยู่ที่ทั่วไปในคนทั้งหลาย
6. ภายใต้อสิ่งการสมยาใหม่ สติปัญญาและศักยภาพยังไม่ได้ถูกนำมาใช้ทั้งหมด

แนวทางอีกอันหนึ่งที่จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจะมีประสิทธิผลมากขึ้น คือ ความสามารถของผู้บริหารในการที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมการทำงานให้เป็นประโยชน์ต่อการประพฤติดำเนินการ วิธีการอันนี้ควรจะเกี่ยวข้องกับระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่อย่างตัวต่อตัว หมายถึงว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาบางคนอาจจะเพียงถูกจูงใจโดยความรู้สึกอยากจะทำเข้ามามีส่วนร่วม เข้าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มในการทำงานเท่านั้นเอง ถ้าหากว่าผู้บริหารอยากสร้างสภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยให้แล้ว ก็เป็นที่หวังได้ว่าโอกาสที่บุคคลคนนั้นมีผลผลิตหรือประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นก็เป็นไปได้ ลิตวิน และสตริงเกอร์ (กนกวรรณ ร่วมไทย, 2530 : 41 ; อ้างอิงมาจาก Litwin and Stringer, 1968 : 399 - 400) ได้ทำการศึกษาวิจัยและมีข้อเสนอขึ้นมาว่า ฝ่ายบริหารนั้นน่าจะดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ในการที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมในองค์กร คือ

1. คิดคำนึงถึงธรรมชาติและบุคคลที่ทำงานอยู่ ณ ที่ตั้งงานที่จะต้องประพฤติดำเนินการ ตัดสินใจว่าสภาพแวดล้อมแบบใดจะเหมาะสมที่สุด
2. ลองประเมินดูว่าสภาพแวดล้อมที่มีอยู่นั้นเป็นอย่างไร
3. วิเคราะห์ความห่างของสภาพแวดล้อม และพยายามที่จะจัดสร้างแผนงานในการที่จะบรรลุถึงสภาพแวดล้อมที่ต้องการ
4. อาจจะต้องคำนึงถึงขั้นตอนต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อที่จะปรับปรุงสภาพแวดล้อมนั้น
5. ทำการประเมินผลประสิทธิผลในรูปของพฤติกรรมการ

วิธีการนี้ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนมากนักแต่ใช้ความรู้ความสามารถ และความเข้าใจของผู้บริหารในเรื่องของสภาพแวดล้อมในองค์กรเท่านั้นเอง ในการดำเนินการให้ตัวบุคคลที่ปฏิบัติตัวในองค์กรนั้นมีผลประโยชน์ หรือทำงานได้สำเร็จดีขึ้น (วุฒิชัย จานงค์, 2523 : 347 - 348)

นอกจากนี้ ความแตกต่างของสภาพแวดล้อมในองค์กรมีผลทำให้เกิดความแตกต่างที่เกี่ยวกับบุคคลในองค์กรใน 3 ประเด็นด้วยกัน คือ (ภรณ์ (กิริติบุตร) มหามนต์, 2529 : 29 - 36)

1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างแน่นหนา ระหว่างสภาพแวดล้อมในองค์กรและความพึงพอใจในงานของคนในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

พบว่าสภาพแวดล้อมที่มีการปรึกษาหารือกัน มีความเปิดเผย และมุ่งเอาใจใส่ที่พนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับงาน ความพึงพอใจในงาน เป็นผลบางส่วนจากการที่ผู้บริหารแสดงออกถึงความสนใจห่วงใยต่อผู้บังคับบัญชา มีการแสวงหาคำแนะนำและการมีส่วนร่วมจากผู้บังคับบัญชา เมื่อพนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนสำคัญขององค์กรและผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่เป็นส่วนต่อต่อความเป็นอยู่ของตนก็就会有ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น

2. การปฏิบัติงาน (Job Performance) การศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมกับการปฏิบัติงานเป็นผลงานของ ลีทวิน และสตริงเกอร์ ซึ่งทำขึ้นเมื่อปี 1968 สรุปว่า สภาพแวดล้อมแบบเผด็จการ ซึ่งรวมอำนาจในการตัดสินใจไว้เบื้องบนและพฤติกรรมของพนักงานถูกควบคุมระมัดระวังและวิธีการที่วางไว้อย่าง เป็นแบบแผน ไม่เพียงแต่เข้าไปสู่ผลงานต่ำ (Low Productivity) แต่ยังมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจและความคิดริเริ่มต่ำและทัศนคติต่อกลุ่มทำงานเป็นไปในทางลบ ในทางตรงกันข้าม ในสภาพแวดล้อมแห่งความเป็นมิตรกันฉันท์พี่น้อง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ต่อกันอันดีระหว่างพนักงาน มักนำไปสู่ความพึงพอใจในงานสูง ทัศนคติต่อกลุ่มทำงานเป็นไปในทางบวกมีพฤติกรรมในการสร้างสรรค์พอสมควร แต่การปฏิบัติงานก็ยังต่ำอยู่ เฉพาะในสภาพแวดล้อมซึ่งมุ่งที่การบรรลุถึงเป้าหมายเท่านั้น ซึ่งเป็นการบรรลุถึงวัตถุประสงค์จะส่งผลให้ผลงานและพฤติกรรมในการสร้างสรรค์สูง ทั้งยังนำไปสู่ความพึงพอใจในงานสูง ตลอดจนทัศนคติต่อกลุ่มเป็นไปในทางบวกและมีระดับการสนองตอบการจูงใจเพื่อความสำเร็จสูง

นอกจากนี้ การศึกษาของเพรเดเตอร์ริคสัน, กรีนเบิร์ก แชนด์, ริชาร์ด และสโรลคัม ยังพบว่าสภาพแวดล้อมซึ่งมุ่งที่พนักงาน ซึ่งมีการติดต่อสื่อสารแบบเปิด มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจมักนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ให้ผลเพิ่มขึ้นของพนักงาน การลดลงของการเบี่ยงนโยกย้ายงาน ลดค่าใช้จ่ายในการผลิต และลดเวลาที่ต้องใช้ในการฝึกอบรมลงไปได้ ดังนั้นอาจสรุปจากผลวิจัยทั้งหมดเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้ว่า สภาพแวดล้อมซึ่งเป็นผลดีที่สุดต่อทั้งการสร้างความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานก็คือ สภาพแวดล้อมซึ่งเน้นทั้งการบรรลุความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายและการเอาใจใส่ต่อพนักงานวิธีการหนึ่ง ซึ่งฝ่ายบริหารจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลได้ก็คือ สร้างสภาพแวดล้อมซึ่งเน้นความสำคัญของการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่เดียวกันก็สนับสนุนการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความร่วมมือร่วมใจ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมซึ่งนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย

ถึงแม้ว่าการสร้างสภาพแวดล้อมซึ่งมุ่งที่ความสำเร็จตามเป้าหมายและมุ่งที่พนักงาน จะช่วยให้เกิดผลงานและความพอใจก็ตาม แต่ก็ไม่ใช่เป็นเครื่องประกันได้ว่าจะต้องเกิดผลดังกล่าว เสมอไปในทุกกรณี ทั้งนี้จะต้องพิจารณาด้วยว่า สภาพแวดล้อมดังกล่าวมีปฏิกริยาอย่างไรกับลักษณะ เฉพาะตัวของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วยความต้องการ ความสามารถ และเป้าหมายส่วนตัว ผลจากปฏิกริยาต่อกันดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ถ้าพนักงานไม่มีแรงจูงใจ ใ้ทำงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะไม่เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับรางวัลที่จะได้รับ หรือ ขาดความสามารถที่จะทำงานให้สำเร็จ อิทธิพลของสภาพแวดล้อมที่มีต่อการปฏิบัติงานย่อมน้อยลง อย่างไรก็ตาม ถ้าบรรยากาศกระตุ้นแรงจูงใจที่ต้องการความสำเร็จและสามารถจัดหาให้มีเครื่องมือ ที่จะสนองตอบความต้องการสำคัญ ๆ ของบุคคลากรได้ อิทธิพลของสภาพแวดล้อมที่มีต่อการปฏิบัติและ ความพอใจก็ย่อมสูง

3. ระดับการจูงใจ (Motivation Level) ของพนักงาน การจูงใจเป็นกระบวนการ ซึ่งกระตุ้นพฤติกรรมให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการนั้นมีวิธีหลายวิธีการและหลายแนวความคิดด้วยกัน ซึ่งแต่ละแนวความคิดก็มีการมองแตกต่างกันไป เช่น Maslow มุ่งที่ความต้องการของบุคคลในฐานะ เป็นสิ่งจูงใจ ในขณะที่ Herzberg มุ่งที่การจ้ดรูปรงานให้เป็นสิ่งจูงใจ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม Steers และ Porter และคณะได้พยายามสร้างแบบจำลองขึ้นมาโดยเน้นที่การปฏิบัติงาน (Job Performance Model) ซึ่งมีสมมติฐานว่า ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจและนำไปสู่การปฏิบัติงานมาจาก ทั้งบุคคลและองค์การ โดยที่ปัจจัยด้านบุคคลรวมถึงความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว ความสนใจ และการรับรู้บทบาท ส่วนปัจจัยด้านองค์การที่รวมถึงโครงสร้างของงาน บรรยากาศ รูปแบบของการบริหาร ระบบรางวัล เป็นต้น ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ ถูกประมวลกันเข้าเป็นระบบของพฤติกรรม ในการทำงาน (Work Behavior System)

### สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะกล่าวถึงนี้ หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ภายใน หน่วยงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย บรรยากาศในการทำงาน ความมีอิสระ ความผูกพัน การมี ส่วนร่วม และสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย วิธีการส่งเสริมการทำงานและลดความคับข้องใจของ

ผู้ปฏิบัติงานโดยการสนองต่อความต้องการดังกล่าว ดังนั้นแนวทางการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่จึงมุ่งไปที่การจัดสภาพแวดล้อมภายในที่เอื้อต่อการทำงานได้อย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งอุทิศร่างกาย แรงใจ ห่วงการประสบความสำเร็จ

นอกจากบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานของบุคคลแล้ว ยังมีอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งหมายถึงตัวอาคาร ห้องพัก ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่มีบทบาทอย่างมากต่อชีวิตการทำงานประจำวัน เพราะคนเราถ้าไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะทนทำไปเพื่อให้หมดเวลาไปเพียงวันหนึ่ง ๆ เท่านั้น อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานศึกษาก็เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญเช่นกัน (Castaldi, 1969 : 107) ดังเช่นที่วิจิตร วรุตบางกูร (2525 : 145 - 177) ได้กล่าวถึงการจัดสำนักงานธุรการควรนึกถึงหน้าที่บุคลากร ความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย การติดต่อกับบุคคลภายในและภายนอก ความสะดวกในการเคลื่อนย้ายวัสดุอุปกรณ์และการสัญจรไปมา การออกแบบตกแต่งสำนักงานธุรการเป็นสิ่งจำเป็นมาก เพราะเป็นสิ่งที่เชิดหน้าชูตาของสถาบัน ความชื่นชมยินดีและความพึงพอใจในกิจการของมหาวิทยาลัยจะเริ่มต้นจากส่วนนี้ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในองค์กรควรจะสมบูรณ์แบบและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มากที่สุด จะต้องคำนึงถึงความสมดุลของปัจจัย ดังนี้

1. การจัดบริเวณและความงามของบริเวณ การจัดสภาพแวดล้อมที่ดีและสวยงามมีผลดีต่อจิตใจผู้อยู่อาศัย ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่องานและยังสามารถลดปัญหาและความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้
2. อุณหภูมิ สิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความสุขสบายทางร่างกายคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอุณหภูมิและความชื้นในอากาศ ในปัจจุบันเราสามารถปรับระดับร้อนหนาวภายในอาคารได้ตามที่เราต้องการทำให้การปฏิบัติงานไม่รู้สึกร้อนหรือหนาวเกินไป ไม่เครียด ไม่หงุดหงิด ไม่ทำอะไรผิดพลาดอยู่เสมอ ไม่เกิดความเบื่อหน่าย
3. แสง สี เสียง การมองเห็นต้องให้พอเหมาะพอดีกับสภาพห้องทำงาน ต้องให้ทั้งประโยชน์ใช้สอย ประหยัด และมีประสิทธิภาพที่จะปฏิบัติงาน
4. ความปลอดภัยต้องมีการติดตั้งเครื่องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องให้ได้มาตรฐานและถูกต้องตามหลักวิชา เพื่อให้สะดวกในการใช้ของผู้ปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ ถ้าสามารถจัดสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้นแล้ว ก็จะสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นไปในทางที่ดีได้โดยง่าย สิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง ได้แก่ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในที่นี้ผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความพร้อมทางปัจจัย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล

### 1. ด้านความพร้อมทางปัจจัย

เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน รักงาน สามารถที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรควรจะจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จโดยเร็วและมีประสิทธิภาพ

เมซี บิลันธานนท์ (2528 : 119) ได้กล่าวถึงการกำหนดลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกว่า ผู้ใช้เป็นผู้กำหนด โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อม ต้องพัฒนาถึงการแก้ไขปัญหาความสวยงาม และงบประมาณที่ใช้จ่ายด้วย

โชคดี รักทอง (2531 : 171 - 174) ได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่จะทำให้อุบัติการณ์เกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อหน่วยงาน ได้แก่

1. อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะใช้ในสำนักงาน บุคลากรมีความรู้เหมาะสมกับงาน อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและสะดวกที่จะนำมาใช้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

2. เงินเดือน หน่วยงานมีแนวทางเพิ่มพูนรายได้ให้แก่บุคลากรให้ได้รับเพิ่มขึ้น โดยการจัดหางานพิเศษให้ทำนอกเวลาราชการ มีกฎเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบเป็นแนวเดียวกันการจัดที่พักอาศัย บริการด้านรักษาพยาบาล บริการด้านสหภาพการ การสำรองเงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตรและค่ารักษาพยาบาล

จากงานวิจัยของ บาร์รี่ (Bary. 1988 : 1960-A) พบว่าการแนะนำให้ผู้ปฏิบัติงานในวิทยาลัยได้รู้จักใช้เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์เป็นผลที่สร้างความพึงพอใจในการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

## 2. ด้านบรรยากาศในการทำงาน

การจัดองค์การมีความสำคัญ และจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลที่จะทำใหบุคคลทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข และก่อให้เกิดความสำเร็จในผลผลิตและบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล หากไม่มีการจัดองค์การผลสำเร็จของงานใด ๆ ก็ย่อมจะไม่เกิดขึ้น หรือการจัดองค์การที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลผลิตไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใด ๆ ก็ย่อมจะเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ในการลงทุนและองค์การนั้นก็ย่อมไม่สามารถดำรงอยู่ได้ การจัดองค์การจึงจำเป็นต้องมีการวางรูปแบบที่ดี และมีการพัฒนาเพื่อให้ทันต่อสภาพแวดล้อม และสังคมที่เปลี่ยนแปลง นอกจากนี้การรักษาสัมพันธภาพทางด้านบุคลากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง อันจะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การ (สมบูรณ์ อุบัตินทร์. 2532 : 145 - 147)

ดังนั้น องค์การควรที่จะสร้างบรรยากาศในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกแปลกแยก (Alienation) ความไม่พึงพอใจและความเบื่อหน่าย ซึ่ง โรบลเนอร์ (ลจิตร์ แก้วสกุล. 2534 : 26 ; อ้างอิงมาจาก Bleauner. 1964 : 225 - 227) ได้ชี้ให้เห็นถึงอาการของความแปลกแยกที่เกิดจากบรรยากาศที่ไม่ดีในองค์การว่า หมายถึง ลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

1. ความรู้สึกที่ไร้อำนาจ (Powerlessness) บุคคลในองค์การมีความรู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถที่จะสร้างผลกระทบต่อนักเกณฑ์และนโยบาย เงื่อนไขของการทำงานและกระบวนการปฏิบัติงาน
2. ความรู้สึกไร้ความหมาย (Meaningless) บุคคลรู้สึกว่าตนไม่มีความสำเร็จในการสร้างสรรค์ผลงานที่ได้รับมา
3. ความรู้สึกว่าเหวห่างกลุ่มไม่ได้ (Isolation) มีความรู้สึกต้องการแยกตัวเองออกจากเพื่อนร่วมงานหรือการเป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การ
4. ความรู้สึกท้อใจ (Self - Estrangement) เป็นความรู้สึกที่เกิดความเบื่อหน่ายและไม่ต้องการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงาน

ความแปลกแยกดังกล่าวนี้เป็นอันตรายต่อตัวบุคลากรเอง และองค์การโดยส่วนรวมด้วย เพราะจะส่งผลกระทบทำให้บุคลากรในองค์การขาดความพึงพอใจในการทำงาน มีการขาดงานบ่อยขึ้น สุขภาพจิตตกต่ำลง มีการลาออกจากงานมากขึ้น สภาพเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลิตผลขององค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น

ลอร์เลส (ลจิตร แ้วสกุล. 2534 : 27 - 28 ; อ้างอิงมาจาก Lawless. 1979 : 32 - 33) ใ้คำกล่าวถึงลักษณะขององค์การที่ดีที่จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีดังนี้

1. บรรยากาศในกลุ่ม มีแนวโน้มเป็นกันเอง มีความสะดวกสบาย และไม่ตึงเครียดมากนัก
2. มีการอธิบาย แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน โดยที่สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม
3. วัตถุประสงค์ของการทำงาน สมาชิกทุกคนมีความเข้าใจดีและยอมรับวัตถุประสงค์นั้น
4. สมาชิกฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และสมาชิกทุกคนกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น ถึงแม้ว่าเป็นความคิดเห็นที่รุนแรงก็ตาม
5. ความไม่เห็นด้วยของสมาชิกในการปฏิบัติงานบางประการ ควรได้รับการพิจารณาหาเหตุผลและพยายามที่จะมีการแก้ไขปัญหามากกว่าการจัดความคิดเห็นเหล่านั้น
6. การตัดสินใจต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของสมาชิก ควรกระทำโดยวิธีการลงคะแนนเสียงจากสมาชิก
7. การติชมสมาชิกในการปฏิบัติงานควรกระทำอย่างตรงไปตรงมาและมีหลักฐานแสดง
8. สมาชิกทุกคนมีความเป็นอิสระที่จะแสดงความรู้สึกต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในทุกกรณี
9. การมอบหมายงานแก่สมาชิก ควรกระทำอย่างชัดเจน และเป็นที่ยอมรับแก่สมาชิกทุกคน
10. ประธานกลุ่ม ไม่ควรแสดงออกถึงการใช้อำนาจบังคับในการทำงาน แต่ควรแสดงออกว่าสมาชิกควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างไร
11. สมาชิกทุกคนมีความรู้สึกเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงาน

บรรยากาศในการทำงาน เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรว่าจะเป็นไปในรูปใด ประสิทธิภาพของงานขึ้นอยู่กับบุคลากร ดังนั้นผู้บริหารควรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เพื่อสมาชิกผู้ปฏิบัติงานจะได้เกิดความรู้สึกชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้

### 3. ด้านผู้บังคับบัญชา

ในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จนั้น มิใช่เกิดจากความสามารถของผู้บริหารแต่เพียงผู้เดียว แต่เป็นผลมาจากเพื่อนร่วมงานภายใต้การนำของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ได้ความร่วมมือด้วยดีจากผู้ใต้บังคับบัญชานั้น ผู้บังคับบัญชาที่ดีจะต้องพยายามใช้อำนาจภายใน เช่น ความเชื่อถือศรัทธาที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชามากกว่าอำนาจภายนอก การสั่งงานก็เป็นเรื่องการสร้างความสำเร็จร่วมกันที่จะทำงานมากกว่าที่จะเป็นการกำหนดภาระหน้าที่ให้ทำโดยไม่ต้องออกความคิดเห็นโต้แย้งแต่ประการใด การบังคับบัญชาในโรงเรียนเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับ ผู้ใต้บังคับบัญชาควรเป็นไปในเชิงสร้างสรรค์ ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา ในขณะที่เดียวกันก็สร้างบรรยากาศให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มที่ การที่จะทำได้เช่นนี้ ผู้บังคับบัญชาจะต้องใช้วิธีการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรู้จักสร้างน้ำใจในการทำงาน และการรู้จักสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2532)

ฟิดเลอร์ เชเมอร์ และมอร์ฮาร์ (Fiedler, Chemer and Morhar. 1976 : 36) ได้วิจัยพบว่าผู้บริหารและผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันย่อมทำให้สภาพการทำงาน การบังคับบัญชาของผู้บริหารราบรื่น เพราะความสัมพันธ์จะสร้างความศรัทธาต่อผู้ร่วมงานอย่างดีและช่วยให้ผู้ร่วมงานพึงพอใจต่อสภาพการทำงานอีกด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงานมีความสำคัญมากที่สุดต่อทัศนคติของผู้ร่วมงานที่มีต่อการทำงาน หากผู้ร่วมงานมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารและให้การยอมรับ การให้ความสนับสนุนในการปฏิบัติก็จะเป็นไปด้วยดี ในทางตรงกันข้ามหากผู้บริหารไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานก็ย่อมไม่ได้รับความร่วมมือด้วยดี ทำให้ผู้บริหารมีความวิตกกังวลงานที่ปฏิบัติอยู่อาจล้มเหลวได้ฟิดเลอร์ และการ์เซีย (Fiedler and Garcia. 1987 : 52)

ในทางอ้อมเดียวกันผู้บังคับบัญชาจะต้องเรียนรู้มาตรฐานการทำงานของผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การทำงานของตนประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น การปรับตัวให้เข้ากับผู้บังคับบัญชาเป็นสิ่งจำเป็น เพราะเป็นการลดความผิดพลาด วิตกกังวล ลดปัญหาการบริหาร และช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี วิจิตร อาวะกุล (2528 : 170 - 175) เสนอแนะถึงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีดังนี้

1. เรียนรู้นิสัยของผู้บังคับบัญชา การเรียนรู้นิสัยผู้บังคับบัญชาจะนำไปสู่การทำงานให้ถูกต้อง พอใจผู้บังคับบัญชาได้
2. ทำงานให้ดี หลีกเลี่ยงการประจบสอพลอ
3. หาทางทำให้ความคิดของผู้บังคับบัญชาเกิดผล พยายามช่วยป้องกันความคิดที่ และหาวิธีที่ถูกต้องเป็นทางออกให้
4. อย่าก่อเรื่องกับเพื่อนร่วมงาน การทะเลาะเบาะแว้งกันในสำนักงานย่อมนำความเดือดร้อนใจ ราคาญาติมาสู่ผู้บังคับบัญชา ทำให้เกิดการแตกแยก งานดำเนินไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เพราะคอยแต่ขัดแย้งกัน ระวังไม่ไว้วางใจกัน
5. อย่ารบกวนผู้บังคับบัญชาในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ
6. เข้าหาผู้บังคับบัญชาให้เหมาะกับโอกาสและเวลา
7. อย่างินทานายลับหลัง จะเป็นการทำลายความสัมพันธ์ และสร้างความขัดแย้ง
8. ให้ความเคารพยกย่องผู้บังคับบัญชาตามฐานะ
9. แสดงความขอบคุณเมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเรา แสดงถึงความรู้สึกสำนึกในบุญคุณเป็นการรู้คุณ มีความกตัญญู เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเรากับผู้บังคับบัญชา
10. สรรเสริญคุณความดีของผู้บังคับบัญชาในโอกาสอันควร
11. อย่างบ่นถึงความลำบากต่อหน้าผู้บังคับบัญชา ต้องคิดว่าตนจะก้าวหน้าสูงขึ้น ไปด้วยดี และฟันฝ่าอุปสรรค งานที่ยากลำบากจะเป็นโอกาสที่จะแสดงฝีมือ
12. ลองประเมินตัวเองดูบ้าง เพื่อนำมาคิดวิเคราะห์ประมวลเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

#### 4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

การทำงานในองค์การ บุคลากรจะทำงานเป็นกลุ่มไม่มีการทำงานคนเดียว ดังนั้น ถ้าคนหนึ่งคนใดไม่ทำงานก็อาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนให้คนอื่นด้วย หรือถ้าคนงานคนหนึ่งคนใด ทำงานดีกว่าคนอื่น คนงานคนอื่น ๆ ก็จะได้รับความคิดดีที่ทำงานให้ดีขึ้นด้วย ซึ่งเป็นกฎธรรมดา ภายในกลุ่ม เมื่อบุคคลเห็นคนอื่นทำอะไรดีกว่า หรือทำสำเร็จก็อยากจะทำบ้างตามมาตรฐานนั้น ทั้งนี้ก็อาจเนื่องจากบุคคลมีความรู้สึกต้องการแข่งขัน ในองค์การทั่วไปก็เช่นเดียวกัน จะมีการแข่งขันและคอยจับตาดูว่าคนอื่น เขาทำอย่างไร มีความรู้สึกและสนใจต่องานอย่างไรบ้าง (อารี เพชรสุค. 2530 : 11)

การปฏิบัติงานขององค์การหรือหน่วยงานจะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกเหนือจากความรู้ความสามารถด้านกรงานของบุคลากรแล้ว ยังเป็นผลของความสัมพันธ์อันดี ของบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย ไม่ว่าบุคลากรจะมีความรู้ความสามารถสูงเพียงใดก็ตาม ถ้าปราศจากความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานเสียแล้ว การทำงานก็จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ไปได้ ดังนั้น เพื่อนร่วมงานจึงเป็นกำลังสำคัญของเราที่จะต้องให้ความสนใจ การที่เราเข้าใจเพื่อนร่วมงานเป็นเรื่องที่จำเป็น ไม่เพียงเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน แม้แต่ผู้บริหารที่อยู่ด้านบน ก็เพราะเพื่อนร่วมงานสนับสนุนช่วยเหลือ เพราะถ้าเขารักเรา เขาจะเต็มใจอุทิศเวลาให้เรา คงไม่มีผู้ใดปฏิเสธได้เลยว่า เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากตัวเราเองหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ เข้าใจเราเต็มใจที่จะทำงานร่วมกับเรา จะทำให้ตัวเราเกิดความรู้สึกมีแรงจูงใจเกิดกำลังใจ อยากทำงานให้กับหน่วยงานให้ก้าวหน้าขึ้นไป แต่ในทางตรงกันข้าม หากเราทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่เข้าใจกัน หรือเกิดความรู้สึกเบียดเบียนเพื่อนร่วมงานขึ้นมา เราจะมีความรู้สึกเบื่องาน ไม่อยากที่จะทำงาน ถ้าจำเป็นต้องทำเสียไม่ได้ก็ทำงานนั้นด้วยความรู้สึกแข็ง ผลงานที่ออกมาจะตรงกันข้ามกับการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจกัน เห็นใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปกป้องหาหรือปรับทุกข์กันได้ งานเราเขาช่วย งานเขาเราก็กช่วย จะเกิดความสุขสานานในการทำงาน อันจะนำไปสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพ (วิจิตร อาวะกุล. 2528 : 179)

เสถียร เหลืองอร่าม (2527 : 206) กล่าวว่า เพื่อนร่วมงานควรที่จะสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เปรียบเสมือนฉันทะพิน้อง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน คอยช่วยเหลือ กระตุ้นการปฏิบัติงานของกลุ่ม และแนะนำช่วยเหลือการงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา

ไปตามทุกข์สุขซึ่งกันและกัน พูดยากันด้วยความสนุกสนาน และเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้การทำงานในองค์การประสบความสำเร็จดี

### 5. ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

สวัสดิการ (Welfare) ในวงการบริหารธุรกิจและการบริหารงานบุคคลอาจเรียกกันหลายอย่างเช่น ผลประโยชน์เกื้อกูล ผลประโยชน์พิเศษ ได้มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกันคือ สวัสดิการเป็นภาวะของการมีความสุข มีสุขภาพดี มีความเจริญรุ่งเรือง ถ้าเกี่ยวกับด้านแรงงาน หมายถึง สิ่งหรือภาวะที่นายจ้างจัดทำให้เพื่อความสะดวกสบายหรือเพื่อความอยู่ดีกินดีของลูกจ้าง (ประวิณ ณ นคร. 2527 : 13) เป็นบริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อให้คนงานได้รับความสะดวกสบายในการทำงานซึ่งจะทำให้คนงานมีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันแน่นอนในการดำรงชีวิตหรือให้ได้รับประโยชน์อื่น นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้คนงานมีขวัญและกำลังใจดี มีความพอใจในงาน มีความรักงาน และเต็มใจที่จะทำงานให้มีคุณภาพดี (ประชุม รอดประเสริฐ. 2528 : 112)

ดิวดี (Dwivedi. 1982 : 239) กล่าวว่า การจัดสวัสดิการต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์อันดีในองค์การ เพื่อเพิ่มผลผลิตที่ได้จากคนงานทำให้คนงานมีความจงรักภักดีต่อองค์การ และรู้จักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

สรุปได้ว่า การจัดสวัสดิการสำหรับบุคคลในองค์การนั้น จะต้องคำนึงถึงความจำเป็น ความเหมาะสมในการจัด สวัสดิการนั้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร เหมาะกับงบประมาณของหน่วยงาน ให้บริการอย่างยุติธรรม จัดให้ทั่วถึง และจัดให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ถ้าเราจะจัดแบ่งประเภทของสวัสดิการออกตามลักษณะการจัดสวัสดิการ จัดแบ่งออกได้ 3 ลักษณะ คือ (อนวัช ชีรประสาธน์. 2532 : 15 - 18)

1. สวัสดิการของข้าราชการตามกฎหมาย
2. สวัสดิการของข้าราชการตามระเบียบว่าด้วยการจัดสวัสดิการในส่วนราชการ
3. สิทธิและประโยชน์เกื้อกูลของข้าราชการ

1. สวัสดิการของข้าราชการตามกฎหมาย เป็นสวัสดิการทั่วไปที่ข้าราชการทุกคนมีสิทธิได้รับโดยทั่วถึงกัน ได้แก่

1.1 สวัสดิการเกี่ยวกับการช่วยเหลือบุตร ข้าราชการมีสิทธิได้รับเงินช่วยเหลือบุตรเป็นรายเดือน สำหรับบุตรคนที่ 1 ถึงคนที่ 3 รวมทั้งบุตรแฝดคนที่ 3 ด้วย โดยได้รับเดือนละ 50 บาท ต่อบุตร 1 คน แต่ไม่รวมถึงบุตรบุญธรรม บุตรซึ่งมิได้อยู่ในอำนาจการปกครองของตน บุตรซึ่งมีอายุเกิน 18 ปีบริบูรณ์ หรือบุตรที่บรรลุนิติภาวะโดยการสมรส

1.2 สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ข้าราชการรวมทั้งบิดา มารดา คู่สมรส และบุตรซึ่งชอบด้วยกฎหมายที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ มีสิทธิได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลตามระเบียบเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล

1.3 สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตร ข้าราชการมีสิทธิได้รับเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตรโดยชอบด้วยกฎหมาย คนที่ 1 ถึงคนที่ 3 รวมทั้งบุตรแฝดด้วย บุตรต้องอายุไม่เกิน 25 ปีบริบูรณ์ ในวันที่ 1 พฤษภาคม ของทุกปี ในกรณีที่มิมีบุตรคนหนึ่งตายลงก่อนอายุครบ 25 ปีบริบูรณ์ ให้นับบุตรลำดับถัดไปแทน

1.4 เงินเบี้ยกัณฑ์การ จ่ายสำหรับข้าราชการที่ปฏิบัติราชการอยู่ในท้องที่กัณฑ์การและโรงเรียนกัณฑ์การ ซึ่งได้แก่ ท้องถิ่นที่ทางคมนาคมไม่สะดวก ไม่มีรถยนต์หรือเรือยนต์โดยสารไปมาตลอดปี มีโรคภัยไข้เจ็บชุกชุม โดยทำให้ได้รับสวัสดิการนี้ได้ในอัตราร้อยละ 10 ของเงินเดือนหรือค่าจ้าง แต่ต้องไม่น้อยกว่า 200 บาท

1.5 เงินยังชีพภาคใต้ ทางราชการจ่ายเงินยังชีพภาคใต้ให้แก่ข้าราชการครูที่ปฏิบัติราชการอยู่ใน 14 จังหวัดภาคใต้ ในอัตราเดือนละ 50 บาท เป็นการเพิ่มค่าครองชีพเนื่องจากค่าครองชีพภาคใต้สูง

1.6 เงินค่าเช่าบ้านข้าราชการ ทางราชการให้ข้าราชการมีสิทธิเบิกค่าเช่าบ้านได้ตามพระราชกฤษฎีกาเช่าบ้านข้าราชการ พ.ศ. 2527

2. สวัสดิการของข้าราชการตามระเบียบว่าด้วยการจัดสวัสดิการในส่วนราชการ ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการในส่วนราชการ พ.ศ. 2530 กำหนดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 การออมทรัพย์
- 2.2 การทำกู้ยืม
- 2.3 การเคหะสงเคราะห์
- 2.4 การสงเคราะห์ข้าราชการ
- 2.5 การฌาปนกิจ
- 2.6 การกีฬาและนันทนาการ
- 2.7 ร้านสวัสดิการ
- 2.8 กิจกรรมอื่น ๆ ที่คณะกรรมการเห็นสมควร

สวัสดิการดังกล่าวเป็นสวัสดิการที่กรมเจ้าสังกัดหรือจังหวัด จะต้องดำเนินการจัดขึ้นนอกเหนือจากสวัสดิการและประโยชน์ที่กองทุนที่ทางราชการให้แก่ข้าราชการอยู่แล้ว ทั้งนี้ได้หมายความว่า จะต้องดำเนินการให้มีสวัสดิการทุกประเภทในขณะเดียวกัน ส่วนจะดำเนินการจัดให้มีประเภทใด ๆ นั้นขึ้นอยู่กับความพร้อมและการเห็นสมควรจะจัดตามกำลังความสามารถของส่วนราชการนั้น ๆ

**3. สิทธิและประโยชน์ที่กองทุนข้าราชการ สวัสดิการในลักษณะนี้ทั้งประโยชน์ที่กองทุนที่ข้าราชการได้รับระหว่างอยู่ในราชการ และออกจากราชการไปแล้ว**

3.1 การลา ข้าราชการสามารถลาได้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2520 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2525 ได้แบ่งการลาออกเป็น 8 ประเภท คือ การลาป่วย การลาคลอดบุตร การลากิจส่วนตัว การลาพักผ่อนประจำปี การลาอุปสมบทหรือการลาไปประกอบพิธีฮัจย์ การลาเข้ารับการระดมพลรับการทดลองความพร้อม หรือเข้ารับการตรวจเลือกเข้ารับราชการทหาร การลาไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน หรือปฏิบัติภารกิจ การลาไปต่างประเทศ สำหรับข้าราชการในสถานศึกษามีการลาได้ 7 ประเภท ตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการลาของข้าราชการในสถานศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2527 คือ การลาป่วย การลาคลอดบุตร การลากิจส่วนตัว การลาอุปสมบทหรือการลาไปประกอบพิธีฮัจย์ การลาเข้ารับการระดมพลเข้ารับการศึกษาทหาร หรือเข้ารับการทดลองความพร้อม การลาไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน หรือปฏิบัติภารกิจ การลาไปต่างประเทศ

3.2 เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นเครื่องประดับเกียรติยศซึ่งพระมหากษัตริย์ พระราชทานแก่ผู้กระทำความดีความชอบแก่ประเทศชาติ การขอรับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ กระทรวงเจ้าสังกัดจะเป็นผู้พิจารณาคุณสมบัติของผู้มีสิทธิ์ได้รับตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3.3 เงินช่วยเหลือค่าจัดการศพ ข้าราชการที่เสียชีวิตระหว่างรับราชการ หรือผู้รับบำนาญเสียชีวิต ทางราชการจะจ่ายเงินช่วยเหลือค่าจัดการศพตามอัตราที่ทางราชการ กำหนด คือ ข้าราชการจ่าย 3 เท่าของเงินเดือน และผู้รับบำนาญจะจ่าย 1 เท่าของเงินเดือน

3.4 เงินทำขวัญข้าราชการและลูกจ้าง ข้าราชการหรือลูกจ้างซึ่งได้รับ อันตราย หรือเจ็บป่วยจนถึงพิการสูญเสียอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งไป เพราะเหตุปฏิบัติราชการหรือ ถูกประทุษร้าย เพราะกระทำตามหน้าที่ แต่ยังสามารถรับราชการได้ รอดยได้รับเงินทำขวัญตาม อัตราที่ทางราชการกำหนด

3.5 เงินบำเหน็จบำนาญ เป็นประโยชน์เกื้อกูลที่รัฐจัดทำให้เมื่อพ้นจากราชการ แล้วบำเหน็จ หมายถึง เงินตอบแทนความดีความชอบที่รับราชการมา ซึ่งจ่ายให้ครั้งเดียว บำนาญ หมายถึง เงินตอบแทนความดีความชอบที่ทางราชการจ่ายมาให้เป็นรายเดือน

สรุปได้ว่า สวัสดิการของข้าราชการปัจจุบันนี้ ได้จัดให้มีในหลายประการ แต่อย่างไรก็ตามสวัสดิการบางอย่างก็ยังไม่เพียงพอเหมาะสมกับค่าครองชีพ ในปัจจุบันจึงต้องมีการปรับเปลี่ยน เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานของข้าราชการใน มหาวิทยาลัย

### ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงาน

ปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จ คือ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นผลจากงานนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย จิตใจในทางที่พึงประสงค์ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจต่องานก็ย่อมทำงานได้สำเร็จ และได้ผลดีกว่าผู้ที่ไม่มีความพอใจในงาน (กิตติมา ปรีดีติลก. 2529 : 320 - 321)

นักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้คล้าย ๆ กัน แต่ก่อนอื่นผู้วิจัยขอยกคำนิยามจาก Dictionary of Webster's ของ กู๊ด (Good. 1973 : 320) ซึ่งให้คำนิยามไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

มอร์ส (Morse. 1953 : 27) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้ต่ำลง เมื่อความตึงเครียดลดลง เขาจะยอมเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น ความตึงเครียดเป็นบ่อเกิดของความพอใจและไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลเกี่ยวเนื่องมาจากความต้องการของมนุษย์ (Human Needs) ถ้าบุคคลใดได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ก็จะทำให้ความตึงเครียดลดลงและเกิดความพึงพอใจ

บุคคลสำคัญอีกคนหนึ่ง คือ กุยอน (Guion. 1961 : 38) ได้กล่าวว่า ขวัญและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน เพราะขวัญคือทัศนคติที่มีต่องาน ขวัญเป็นเรื่องของความต้องการของแต่ละคน เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว จะเป็นเรื่องของความพึงพอใจในงานด้วย

จากความหมายของความพึงพอใจที่ผู้วิจัยได้ยกมาให้เห็นดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อความต้องการของคนได้รับการตอบสนองแล้ว แต่วิธีการตอบสนองความต้องการของคนนั้น ผู้บริหารจะต้องรู้ธรรมชาติและพฤติกรรมของบุคลากรแต่ละคน และหาวิธีการจูงใจให้เหมาะสมเพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

กิลเมอร์ (Gilmer. 1973 : 380 - 384) ยังได้อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สมรรถภาพในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน สมรรถภาพในการดำเนินงานของฝ่ายบริหารเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญโดยเน้นในเรื่องการบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน อันได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องส้วม สถานที่พักผ่อน ตลอดจนขวัญกำลังใจในการทำงาน ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ความพอใจในการจัดการของฝ่ายบริหารค่าจ้างและสวัสดิการด้านต่าง ๆ ชื่อเสียงที่ดี และความมั่นคงของหน่วยงานเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้เกิดความพอใจในการทำงานด้วย

นอกจากนี้ เฟรนช์ (French. 1964 : 28 - 31) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนงานหรือลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์การใดจะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลพินิจของเขาเองว่างานที่เขาทำนั้นโดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เพียงไร และได้จําแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนงานและลูกจ้างที่จะพึงก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. ความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมไปตามหลักงานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชาดี ผู้บริหารมีใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์

4. สวัสดิการและประโยชน์ เกื้อกูลดี
5. สภาพการทำงานดี
6. มีโอกาสก้าวหน้า คือมีโอกาสได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้างเงินเดือน และเพิ่มคุณวุฒิ
7. เป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

สรุป ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงาน เป็นความพึงพอใจซึ่งทำให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความรักงานและมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานนั้นจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และได้รับผลตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

ทฤษฎีจูงใจที่ได้รับความนิยมมาก ได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และ ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg สารระสาคัญมีดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

ทฤษฎีการจูงใจที่แพร่หลายที่สุด และเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางในวงการบริหารทั้งหลาย ทฤษฎีดังกล่าวตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์เรามีความต้องการ 5 ชั้น เรียงลำดับจากความต้องการขั้นต่ำสุด ไปถึงขั้นสูงสุด คือ

1. ความต้องการทางกาย (Physiological Needs)
2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs)
3. ความต้องการความรัก และการยอมรับในสังคม (Belongingness Social Needs)
4. ความต้องการมีชื่อเสียงและได้รับการยกย่อง (Esteem Needs)
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization Needs) ลำดับขั้นความต้องการขั้นนี้เป็นขั้นสูงสุด (ชาอุทัย อาจินสมาจาร. 2535 : 112 - 114)

2. ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two - Factors Theory ของ Herzberg)

เฟรดเดอริก เฮอรัชเบอร์ก และคนอื่น ๆ (เนาวรัตน์ วิไลชนม์. 2533 : 87 - 89 ; อ้างอิงมาจาก Frederick Herzberg and others. 1959) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ

ความพอใจ และความไม่พอใจในการทำงานของบุคคล โดยสัมภาษณ์คนงานพนักงานบัญชีและวิศวกรจากโรงงาน 11 แห่ง ในเมือง Pittsburg จำนวน 203 คน โดยผู้สัมภาษณ์ได้ป้อนคำถามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบว่าอะไรคือ สิ่งที่สร้างความไม่พอใจในการทำงานจากการวิเคราะห์ข้อมูลของ Herzberg สรุปได้ว่า มีปัจจัยที่แตกต่างกันอยู่ 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยค่าจูน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน เป็นแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic) เช่น สภาพแวดล้อมของการทำงาน
2. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน เป็นแรงจูงใจภายใน (Intrinsic) เช่น ความสำเร็จในการทำงาน

ลิตวิน และสตริงเกอร์ (กนกวรรณ ร่วมไทย. 2530 : 46 - 48 ; อ้างอิงมาจาก Litwin and Stringer. 1968 : 284 - 285) เห็นว่าปัจจัยที่จะทำให้นักปฏิบัติงานรู้สึกสภาพแวดล้อมในองค์การน่าทำงานหรือไม่ ประกอบด้วย

1. โครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) เป็นความรับรู้ของนักปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะทางด้านโครงสร้างขององค์การ เป็นต้นว่า ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดทางด้านโครงสร้างขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติงาน และต่อคุณระเบียบต่าง ๆ ที่องค์การออกมาว่าเป็นข้อจำกัด อุปสรรคทำให้งานล่าช้าหรือไม่
2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการวัดความเข้าใจหรือการรับรู้ต่อความรู้สึกรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของนักปฏิบัติงานแต่ละคนในองค์การ ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน และความท้าทายของงาน
3. ความอบอุ่น (Warmth) จะวัดในเรื่องของการให้ความอบอุ่น ได้แก่ ความรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดี และได้รับความชอบพจากเพื่อนร่วมงาน
4. การสนับสนุน (Support) จะวัดในเรื่องการสนับสนุนในการทำงานที่มีอยู่ภายนอกองค์การ ทั้งจากเพื่อนร่วมงาน และโดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยลดความกังวลบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้
5. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) จะวัดการรับรู้ทางด้าน การให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษ บรรยากาศที่ให้ความสำคัญกับการจัดการรางวัล แทนที่จะ เป็นการลงโทษย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของนักปฏิบัติงานทางด้านความสำเร็จจะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของพวกเขาได้ การให้รางวัลในกรณีดังกล่าวนี้

เป็นการแสดงให้เห็นว่า ยอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรม หรือการกระทำที่เกิดขึ้น ในขณะที่ การลงโทษเป็นสัญญาณที่แสดงให้เห็นถึง การไม่ยอมรับในพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น

6. ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการวัดการรับรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจว่า องค์การสามารถทนความขัดแย้งหรือความแตกต่างในแง่ความคิดเห็น เป็นต้น ว่าผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานยินดีฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็กล้าเอาออกมา ตกลงแก้ไขกัน

7. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standards) จะวัดความรู้สึกหรือการรับรู้เกี่ยวกับ ความสำคัญของผลการปฏิบัติงานและความชัดเจนของความคาดหวังที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ภายในองค์การว่าได้มีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานเอาไว้สูงเพียงใด ระดับมาตรฐานที่กำหนด ขึ้นมาโดยพนักงานนั้น จะเป็นตัวกำหนด แรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของพวกเขาด้วย

8. ความผูกพันที่มีต่อองค์การ (Commitment) เป็นการวัดการรับรู้ที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีค่าขององค์การ ความรู้สึกเป็นเจ้าของและความจงรักภักดี ที่มีต่อหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่

9. ความเสี่ยงภัย (Risk) เป็นการรับรู้ความรู้สึกของพนักงานว่า การปฏิบัติหน้าที่ ขององค์การนั้นกระทำอย่างระมัดระวังเกินไปหรือว่าได้มีการเสี่ยงกระทำสิ่งที่ทำหายอย่าง เหมาะสมบุคคลที่มีความต้องการทางด้านความสำเร็จสูงนั้นชอบที่จะยอมรับความเสี่ยงปานกลาง ในการตัดสินใจ ดังนั้นบรรยากาศองค์การที่ยอมรับให้มีการยอมรับความเสี่ยงปานกลางนั้น จะเป็น สิ่งที่กระตุ้นความต้องการทางด้านความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานได้

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### งานวิจัยในประเทศ

อังคณี เสีบนาค (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและ การปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเรือนจำ พบว่า สภาพความพอใจในงาน ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย โอกาสความก้าวหน้าและความพอใจในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ต่อขวัญของเจ้าพนักงานเรือนจำ ในขณะที่เดียวกันปัญหาส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ปัญหาด้านครอบครัว เศรษฐกิจ ก็มีผลกระทบต่อการปฏิบัติ หน้าที่ราชการด้วย

นางนุช รุ่งกลิ่น (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคเหนือ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 6 ปัจจัยเรียงลำดับ คือ ความรับผิดชอบ ความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจน้อยเรียงตามลำดับ คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน และประโยชน์ที่ก่อคุณ นโยบายการบริหารงาน สถานภาพทางสังคม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2531 : 283 - 284) ได้วิจัยเรื่องปัญหาการสูญเสียกำลังคนระดับสมองในราชการพลเรือน พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ข้าราชการลาออกจากราชการ หรือเปลี่ยนงานใหม่เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านรายได้และสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสภาพการเงินไม่พอใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็น หรือพอใช้จ่ายแต่ต้องประหยัดมากทำให้ต้องลาออกจากราชการหรือเปลี่ยนงานใหม่ และสิ่งที่จูงใจของงานใหม่ดีกว่าก็คือค่าตอบแทนที่ดีกว่า
2. ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 90 มีปัญหาเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาและการปกครองบังคับบัญชา ทำให้ต้องลาออกจากราชการ
3. ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้าและต้องการศึกษาต่อ พบว่า ลักษณะงานที่ไม่ก้าวหน้า ไม่เปิดโอกาสให้พัฒนาตนเอง ผู้บังคับบัญชาไม่สนับสนุนให้ก้าวหน้า ทำให้ต้องลาออกจากราชการ
4. ปัจจัยด้านการบริหารงานของระบบราชการ พบว่า ผู้ที่ไม่พอใจในระบบราชการ มีอยู่ถึงร้อยละ 90 ทำให้ต้องออกจากราชการ

ปัจจัยทั้งสี่นี้เป็นปัจจัยหลัก ส่วนปัจจัยรองที่ทำให้ข้าราชการต้องลาออกจากราชการ ได้แก่ นโยบายและการบริหาร ความยุติธรรม สภาพการทำงาน โอกาสในการแสดงความรู้ความสามารถ ลักษณะของงาน โอกาสได้ริเริ่มงานใหม่ ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ระเบียบของทางราชการ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน การยอมรับนับถือและความมั่นคงของงานใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2531 : 285)

### งานวิจัยต่างประเทศ

บูแร็ค และสมิท (Burack and Smith. 1982 : 372) ได้ศึกษาวิจัยการบริหารงานบุคคล : วิธีการเชิงระบบในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ได้ชี้ให้เห็นว่า เงื่อนไขพื้นฐานที่จะทำให้เกิดความสำเร็จภายในองค์กร มีดังนี้

1. เกี่ยวกับลักษณะงานที่ได้กำหนดขึ้นมานั้นต้องมีลักษณะ เป็นงานที่ทำทนายและมีอิสระในการทำงานพอสมควร
2. ฝ่ายบริหารระดับสูงจะต้องมีความเข้าใจและให้ความสำคัญทั้งบุคคลในองค์กร และลักษณะงานอย่างเท่าเทียมกัน
3. ระบบรางวัลตอบแทนจะต้องมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างยุติธรรม

เงื่อนไขทั้ง 3 นี้ ถือได้ว่าเป็นสิ่งสร้างแรงจูงใจพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กร และยังสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรอีกด้วย

จากการศึกษาและวิจัยของ พอร์เตอร์ และสเตอร์ (Porter and Steer. 1983 : 274) เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ได้ชี้ให้เห็นว่าความสำคัญของความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการเปลี่ยนงานและการขาดงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานเป็นตัวทำนายการลาออกจากงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากเปลี่ยนงาน เนื่องจากความไม่พอใจในงาน และไม่สามารถได้รับในสิ่งที่คาดหวัง
2. ค่าจ้างและการให้ความดีความชอบเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนงาน
3. แบบของการนิเทศงาน (Supervisory Style) เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการเปลี่ยนงาน ผู้ปฏิบัติงานจะชอบหัวหน้างานที่มีลักษณะเป็นมิตร รู้จักชมเชยการปฏิบัติงาน และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
4. ขนาดของหน่วยงานจะมีผลต่อการเปลี่ยนงานและการขาดงาน หน่วยงานขนาดเล็กจะไม่พบปัญหาการหยุดงานและการเปลี่ยนงานมากนัก
5. การขาดความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานจะมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับการเปลี่ยนงาน

6. การเปลี่ยนงานจะมีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในงาน ลักษณะงานนั้นจะเป็นแนวทางที่จะสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและความพึงพอใจ รวมทั้งความซื่อสัตย์และความขัดแย้งภายในบุคคลด้วย

7. ความซ้ำซากของงาน ความรู้สึกไม่อิสระและการไม่ได้รับคิดชอบจะสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงานและการหยุดงาน

กริสสัน และดูริค (Glission and Durick. 1988 : 61) ได้ศึกษาวิจัยการพยากรณ์ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ผู้บังคับบัญชาหรือความเป็นผู้นำเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีในเรื่องความผูกพันของบุคลากรในองค์การ

การให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์การฐานะที่เป็นระบบที่มีชีวิต (Living System) เป็นหลักประกันต่อการสร้างผลผลิตให้กับองค์การ บุคลากรในองค์การมีความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง ต้องการงานที่มีความหมายและท้าทาย หรือคิดการสร้างสรรคผลงาน โดยองค์การพยายามให้บุคคลทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงทักษะและความรู้ความสามารถของสมาชิกผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรอื่น ๆ ให้มีความเหมาะสม เพื่อสมาชิกผู้ปฏิบัติงานงานจะได้เกิดความรู้สึกชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้

### สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ทักษะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของข้าราชการฝ่ายธุรการ ที่มีสายงานต่างกัน แตกต่างกัน
2. ทักษะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของข้าราชการฝ่ายธุรการ ที่มีประสบการณ์ต่างกัน แตกต่างกัน

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง สภาพแวดล้อมในการทำงานตามทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการฝ่ายธุรการ สาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2538 จำนวน 352 คน จำแนกเป็นข้าราชการสาย ข จำนวน 105 คน ข้าราชการ สาย ค จำนวน 247 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2538 จำนวน 228 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) โดยใช้ตำแหน่งสายงานของข้าราชการเป็นชั้น ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างของข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข และสาย ค  
จำแนกตามสายงานของข้าราชการฝ่ายธุรการ

สายงานของข้าราชการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สายบริการทางวิชาการ (สาย ข)	105	80
สายบริหารและธุรกิจ (สาย ค)	247	148
รวม	352	228

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5 ด้าน คือ ด้านความพร้อมทางปัจจัย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ

ผู้ตอบเห็นด้วยว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมมากที่สุด	ไว้ 5	คะแนน
ผู้ตอบเห็นด้วยว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมมาก	ไว้ 4	คะแนน
ผู้ตอบเห็นด้วยว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมปานกลาง	ไว้ 3	คะแนน
ผู้ตอบเห็นด้วยว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมน้อย	ไว้ 2	คะแนน
ผู้ตอบเห็นด้วยว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสมน้อยที่สุด	ไว้ 1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5 ด้าน คือ ด้านความพร้อมทางปัจจัย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ซึ่งผู้วิจัยจะนำสำหรับการอภิปรายผล

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ลักษณะ เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่คณะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวความคิดจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นนิยามศัพท์
2. ศึกษาแบบสอบถามของ วินิจ คริสตไทย (2528 : 77 - 81) มนัส กระจกล (2530 : 75 - 88) นิตยา หลานไทย (2531 : 118 - 128) และฉลอง พูลพูน (2535 : 90 - 106) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างคำถามให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะและสภาพแวดล้อมในการทำงานใน 5 ด้าน

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อพิจารณาแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย รศ.ดร.โชติ เพชรชื่น รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร รศ.ดร.ไพศาล หวังพานิช ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร นายสมเกียรติ กูทวิฑูล อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทยและภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร นายวันชัย วิเศษสุวรรณ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และนายเสถียร คามีศักดิ์ เจ้าหน้าที่บุคคลชำนาญการ ระดับ 8 ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา ให้ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขแล้ว ผู้วิจัยได้รวบรวมและปรับปรุงแก้ไขการใช้ภาษา เนื้อหา ตามข้อเสนอแนะดังกล่าว

4. นานแบบสอบถามที่ได้แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับข้าราชการ ฝ่ายธุรการ สาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน แล้วนำไปหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายชื่อโดยวิธีการแจกแจง ค่า  $t$  ( $t$  - distribution) โดยผู้ใช้สูตรของ เอ็ดเวิร์ด (Edward. 1957 : 152 - 154)

5. นานแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient) โดยผู้ใช้สูตร (ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 170 - 171 ; อ้างอิงมาจาก Cronbach. 1971 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตแนะนำตัวผู้วิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถึง คณะศึกษาศาสตร์ คณะศึกษามนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา ผู้อำนวยการกองกลาง ผู้อำนวยการกองแผนงาน และผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เพื่อขอความร่วมมือให้ข้าราชการ สาย ข และสาย ค ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยนำไปแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. แบบสอบถามที่จัดส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นจำนวน 228 ฉบับ ได้รับ กลับคืนมา 209 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.66 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นข้าราชการ  
ฝ่ายธุรการ สาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2538

สายงานของข้าราชการ	จำนวนที่ส่งไป	จำนวนที่ได้รับคืนมา	คิดเป็นร้อยละ
ข้าราชการสาย ข	80	66	82.50
ข้าราชการสาย ค	148	143	96.62
รวม	228	209	91.66

#### การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด มาพิจารณาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ คือ ฉบับที่ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อ เสร็จแล้วแยกแบบสอบถามออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ข้าราชการสาย ข และข้าราชการสาย ค

2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง และตามตัวแปรแล้วมาตรวจให้คะแนนโดย

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน ตรวจให้คะแนนจำนวนความถี่

2.2 แบบสอบถามทัศนคติของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5 ด้าน คือ ด้านความพร้อมทางปัจจัย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์ เกื้อกูลมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	ให้	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	ให้	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

3. นำข้อมูลที่ตรวจให้คะแนนแล้วไปคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t เป็นรายชื่อ รายด้าน และรวมทุกด้านด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science)

4. แปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

3.81 - 5.00 หมายถึง มีทัศนะเห็นด้วยมากกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน  
ว่ามีความเหมาะสมมาก

2.21 - 3.80 หมายถึง มีทัศนะเห็นด้วยปานกลางกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน  
ว่ามีความเหมาะสมปานกลาง

1.00 - 2.20 หมายถึง มีทัศนะเห็นด้วยน้อยกับสภาพแวดล้อมในการทำงานว่า  
มีความเหมาะสมน้อย

### สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงานตามทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 59)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $N$  แทน จำนวนคน

2. หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร  
 (ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 64)

$$s = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ  $s$  แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน  
 $X^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง  
 $(\sum X)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 $N$  แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3. ทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม  
 ที่เป็นอิสระจากกันโดยอาศัยสถิติ  $t$  - test เพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้สูตร (ส่วน สายยศ และ  
 อังคณา สายยศ. 2536 : 86)

$$t = \frac{\frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}}{\quad} \quad df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
	$S_1^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1
	$S_2^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 2
	$n_1$	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$n_2$	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาการทดสอบนัยสำคัญ โดยอาศัยการแจกแจง t (t-distribution)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้  
ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามตำแหน่งสายงาน และประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ศึกษาทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจำแนกตามตำแหน่ง และ ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้  $t - test$

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการ เสริมสร้างให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ นำเสนอใน ตาราง 24 ภาคผนวก ค

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งสายงาน และ  
ประสบการณ์ในการทำงาน ผลปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามตำแหน่งสายงานของข้าราชการ  
และประสบการณ์ในการทำงาน

สายงานของข้าราชการ	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
<u>ตำแหน่ง</u>		
ข้าราชการสาย ข	66	31.58
ข้าราชการสาย ค	143	68.42
รวม	209	100.00
<u>ประสบการณ์ในการทำงาน</u>		
ต่ำกว่า 10 ปี	97	46.41
10 ปีขึ้นไป	112	53.59
รวม	209	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่าเมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามสายงานของข้าราชการ ปรากฏว่า  
ข้าราชการฝ่ายธุรการ จำนวน 209 คน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการสาย ค จำนวน 143 คน  
คิดเป็นร้อยละ 68.42 และข้าราชการ สาย ข จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานพบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน  
10 ปี ขึ้นไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 53.59 นอกนั้นเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน  
ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 46.41

ส่วนที่ 2 การศึกษาทัศนะของข้าราชการฝ่ายตุรกร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน ผลปรากฏดังตาราง 4 - 11

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของข้าราชการฝ่ายตุรกร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ด้านที่	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าคะแนนเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ระดับทัศนะ
1	ความพร้อมทางปัจจัย	3.00	0.55	ปานกลาง
2	บรรยากาศในการทำงาน	3.00	0.58	ปานกลาง
3	ผู้บังคับบัญชา	3.46	0.74	ปานกลาง
4	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.41	0.72	ปานกลาง
5	สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล	3.09	0.62	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.19	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่าข้าราชการฝ่ายตุรกรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทัศนะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.46$ ) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.41$ ) ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ( $\bar{X} = 3.09$ ) ด้านความพร้อมทางปัจจัย และด้านบรรยากาศในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.00$ )

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความพร้อมทางปัจจัย

ข้อที่	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทักษะ
	<u>ด้านความพร้อมทางปัจจัย</u>			
1	หน่วยงานของท่านได้รับงบประมาณ เพื่อใช้จ่ายอย่างเพียงพอ	3.09	0.74	ปานกลาง
2	การมีงบประมาณสนับสนุนให้บุคลากรทำวิจัย ที่มีประโยชน์ต่อสถาบัน	2.86	1.13	ปานกลาง
3	หน่วยงานของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ในการทำงานอยู่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน	3.11	0.83	ปานกลาง
4	วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงาน ที่มีอยู่สามารถทำให้เกิดประโยชน์ได้ดี	3.38	0.79	ปานกลาง
5	การติดต่อสื่อสารภายในมีความสะดวก และคล่องตัว	3.19	0.79	ปานกลาง
6	การติดต่อสื่อสารภายนอกมีความสะดวก และคล่องตัว	3.07	0.80	ปานกลาง
7	การติดต่อสื่อสารด้านเอกสารราชการ ระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีความ รวดเร็ว	2.87	0.84	ปานกลาง
8	หน่วยงานของท่านมีเครื่องอำนวยความสะดวก ในการทำงานอย่างเพียงพอ	3.11	0.80	ปานกลาง
9	ในหน่วยงานของท่านมียานพาหนะและ พนักงานขับรถพร้อมที่จะออกปฏิบัติงาน กับท่านได้เสมอเมื่อมีความจำเป็น	2.42	1.11	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทักษะ
10	ห้องน้ำห้องสุขาสำหรับบุคลากรมีลักษณะ เป็นส่วนต่างจากห้องน้ำห้องสุขาสำหรับ คนทั่วไป	2.93	1.15	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.00	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่าข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความพร้อมทางปัจจัย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เห็นด้วยปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 4 คือ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานที่มีอยู่สามารถช่วยให้เกิดประโยชน์ได้ดี ( $\bar{X} = 3.38$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 9 คือ หน่วยงานของท่านมียานพาหนะและพนักงานขับรถพร้อมที่จะออกปฏิบัติงานกับท่านได้เสมอ เมื่อมีความจำเป็น ( $\bar{X} = 2.42$ )

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงาน

ข้อที่	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนะ
	<u>ด้านบรรยากาศในการทำงาน</u>			
1	มีการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	2.48	0.95	ปานกลาง
2	บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบเต็มความสามารถ	3.33	0.83	ปานกลาง
3	ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินช่วงเวลาที่ปฏิบัติงาน	3.33	0.71	ปานกลาง
4	การมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ	3.14	0.96	ปานกลาง
5	หน่วยงานมีการทบทวนนโยบายและประเมินผลงานเพื่อปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ	2.81	0.90	ปานกลาง
6	ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและมีแสงสว่างเพียงพอสามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่	3.39	0.90	ปานกลาง
7	สถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัยอยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมสะดวกต่อการเดินทางไป-กลับ	2.97	1.11	ปานกลาง
8	ถนนและทางเดินเพื่อติดต่อระหว่างอาคารต่าง ๆ ภายในบริเวณมหาวิทยาลัยสะดวกและปลอดภัย	3.24	0.83	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทักษะ
9	การจราจรในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกและคล่องตัว	2.87	0.94	ปานกลาง
10	บริเวณที่จอดรถภายในมหาวิทยาลัยมีเพียงพอและเป็นสัดส่วน	2.47	0.94	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.00	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่าข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 6 คือ ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเทได้สะดวกและมีแสงสว่างเพียงพอสามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ ( $\bar{X} = 3.39$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 10 คือ บริเวณที่จอดรถภายในมหาวิทยาลัยมีเพียงพอและเป็นสัดส่วน ( $\bar{X} = 2.47$ )

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชา

ข้อที่	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
	<u>ด้านผู้บังคับบัญชา</u>			
1	ความรู้ความสามารถในหน้าที่การงาน	3.72	0.78	ปานกลาง
2	ความสนใจในวิธีการทำงานของท่าน	3.53	0.84	ปานกลาง
3	การแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ	3.19	0.92	ปานกลาง
4	การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชามุ่งประโยชน์ของหน่วยงานเป็นสำคัญ	3.72	0.85	ปานกลาง
5	ความมีน้ำใจพร้อมที่จะช่วยเหลือ			
	<u>ผู้ใต้บังคับบัญชา</u>	3.69	0.89	ปานกลาง
6	ความตั้งใจพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.55	0.90	ปานกลาง
7	ความสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.51	0.90	ปานกลาง
8	ผู้บังคับบัญชาช่วยให้ท่านมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน	3.28	1.02	ปานกลาง
9	การพิจารณาความดีความชอบมีความเป็นธรรม	3.17	0.91	ปานกลาง
10	การมอบหมายงานต่าง ๆ ได้พิจารณาตามความสามารถและความเหมาะสม	3.31	0.89	ปานกลาง
11	ปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรม	3.36	0.91	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.46	0.74	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่าข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 คือ ความรู้ความสามารถในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 3.72$ ) และข้อ 4 คือ การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชามุ่งประโยชน์ของหน่วยงานเป็นสำคัญ ( $\bar{X} = 3.72$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 9 คือ การพิจารณาความดีความชอบมีความเป็นธรรม ( $\bar{X} = 3.17$ )

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
	<u>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>			
1	เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยความเอื้ออาทรมีน้ำใจต่อกัน	3.60	0.89	ปานกลาง
2	เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	3.33	0.76	ปานกลาง
3	เพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะแสดงแนวคิดในการแก้ปัญหาการทำงานร่วมกัน	3.33	0.80	ปานกลาง
4	เมื่อมีงานเร่งด่วนทุกคนจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.48	0.94	ปานกลาง
5	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มิมีความสามารถพอ ๆ กัน	3.34	0.73	ปานกลาง
6	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มิให้ความร่วมมือกันดี	3.49	0.93	ปานกลาง
7	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มิมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงานดี	3.45	0.87	ปานกลาง
8	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มิมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.28	0.92	ปานกลาง
9	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มิทำงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม	3.32	0.94	ปานกลาง

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อที่	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทักษะ
10	เพื่อนร่วมงานมีการปรึกษาหารือกันในด้าน การปฏิบัติงาน	3.22	0.90	ปานกลาง
11	ท่านมีความรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงาน ร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	3.50	0.90	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.41	0.72	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่าข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 คือ เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกัน ด้วยความเอื้ออารีมีน้ำใจต่อกัน ( $\bar{X} = 3.60$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 10 คือ เพื่อนร่วมงานมีการปรึกษาหารือกันในด้านการทำงาน ( $\bar{X} = 3.22$ )

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสวัสดิการและประโยชน์  
 เกื้อกูล

ข้อที่	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนะ
	<u>ด้านสวัสดิการและประโยชน์ เกื้อกูล</u>			
1	มหาวิทยาลัยมีบริการจัดสวัสดิการให้เพียงพอ	2.60	0.94	ปานกลาง
2	ความรู้สึภพอใจที่สหกรณ์ออมทรัพย์ได้ช่วยเหลือในเรื่องสินเชื่อดีเพียงพอแล้ว	3.16	0.89	ปานกลาง
3	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ	2.90	0.87	ปานกลาง
4	มหาวิทยาลัยให้บริการเบิกค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร สะดวกและรวดเร็ว	3.45	0.88	ปานกลาง
5	มหาวิทยาลัยให้บริการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ และค่าเช่าที่พักอย่างรวดเร็วเมื่อแบบปฏิบัติราชการที่สามารถเบิกค่าตอบแทนได้	3.27	0.79	ปานกลาง
6	มหาวิทยาลัยควรจัดรถรับ-ส่ง ให้แก่บุคลากร	3.55	1.47	ปานกลาง
7	การมีส่วนสนับสนุนในเรื่องที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย เช่น การให้กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย	3.24	1.22	ปานกลาง
8	การมีส่วนสนับสนุนให้บุคลากรได้ซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคในราคาถูก	3.01	1.16	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อที่	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
9	อัตราค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับเหมาะสมกับการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้แก่ มหาวิทยาลัย	2.93	0.87	ปานกลาง
10	การจัดแพทย์และพยาบาลมาบริการตรวจสุขภาพ และรักษาพยาบาลให้บุคลากร	2.78	1.11	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.09	0.62	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่าข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสวัสดิการและประโยชน์ เกือบอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เห็นด้วยในระดับปานกลางทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 6 คือ มหาวิทยาลัยควรจัดรถรับ-ส่ง ให้แก่บุคลากร ( $\bar{X} = 3.55$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 1 คือ มหาวิทยาลัยมีบริการจัดสวัสดิการให้เพียงพอ ( $\bar{X} = 2.60$ )

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข และสาย ค ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ข้าราชการสาย ข (N = 66)			ข้าราชการสาย ค (N = 143)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนะ
ด้านความพร้อมทางปัจจัย	3.02	0.59	ปานกลาง	2.99	0.53	ปานกลาง
ด้านบรรยากาศในการทำงาน	2.95	0.60	ปานกลาง	3.03	0.57	ปานกลาง
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.31	0.74	ปานกลาง	3.52	0.74	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.30	0.83	ปานกลาง	3.46	0.66	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล	3.01	0.60	ปานกลาง	3.12	0.63	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13	0.55	ปานกลาง	3.24	0.47	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า ข้าราชการสาย ข และสาย ค เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมห้าด้านอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ ,  $\bar{X} = 3.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ข้าราชการสาย ข เห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งห้าด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.31$ ) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.30$ ) ด้านความพร้อมทางปัจจัย ( $\bar{X} = 3.02$ ) ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ( $\bar{X} = 3.01$ ) และด้านบรรยากาศในการทำงาน ( $\bar{X} = 2.95$ )

ข้าราชการสาย ค เห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางทั้งห้าด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.52$ ) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.46$ ) ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ( $\bar{X} = 3.12$ ) ด้านบรรยากาศในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.03$ ) และด้านความพร้อมทางปัจจัย ( $\bar{X} = 2.99$ )

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี (N = 97)			ประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไป (N = 112)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทักษะ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทักษะ
ด้านความพร้อมทางปัจจัย	2.96	0.50	ปานกลาง	3.03	0.58	ปานกลาง
ด้านบรรยากาศในการทำงาน	3.00	0.55	ปานกลาง	3.00	0.60	ปานกลาง
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.45	0.75	ปานกลาง	3.46	0.74	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.51	0.63	ปานกลาง	3.33	0.78	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล	3.13	0.64	ปานกลาง	3.06	0.61	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22	0.48	ปานกลาง	3.18	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงว่าข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไปของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.22$ ,  $\bar{X} = 3.18$ ) เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.51$ ) ด้านผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.45$ ) ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ( $\bar{X} = 3.13$ ) ด้านบรรยากาศในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.00$ ) และด้านความพร้อมทางปัจจัย ( $\bar{X} = 2.96$ )

ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ( $\bar{X} = 3.46$ ) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.33$ ) ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ( $\bar{X} = 3.06$ ) ด้านความพร้อมทางปัจจัย ( $\bar{X} = 3.03$ ) และด้านบรรยากาศในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.00$ )

**ส่วนที่ 3** เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจำแนกตามตำแหน่ง และ ประสิทธิภาพในการทำงาน ผลปรากฏดังตาราง 12 - 23

ตาราง 12 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข และสาย ค ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมและ เป็นรายด้าน

สายงานของข้าราชการ	ระดับทักษะ				t
	สาย ข (N = 66)		สาย ค (N = 143)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
ด้านความพร้อมทางปัจจัย	3.02	0.59	2.99	0.53	0.28
ด้านบรรยากาศในการทำงาน	2.95	0.60	3.03	0.57	-0.81
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.31	0.74	3.52	0.73	-1.89
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.30	0.83	3.46	0.66	-1.39
ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล	3.01	0.60	3.12	0.63	-1.21
ค่าเฉลี่ยรวม	3.13	0.55	3.24	0.47	-1.38

จากตาราง 12 แสดงว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข และสาย ค มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านความพร้อมทางปัจจัย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 เปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความพร้อมทางปัจจัย

ด้านความพร้อมทางปัจจัย	สาย ข (N = 66)		สาย ค (N = 143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1 ทหน่วยงานของท่านได้รับ งบประมาณเพื่อใช้จ่าย อย่างเพียงพอ	3.05	0.73	3.10	0.74	-0.54
2 การมีงบประมาณสนับสนุน ให้บุคลากรทำวิจัยที่มี ประโยชน์ต่อสถาบัน	2.94	1.14	2.82	1.12	0.72
3 ทหน่วยงานของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการ ทำงานอยู่เพียงพอกับการ ปฏิบัติงาน	3.06	0.88	3.13	0.82	-0.57
4 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ปฏิบัติงานที่มีอยู่สามารถ ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ดี	3.35	0.79	3.40	0.79	-0.43
5 การติดต่อสื่อสารภายใน มีความสะดวกและคล่องตัว	3.14	0.86	3.21	0.76	-0.60
6 การติดต่อสื่อสารภายนอก มีความสะดวกและคล่องตัว	3.17	0.87	3.03	0.77	1.11
7 การติดต่อสื่อสารด้านเอกสาร ราชการระหว่างหน่วยงานใน นามมหาวิทยาลัยมีความรวดเร็ว	2.88	0.87	2.86	0.84	0.15

ตาราง 13 (ต่อ)

ด้านความพร้อมทางปัจจัย	สาย ข (N = 66)		สาย ค (N = 143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
8 หน่วยงานของท่านมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ	3.17	0.76	3.08	0.82	0.72
9 ในหน่วยงานของท่านมียานพาหนะและพนักงานขับรถพร้อมที่จะออกปฏิบัติงานกับท่านได้เสมอเมื่อมีความจำเป็น	2.42	1.16	2.42	1.09	0.03
10 ห้องน้ำห้องสุขาสำหรับบุคลากรมีลักษณะเป็นสัดส่วนต่างจากห้องน้ำห้องสุขาสำหรับคนทั่วไป	3.02	1.00	2.89	1.22	0.80
รวม	3.02	0.59	2.99	0.53	0.28

จากตาราง 13 แสดงว่าข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข และ สาย ค มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความพร้อมทางปัจจัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 เปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงาน

ด้านบรรยากาศในการทำงาน	สาย ข (N = 66)		สาย ค (N = 143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1 มีการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา เพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติ งานอย่างสม่ำเสมอ	2.50	0.93	2.48	0.96	0.17
2 บุคลากรในหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบ เต็มความสามารถ	3.30	0.88	3.34	0.81	-0.31
3 ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินช่วงเวลา ที่ปฏิบัติงาน	3.18	0.61	3.41	0.74	-2.31*
4 การมีโอกาสแสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติ งานได้อย่างอิสระ	3.03	0.94	3.19	0.96	-1.12
5 หน่วยงานมีการทบทวน นโยบายและประเมินผลงาน เพื่อปรับปรุงการทำงาน อยู่เสมอ	2.82	0.99	2.80	0.87	0.10

ตาราง 14 (ต่อ)

ด้านบรรยากาศในการทำงาน	สาย ข (N = 66)		สาย ค (N = 143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
6 ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเท ได้สะดวกและมีแสงสว่าง เพียงพอสามารถปฏิบัติงาน ได้เต็มที่	3.36	0.82	3.40	0.94	-0.27
7 สถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัย อยู่ในพื้นที่ที่เหมาะสมสะดวก ต่อการเดินทางไป-กลับ	2.88	1.07	3.00	1.13	-0.79
8 ถนนและทางเดินเพื่อติดต่อ ระหว่างอาคารต่าง ๆ ภายในบริเวณมหาวิทยาลัย สะดวก และปลอดภัย	3.11	0.86	3.31	0.82	-1.60
9 การจราจรในมหาวิทยาลัย มีความสะดวกและคล่องตัว	2.88	0.97	2.87	0.93	0.08
10 บริเวณที่จอดรถภายใน มหาวิทยาลัยมีเพียงพอ และเป็นสัดส่วน	2.48	0.98	2.46	0.92	0.16
รวม	2.95	0.60	3.03	0.57	-0.81

จากตาราง 14 แสดงว่า ซ้ำรายการฝ่ายธุรการ สาย ข และ สาย ค มีทักษะ ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงานแตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ซ้ำรายการฝ่ายธุรการ สาย ข และสาย ค มีทักษะ แตกต่างกันอย่างไรมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ข้อ 3 คือ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในช่วงเวลาที่ปฏิบัติงาน ส่วนข้ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 เปรียบเทียบทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชา

ด้านผู้บังคับบัญชา	สาย ข (N = 66)		สาย ค (N = 143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1 ความรู้ความสามารถ ในหน้าที่การงาน	3.62	0.76	3.76	0.79	-1.23
2 ความสนใจในวิธีการทำงาน ของท่าน	3.42	0.88	3.57	0.83	-1.16
3 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ต่าง ๆ	3.03	0.93	3.26	0.92	-1.66
4 การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา มุ่งประโยชน์ของหน่วยงาน เป็นสำคัญ	3.61	0.84	3.78	0.86	-1.35
5 ความมีน้ำใจพร้อมที่จะ ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชา	3.56	0.86	3.76	0.91	-1.49
6 ความตั้งใจพร้อมที่จะรับฟัง ความคิดเห็นของ ผู้บังคับบัญชา	3.41	0.91	3.61	0.90	-1.48
7 ความสามารถให้คำแนะนำ ในการปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ	3.36	0.92	3.58	0.89	-1.60
8 ผู้บังคับบัญชาช่วยให้ท่าน มีขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน	3.17	1.03	3.33	1.02	-1.06

ตาราง 15 (ต่อ)

ด้านผู้บังคับบัญชา	สาย ข (N = 66)		สาย ค (N = 143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
9 การพิจารณาความดี ความชอบมีความเป็นธรรม	2.91	0.87	3.29	0.91	-2.87*
10 การมอบหมายงานต่าง ๆ ได้พิจารณาตามความ สามารถและความเหมาะสม	3.14	0.94	3.38	0.86	-1.82
11 บกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยความเป็นธรรม	3.23	0.89	3.43	0.92	-1.49
รวม	3.31	0.74	3.52	0.73	-1.89

จากตาราง 15 แสดงว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการ สาย ข และสาย ค มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการฝ่ายธุรการ สาย ข และสาย ค มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ข้อ 9 คือ การพิจารณาความดีความชอบมีความเป็นธรรม ส่วนข้ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 เปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	สาย ข (N = 66)		สาย ค (N = 143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1 เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกัน ด้วยความเอื้ออาธรรมีน้ำใจ ต่อกัน	3.44	0.84	3.67	0.90	-1.81
2 เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับ ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	3.23	0.91	3.38	0.68	-1.25
3 เพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะ แสดงแนวคิดในการแก้ปัญหา การทำงานร่วมกัน	3.20	0.95	3.38	0.72	-1.43
4 เมื่อมีงานเร่งด่วนทุกคน จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.50	1.02	3.77	0.89	-1.83
5 เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ มีความสามารถพอ ๆ กัน	3.29	0.72	3.37	0.74	-0.77
6 เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ ให้ความร่วมมือกันดี	3.41	1.05	3.52	0.87	-0.78
7 เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ การงานดี	3.44	0.95	3.46	0.84	-0.16

ตาราง 16 (ต่อ)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	สาย ข (N = 66)		สาย ค (N = 143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
8 เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ มีความกระตือรือร้น ในการทำงาน	3.20	1.01	3.31	0.88	-0.81
9 เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ ทำงานโดยคำนึงถึง ผลประโยชน์ของส่วนรวม	3.15	1.09	3.40	0.87	-1.63
10 เพื่อนร่วมงานมีการปรึกษา หารือกันในการปฏิบัติ- งาน	3.08	1.03	3.29	0.83	-1.51
11 ท่านมีความรู้สึกสบายใจ ในการปฏิบัติงานร่วมกับ เพื่อนร่วมงาน	3.41	0.99	3.54	0.86	-0.91
รวม	3.30	0.83	3.46	0.66	-1.39

จากตาราง 16 แสดงว่าข้าราชการฝ่ายธุรการ สาย ข และสาย ค มีทัศนะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 เปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสวัสดิการและประโยชน์ เกื้อกูล

ด้านสวัสดิการและประโยชน์ เกื้อกูล	สาย ข (N = 66)		สาย ค (N = 143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1 มหาวิทยาลัยมีบริการจัด สวัสดิการให้เพียงพอ	2.55	1.01	2.62	0.90	-0.53
2 ความรู้สึกพอใจที่สหกรณ์- ออมทรัพย์ได้ช่วยเหลือใน เรื่องเงินเชื่อดีเพียงพอแล้ว	3.08	0.87	3.20	0.90	-0.92
3 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสม กับปริมาณงานที่ทำ	2.88	0.85	2.92	0.88	-0.29
4 มหาวิทยาลัยให้บริการ เบิกค่าเช่าบ้าน ค่ารักษา- พยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร สะดวกและรวดเร็ว	3.27	0.87	3.53	0.88	-1.99*
5 มหาวิทยาลัยให้บริการ เบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ และค่าเช่าที่พักอย่าง รวดเร็วเมื่อไปปฏิบัติ ราชการที่สามารถเบิก ค่าตอบแทนได้	3.15	0.75	3.32	0.81	-1.49
6 มหาวิทยาลัยควรจัดรด รับ-ส่ง ใหนักบุคลากร	3.56	1.38	3.54	1.52	0.10

ตาราง 17 (ต่อ)

ด้านสวัสดิการและประโยชน์ เกี่ยว	สาย ข (N = 66)		สาย ค (N = 143)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
7 การมีส่วนร่วมสนับสนุนในเรื่อง ที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย เช่น การให้กู้เงินเพื่อ ที่อยู่อาศัย	3.23	1.11	3.24	1.27	-0.10
8 การมีส่วนร่วมสนับสนุนให้ บุคลากรได้ซื้อเครื่อง อุปโภคบริโภคในราคาถูก	2.86	1.00	3.08	1.22	-1.37
9 อัตราค่าตอบแทนที่บุคลากร ได้รับเหมาะสมกับการ ปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั่ว มหาวิทยาลัย	2.85	0.88	2.97	0.86	-0.95
10 การจัดแพทย์และพยาบาล มาบริการตรวจสุขภาพ และ รักษาพยาบาลให้บุคลากร	2.71	1.05	2.81	1.14	-0.62
รวม	3.01	0.60	3.12	0.63	-1.21

จากตาราง 17 แสดงว่า ซ้ำราชการฝ่ายธุรการ สาย ข และสาย ค มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสวัสดิการและประโยชน์ที่ถือฤลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่า ชื่อที่ซ้ำราชการฝ่ายธุรการ สาย ข และสาย ค มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ชื่อ 4 คือ มหาวิทยาลัยให้บริการเบิกค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรสะดวกและรวดเร็ว ส่วนชื่ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข และสาย ค ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีหรือมากกว่า ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ประสบการณ์ ต่ำกว่า 10 ปี (N = 97)		ประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไปหรือมากกว่า (N = 112)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความพร้อมทางปัจจัย	2.96	0.50	3.03	0.58	-0.89
ด้านบรรยากาศในการทำงาน	3.00	0.55	3.00	0.60	0.04
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.45	0.75	3.46	0.74	-0.08
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.51	0.63	3.33	0.78	1.81
ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล	3.13	0.64	3.06	0.61	-0.86
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22	0.48	3.18	0.52	0.55

จากตาราง 18 แสดงว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไปมีทักษะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความพร้อมทางปัจจัย ตามทัศนะของ  
ข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ด้านความพร้อมทางปัจจัย	ประสบการณ์ ต่ำกว่า 10 ปี (N = 97)		ประสบการณ์ 10 ปี หรือมากกว่า (N = 112)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1 หน่วยงานของท่านได้รับ งบประมาณเพื่อใช้จ่าย อย่างเพียงพอ	3.02	0.71	3.14	0.77	-1.20
2 การมีงบประมาณสนับสนุน ให้บุคลากรทํางานที่มี ประโยชน์ต่อสถาบัน	2.92	1.15	2.80	1.11	0.73
3 หน่วยงานของท่านมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการ ทำงานอยู่เพียงพอกับการ ปฏิบัติงาน	3.14	0.78	3.08	0.88	0.56
4 วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ปฏิบัติงานที่มีอยู่สามารถ ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ดี	3.42	0.80	3.35	0.78	0.68
5 การติดต่อสื่อสารภายใน มีความสะดวกและคล่องตัว	3.11	0.80	3.25	0.78	-1.25
6 การติดต่อสื่อสารภายนอก มีความสะดวกและคล่องตัว	2.94	0.84	3.19	0.75	-2.25*

ตาราง 19 (ต่อ)

ด้านความพร้อมทางปัจจัย	ประสบการณ์ ต่ำกว่า 10 ปี (N = 97)		ประสบการณ์ 10 ปี หรือมากกว่า (N = 112)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
7 การติดต่อสื่อสารด้าน เอกสารราชการระหว่าง หน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีความรวดเร็ว	2.79	0.88	2.93	0.81	-1.15
8 หน่วยงานของท่านมีเครื่อง อำนวยความสะดวกในการ ทำงานอย่างเพียงพอ	3.11	0.76	3.11	0.83	0.06
9 านหน่วยงานของท่านมี ยานพาหนะและพนักงาน ขับรถยนต์พร้อมที่จะออก ปฏิบัติงานกับท่านได้เสมอ เมื่อมีความจำเป็น	2.31	1.06	2.52	1.15	-1.36
10 ห้องน้ำห้องสุขาสำหรับ บุคลากรมีลักษณะ เป็นสัดส่วน ต่างจากห้องน้ำห้องสุขา สำหรับคนทั่วไป	2.89	1.02	2.96	1.26	-0.49
รวม	2.96	0.50	3.03	0.58	-0.89

จากตาราง 19 แสดงว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการ ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี และ ประสบการณ์ 10 ปีหรือมากกว่า มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความพร้อมทางปัจจัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการฝ่ายธุรการ ที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ 10 ปี หรือมากกว่า มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ข้อ 6 คือ การติดต่อสื่อสารภายนอกมีความสะดวกและคล่องตัว ส่วนข้ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงาน ตามทัศนะ  
ของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ งานนอกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ด้านบรรยากาศในการทำงาน	ประสบการณ์ ต่ำกว่า 10 ปี (N = 97)		ประสบการณ์ 10 ปี หรือมากกว่า (N = 112)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1 มีการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา เพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน อย่างสม่ำเสมอ	2.43	0.90	2.53	1.00	-0.72
2 บุคลากรในหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบ เต็มความสามารถ	3.41	0.83	3.26	0.83	1.34
3 ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินช่วงเวลา ที่ปฏิบัติงาน	3.36	0.65	3.31	0.76	0.50
4 การมีโอกาสแสดงความ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติ งานได้อย่างอิสระ	3.07	0.96	3.20	0.96	-0.93
5 หน่วยงานมีการทบทวน นโยบายและประเมินผล งานเพื่อปรับปรุงการทำงาน อยู่เสมอ	2.81	0.87	2.80	0.94	0.09

ตาราง 20 (ต่อ)

ด้านบรรยากาศในการทำงาน	ประสบการณ์ ต่ำกว่า 10 ปี (N = 97)		ประสบการณ์ 10 ปี หรือมากกว่า (N = 112)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
6 ห้องทำงานมีอากาศถ่ายเท ได้สะดวกและมีแสงสว่าง เพียงพอสามารถปฏิบัติงาน ได้เต็มที่	3.32	0.90	3.45	0.91	-0.01
7 สถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัย อยู่ในพื้นที่เหมาะสมสะดวก ต่อการเดินทางไป-กลับ	2.90	1.15	3.03	1.08	-0.84
8 ถนนและทางเดินเพื่อติดต่อ ระหว่างอาคารต่าง ๆ ภายในบริเวณมหาวิทยาลัย สะดวก และปลอดภัย	3.25	0.80	3.24	0.86	0.06
9 การจราจรในมหาวิทยาลัย มีความสะดวกและคล่องตัว	2.91	0.97	2.84	0.92	0.52
10 บริเวณที่จอดรถภายใน มหาวิทยาลัยมีเพียงพอ และเป็นสัดส่วน	2.59	0.89	2.37	0.97	1.73
รวม	3.00	0.55	3.00	0.60	-0.04

จากตาราง 20 แสดงว่าข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ 10 ปี หรือมากกว่า มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชา ตามทัศนคติของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ด้านผู้บังคับบัญชา	ประสบการณ์ ต่ำกว่า 10 ปี (N = 97)		ประสบการณ์ 10 ปี หรือมากกว่า (N = 112)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1 ความรู้ความสามารถ ในหน้าที่การงาน	3.69	0.73	3.74	0.83	-0.47
2 ความสนใจในวิธีการทำงาน ของท่าน	3.45	0.80	3.59	0.88	-1.17
3 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ต่าง ๆ	3.26	1.03	3.13	0.82	1.02
4 การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา มุ่งประโยชน์ของหน่วยงาน เป็นสำคัญ	3.78	0.81	3.67	0.89	0.97
5 ความมีน้ำใจพร้อมที่จะ ช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา	3.65	0.91	3.73	0.88	-0.66
6 ความตั้งใจพร้อมที่จะรับฟัง ความคิดเห็นของ ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.56	0.87	3.54	0.94	0.17

ตาราง 21 (ต่อ)

ด้านผู้บังคับบัญชา	ประสบการณ์ ต่ำกว่า 10 ปี (N = 97)		ประสบการณ์ 10 ปี หรือมากกว่า (N = 112)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
7 ความสามารถที่ค้ำเนาะนำ งานการปฏิบัติงานอย่าง มีประสิทธิภาพ	3.49	0.93	3.53	0.89	-0.25
8 ผู้บังคับบัญชาช่วยให้ท่าน มีขวัญและกำลังใจ การทำงาน	3.24	1.05	3.31	1.00	-0.53
9 การพิจารณาความดี ความชอบมีความเป็นธรรม	3.18	0.91	3.16	0.92	0.11
10 การมอบหมายงานต่าง ๆ ได้พิจารณาตามความ สามารถและความเหมาะสม	3.28	0.93	3.33	0.86	-0.42
11 บกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยความเป็นธรรม	3.39	0.92	3.34	0.91	0.41
รวม	3.45	0.75	3.46	0.74	-0.08

จากตาราง 21 แสดงว่าข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี และ  
ประสบการณ์ 10 ปีหรือมากกว่ามีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านผู้บังคับบัญชาแตกต่างกัน  
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานตามทักษะ  
ของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ประสบการณ์ ต่ำกว่า 10 ปี (N = 97)		ประสบการณ์ 10 ปี หรือมากกว่า (N = 112)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1 เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกัน ด้วยความเอื้ออาธรรมีน้ำใจ ต่อกัน	3.70	0.84	3.51	0.92	1.57
2 เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับ ในความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	3.41	0.72	3.27	0.79	1.38
3 เพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะ แสดงแนวคิดในการแก้ปัญหา การทำงานร่วมกัน	3.41	0.76	3.25	0.83	1.47
4 เมื่อมีงานเร่งด่วนทุกคน จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.73	0.88	3.64	0.99	0.69
5 เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ มีความสามารถพอ ๆ กัน	3.40	0.70	3.29	0.76	1.07
6 เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ ให้ความร่วมมือกันดี	3.60	0.87	3.39	0.97	1.61
7 เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ มีความรับผิดชอบต่อนำที่ การงานดี	3.55	0.83	3.38	0.90	1.43
8 เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีความ กระตือรือร้นในการทำงาน	3.35	0.85	3.21	0.98	1.07

ตาราง 22 (ต่อ)

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ประสบการณ์ ต่ำกว่า 10 ปี (N = 97)		ประสบการณ์ 10 ปี หรือมากกว่า (N = 112)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
9 เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ ทำงานโดยคำนึงถึง ผลประโยชน์ของส่วนรวม	3.48	0.84	3.18	1.00	2.39*
10 เพื่อนร่วมงานมีการปรึกษา หารือกันในการปฏิบัติ งาน	3.35	0.71	3.12	1.03	1.94
11 ท่านมีความรู้สึกละอายใจ ในการปฏิบัติงานร่วมกับ เพื่อนร่วมงาน	3.61	0.82	3.40	0.96	1.67
รวม	3.51	0.63	3.33	0.78	1.81

จากตาราง 22 แสดงว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี และ  
ประสบการณ์ 10 ปี หรือมากกว่า มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับ  
เพื่อนร่วมงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่  
ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 และประสบการณ์ 10 ปี หรือมากกว่า มีทัศนคติ  
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่ ข้อ 9 คือ เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ทำงาน  
โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม ส่วนข้ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 เปรียบเทียบสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสวัสดิการและประโยชน์  
 ตามทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามประสบการณ์  
 ในการทำงาน

ด้านสวัสดิการและประโยชน์ เกี่ยว	ประสบการณ์ ต่ำกว่า 10 ปี (N = 97)		ประสบการณ์ 10 ปี หรือมากกว่า (N = 112)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1 มหาวิทยาลัยมีบริการจัด สวัสดิการให้อย่างเพียงพอ	2.65	0.94	2.55	0.94	0.74
2 ความรู้สึกพอใจที่สหกรณ์- ออมทรัพย์ได้ช่วยเหลือใน เรื่องสินเชื่อดีเพียงพอแล้ว	3.03	0.88	3.27	0.88	-1.94
3 เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสม กับปริมาณงานที่ทำ	2.86	0.89	2.95	0.86	-0.75
4 มหาวิทยาลัยให้บริการ เบิกค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร สะดวกและรวดเร็ว	3.28	0.88	3.60	0.86	-2.65*
5 มหาวิทยาลัยให้บริการ เบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ และค่าเช่า ที่พักอย่างรวดเร็วเมื่อ ปฏิบัติราชการที่สามารถ เบิกค่าตอบแทนได้	3.19	0.78	3.34	0.80	-1.40

ตาราง 23 (ต่อ)

ด้านสวัสดิการและประโยชน์ เกี่ยว	ประสบการณ์ ต่ำกว่า 10 ปี (N = 97)		ประสบการณ์ 10 ปี หรือมากกว่า (N = 112)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
6 มหาวิทยาลัยควรจัดรถ รับ-ส่ง ให้แก่บุคลากร	3.87	1.34	3.27	1.53	3.01*
7 การมีส่วนร่วมสนับสนุน งานเรื่องที่อยู่อาศัยสำหรับ ผู้มีรายได้น้อย เช่น การให้กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย	3.43	1.23	3.07	1.19	2.15*
8 การมีส่วนร่วมสนับสนุนให้ บุคลากรได้ซื้อเครื่อง อุปโภคบริโภคในราคาถูก	3.28	1.18	2.79	1.09	3.11*
9 อัตราค่าตอบแทนที่บุคลากร ได้รับเหมาะสมกับการ ปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้แก่ มหาวิทยาลัย	2.94	0.93	2.93	0.81	0.08
10 การจัดแพทย์และพยาบาล มาบริการตรวจสอบสุขภาพและ รักษาพยาบาลให้บุคลากร	2.77	1.14	2.79	1.09	-0.08
รวม	3.13	0.64	3.06	0.61	0.86

จากตาราง 23 แสดงว่าข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ 10 ปีหรือมากกว่า มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมการทำงานด้านสวัสดิการและประโยชน์เรื้อรัง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ 10 ปีหรือมากกว่า มีทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ข้อ 4 คือ มหาวิทยาลัยให้บริการเบิกค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร สะดวกและรวดเร็ว ข้อ 6 คือ มหาวิทยาลัยควรจัดรถรับ-ส่ง ให้แก่บุคลากร ข้อ 7 คือ การมีส่วนร่วมสนับสนุนในเรื่องที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย เช่น การให้กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย และข้อ 8 คือ การมีส่วนร่วมสนับสนุนให้บุคลากรได้ซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคในราคาถูก ส่วนข้ออื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยสรุปวิธีการศึกษาค้นคว้า และผลการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. กลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาถึงทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข และ สาย ค มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความพร้อมทางปัจจัย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล พร้อมทั้งเปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการโดยจำแนกตามตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงาน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นข้าราชการฝ่ายธุรการ ซึ่งประกอบด้วยข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 228 คน และเมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วได้กลุ่มตัวอย่างที่สามารถใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 91.66

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อสอบถามทัศนคติของข้าราชการฝ่ายธุรการ สาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5 ด้าน กระจายแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เพื่อสอบถามทัศนคติหรือความคิดเห็นของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน จำนวน 52 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึก และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ออกหนังสือถึงหัวหน้าหน่วยงาน 10 แห่ง ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือให้ข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข และสาย ค ตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยเป็นผู้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมด้วยตนเอง

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลและคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้แล้ว ผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการศึกษาทัศนคติของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานและหาค่า t - test ในการเปรียบเทียบทัศนคติของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1. ข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้ง 5 ด้านคือ ด้านความพร้อมทางปัจจัย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านก็พบว่า มีทักษะอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเช่นกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้คือ ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ด้านความพร้อมทางปัจจัย และด้านบรรยากาศในการทำงาน
2. เปรียบเทียบทักษะของข้าราชการระหว่างสาย ข และสาย ค ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบรายด้านก็พบว่าไม่แตกต่างกัน การเปรียบเทียบทักษะของข้าราชการระหว่างผู้มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีหรือมากกว่า ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบรายด้านก็พบว่าไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

1. ทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความพร้อมทางด้านปัจจัย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลที่พบจากการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของมาลินี แซ่เต็ง (2534 : 62) ที่พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทักษะในระดับปานกลางต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานทุกด้าน และโดยส่วนรวม และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มัทธนา แจวงโสภณ (2538 : 127) ซึ่งพบว่า ผู้บริหาร และอาจารย์มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยพยาบาลและผดุงครรภ์ กระทรวงสาธารณสุข โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ปานกลางเช่นกัน อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้ขัดแย้งเล็กน้อยกับการศึกษาของ ลจิตร์ แพ้วสกุล (2534 : 70)

ซึ่งพบว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติที่  
ต้องงาน และมีทัศนคติค่อนข้างดีต่อสภาพการทำงานและเพื่อนร่วมงาน

การที่ข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อม  
ในการทำงานในระดับปานกลางทั้งห้าด้านนั้น กล่าวได้ว่าเป็นเพราะงานที่ข้าราชการฝ่ายธุรการ  
ปฏิบัติอยู่นั้น เป็นงานที่ต้องใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ประกอบการทำงานเพื่อความรวดเร็ว  
ในการติดต่อสื่อสารไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่เครื่องมือ เครื่องใช้ หรืออุปกรณ์ที่มีอยู่  
ยังไม่ดีเท่าที่ควร เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้งบประมาณในการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เพื่อใช้ในการ  
ปฏิบัติงานค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับงบประมาณหมวดค่าตอบแทนใช้สอย (เอกสารงบประมาณปี  
2537, 2538 : 83) ในการสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้ารับการสัมมนาเพื่อเพิ่มพูน  
ความรู้และประสบการณ์ในการทำงานนั้น นับว่ายังมีอยู่น้อย แม้ว่าจะจัดโดยมหาวิทยาลัยเอง  
บุคลากรที่ได้เข้ารับการสัมมนาก็ยังไม่ทั่วถึง มหาวิทยาลัยจึงควรรักษาความสำคัญในข้อนี้ให้มากขึ้น  
เพราะการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการพัฒนาให้ก้าวหน้าในการทำงาน จะทำให้สถาบัน  
การศึกษาเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (วิจิตร ศรีสอาด, 2518 :  
40) นอกจากนี้ ในเรื่องของ การติดต่อสื่อสารในการทำงานก็มีความสำคัญไม่น้อย เพราะจะช่วย  
ให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว เป็นผลดีแก่ผู้รับบริการ การมีเครื่องอำนวยความสะดวก  
ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารทั้งภายใน ภายนอก จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ  
ในการทำงาน (Gilmer, 1973 : 380)

ผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถแยกอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านความพร้อมทางปัจจัย พบว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทัศนคติต่อด้าน  
ความพร้อมทางปัจจัยในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะข้าราชการฝ่ายธุรการเห็นว่า  
วัสดุอุปกรณ์ที่หน่วยงานมีใช้อยู่ยังไม่มีความทันสมัยเท่าที่ควรเมื่อเทียบกับหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น ๆ  
มหาวิทยาลัยจึงควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยเสริมในการทำงานเพื่อให้เกิด  
ความรวดเร็ว แม่นยำ ถูกต้องในการปฏิบัติงาน เช่น จัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ ๆ รวมทั้ง  
ควรมีการซ่อมบำรุงรักษาที่เป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน เพราะการมีอุปกรณ์  
เครื่องมือ อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จะใช้ในสำนักงานถ้ามีเพียงพอและสะดวกจะทำงาน  
มีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ (โชคดี รักทอง, 2531 : 171) ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้

สอดคล้องกับ ลจิตร์ แพ้วสกุล (2534 : 73) ที่พบว่าข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อความพร้อมทางปัจจัยยังไม่ถึงขั้นดี เพราะระบบราชการมีระเบียบปฏิบัติในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ค่อนข้างยุ่งยาก รัดกุม ต้องมีการตรวจสอบหลายขั้นตอน และสอดคล้อง ลาหยอง พินิจวิเทศภัณฑ์ (2530 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าระเบียบการพัสดุที่เกี่ยวกับการจัดซื้อพัสดุมียังมีอยู่มาก นอกจากนี้การศึกษาของสมบัติ เทศน้อย (2527 : 54) ก็พบผลที่สอดคล้องกัน คือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีงบประมาณค่อนข้างจำกัด และต้องใช้อย่างประหยัด จึงไม่สามารถจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ทันสมัยได้ตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามหากหน่วยงานสามารถจัดหาอุปกรณ์ในการทำงานอย่างเพียงพอ หากแต่ขาดการแนะนำการใช้ที่ถูกต้องทันสมัย ก็อาจส่งผลทำงานไม่เป็นที่น่าพอใจก็ได้ เช่น กรณีเกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น แม้ว่าจะ เป็นอุปกรณ์ที่มีมานานพอสมควรแล้ว ก็ยังต้องการคำแนะนำการใช้อยู่ตลอดเวลา เพราะมีการพัฒนาโปรแกรมใหม่ ๆ เรื่อยมา จึงควรจัดให้มีการแนะนำการใช้เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ด้วย จากการศึกษาของบารี่ (1988 : 1960-A) พบว่า การแนะนำให้ผู้บุคลากรรู้จักใช้ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในวิทยาลัย บุคลากรแห่งอิสลินอยส์ เป็นผลที่สร้างความพึงพอใจในการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

1.2 ด้านบรรยากาศในการทำงาน พบว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านบรรยากาศในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เป็นเพราะข้าราชการเห็นว่าปัจจุบันการจัดห้องทำงานฝ่ายธุรการส่วนใหญ่จะจัดให้งานแผนกต่าง ๆ ไปด้วยกัน เพื่อสะดวกกับการติดต่อของผู้รับบริการ แต่ในความเป็นจริงลักษณะของงานธุรการมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการปฏิบัติงานของแผนกหนึ่งอาจรบกวนการปฏิบัติงานของอีกแผนกหนึ่งซึ่งทำางานของฝ่ายที่ได้รับความกระทบกระเทือนไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร นอกจากนี้เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายธุรการนั้น จะมีมากและมักจัดเก็บไว้ร่วมกับผู้ทำงาน ซึ่งหากมีการรื้อค้นหรือเคลื่อนย้ายจะมีฝุ่นละอองรบกวนสุขภาพ เหล่านี้เป็นบรรยากาศของการทำงานในส่วนที่เกี่ยวกับสถานที่ทำงานที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จของงานอยู่มากดังที่ ประพัฒน์ จาปาไทย (2524 : 52) กล่าวว่า ห้องทำงานจัดเป็นสถานที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมการทำงานและเสริมสร้างทัศนคติรวมทั้งพฤติกรรมของบุคลากร

การที่ข้าราชการฝ่ายตุลาการมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมด้านบรรยากาศในการทำงาน นอกจากจะเป็นบรรยากาศที่เกี่ยวกับสถานที่แล้ว บรรยากาศที่มีผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวกับความรู้สึกแปลกแยกความไม่พึงพอใจหรือความเบื่อหน่ายดังที่ ลจิดร์ แฝ่วสกุล. ได้กล่าวถึง ลักษณะขององค์การที่ดีที่จะทำให้นักลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีบรรยากาศของความเป็นกันเอง มีความสะดวกสบาย ไม่ตึงเครียดมากนัก มีการอภิปรายแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน ใตยที่สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม สมาชิกทุกคนควรมีความเป็นอิสระที่จะแสดงความรู้สึกต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในทุกกรณี ตลอดจนสมาชิกทุกคนควรมีความรู้สึกที่เป็นตัวของตนเองในการปฏิบัติงาน (ลจิดร์ แฝ่วสกุล. : 27 - 28 ; อ้างอิงมาจาก Lawless. 1979 : 32 - 33)

1.3 ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า ข้าราชการฝ่ายตุลาการมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรณิทย์ ญาณศิริ (2539 : 55) ที่พบว่า ข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานสายบริการวิชาการและตุลาการ มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการฝ่ายตุลาการเป็นฝ่ายที่ต้องปฏิบัติตามหน้าที่ ตามระเบียบ และตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารของมหาวิทยาลัยจะเป็นข้าราชการที่มีหน้าที่โดยตรงคือ การสอน ดังนั้นจึงมีงานที่ต้องรับผิดชอบ 2 ส่วน การที่จะทุ่มเทการทำงานด้านใดด้านหนึ่งคงจะทำได้ไม่เต็มที่ ข้าราชการฝ่ายตุลาการแม้ว่าจะเข้าใจลักษณะการบริหารงานของมหาวิทยาลัยอยู่แล้ว แต่ก็อยากให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ านหน้าที่การงาน มีความสนใจที่จะแก้ปัญหา และมีการตัดสินใจที่เหมาะสมพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องการความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบอยู่มาก

นอกจากนี้จากความคิดเห็นของข้าราชการฝ่ายตุลาการที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามปลายเปิด พบว่าข้าราชการฝ่ายตุลาการเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาควรมีอำนาจในการตัดสินใจที่เด็ดขาด มีคุณธรรม และเป็นกลาง ไม่มีอคติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาดูแลควบคุมให้มีความสามัคคีกัน และประสานงานกันมากยิ่งขึ้น มีความเอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับฟังปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนมีความจริงใจที่จะสนับสนุนความก้าวหน้า เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน ซึ่งความเห็นต่อสภาพแวดล้อมด้านผู้บังคับบัญชาดังกล่าว เรียกว่าสภาพแวดล้อมที่เป็นกันเอง (Litwin and Stringer. 1968 : 369 - 370) ซึ่งสภาพแวดล้อมที่เป็นกันเองนี้

จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานสูง มีทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน แต่มีข้อเสียที่ว่าความคิดริเริ่มในการทำงานจะมีปานกลาง มักจะทำแต่งานประจำ ผู้บังคับบัญชาจึงต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจมีลักษณะดังที่ กนกวรรณ ร่วมไทย (2530 : 21) เสนอไว้คือ ให้มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิด ให้มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ เพราะจะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และตัวผู้บังคับบัญชาเองก็ควรเป็นผู้ที่มีสมรรถภาพ ในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมรรถภาพด้านการบังคับบัญชา เพราะจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญ ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (Gilmer. 1973 : 381)

1.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ลจิตร์ แก้วสกุล (2534 : 75 - 76) ที่พบว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน มีความเป็นมิตรกัน มีความสามัคคีกันในกลุ่มการตักเตือนกันอย่างจริงจัง การร่วมงานกันด้วยความราบรื่น และความร่วมมือในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องมาจากลักษณะความรับผิดชอบของงานแตกต่างกันออกไป จึงไม่ค่อยมีโอกาช่วยเหลือหรือทำงานร่วมกัน การจะสอนงานกันหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันจึงเป็นไปได้น้อย อีกทั้งระบบบริหารมีใช้เป็นระบบที่จะช่วยงานหรือทำงานแทนกันได้ การจะแสดงแนวความคิดในการแก้ปัญหาาร่วมกันซึ่งไม่ค่อยเกิดขึ้น ผู้ร่วมงานก็มักจะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถพอ ๆ กันเป็นส่วนใหญ่ แต่ละคนจะรับผิดชอบงานในหน้าที่ของตนเองเท่านั้น แต่หากมีงานเร่งด่วนก็จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีน้ำใจต่อกันอยู่บ้าง จากข้อค้นพบดังกล่าวข้าราชการฝ่ายธุรการจึงมีความต้องการด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยอยากได้รับความมีน้ำใจจากเพื่อนร่วมงานให้มากขึ้น ควรมีการช่วยเหลือร่วมมือร่วมใจกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานมีความคล่องตัวเพิ่มขึ้น ให้ความสำคัญจริงใจซึ่งกันและกัน ร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าของงานโดยรวม ตลอดจนควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคี เช่น การไปทัศนศึกษาร่วมกัน เป็นต้น จากความคิดเห็นและความต้องการของข้าราชการฝ่ายธุรการดังกล่าว ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรรักษาความเอาใจใส่ เพราะการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกเหนือจากความรู้ความสามารถด้านการทำงานของบุคลากรแล้วยังมา

จากผลของความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย (วิจิตร อาวะกุล. 2528 : 179) สำหรับเพื่อนร่วมงานด้วยกันก็ควรที่จะสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เบรียบเสมือนฉันทะพี่น้อง มีความรักใคร่กลมเกลียวกัน คอยช่วยเหลือกระตุ้นการปฏิบัติงานของกลุ่ม และแนะนำช่วยเหลือ การงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ใตตามทุกข์สุขซึ่งกันและกัน พุดจากกันด้วยความ สนุกสนาน และเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เสมอ จะทำให้งานในองค์การประสบความสำเร็จ ด้วยดี (เสถียร เหลืองอร่าม. 2527 : 206)

1.5 ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล พบว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการมี ทักษะต่อสภาพแวดล้อมด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ ด้านอื่น ๆ และสอดคล้องกับการศึกษาของอรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : 45) ที่พบว่า ข้าราชการ คณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เกี่ยวกับสวัสดิการ และรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน และสอดคล้องกับ มาลินี แซ่เตีอง (2534 : 61) ซึ่งพบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทักษะอยู่ในระดับปานกลางในเรื่องสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลอื่นนอกเหนือจากที่ทางราชการจัดให้

การที่ข้าราชการฝ่ายธุรการเห็นว่าสวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลที่ได้รับอยู่ ในระดับปานกลางเป็นเพราะว่าปัจจุบันค่าครองชีพค่อนข้างสูง จึงรู้สึกว่าอัตราค่าตอบแทนที่ ได้รับยังไม่ค่อยเหมาะสม จึงต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดสวัสดิการสนับสนุนเพิ่มเติม โดยเฉพาะ อย่างยิ่งมหาวิทยาลัยควรจัดรถรับ - ส่ง ให้แก่บุคลากร เพราะจะเป็นการประหยัด และเพื่อ หลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรที่เป็นปัญหาสังคมอยู่ขณะนี้ นอกจากนี้ หากมหาวิทยาลัยจะได้ ปรับปรุงช่วยเหลือในด้านการจัดแพทย์มาตรวจสุขภาพ และให้การรักษาพยาบาลแก่บุคลากร สนับสนุนให้บุคลากรได้ซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคในราคาถูก ตลอดจนเอาใจใส่แนะนำหน่วยงาน ที่มีหน้าที่เบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่าง ๆ ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ก็จะเป็นการเพิ่มขวัญและกำลังใจให้แก่ บุคลากรได้ เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นสวัสดิการที่เสริมสร้างบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์อันดีใน หน่วยงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และช่วยให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน (Dwivedi. 1982 : 239)

## 2. การเปรียบเทียบทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2.1 ข้าราชการฝ่ายธุรการ สาย ข และสาย ค มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความพร้อมทางปัจจัย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล โดยรวมทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ใน สาย ข และสาย ค มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน และปฏิบัติงานใกล้ชิดกันมาก เพราะเป็นงานที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ลักษณะของงานเป็นการบริการด้านธุรการ และด้านวิชาการที่บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ รวมทั้งผู้บริหารของมหาวิทยาลัยด้วย นอกจากนี้สถานที่หรือห้องปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ก็รวมอยู่ด้วยกัน อาจมีแยกกันบ้างเป็นบางครั้ง แต่ข้าราชการทั้ง 2 สายดังกล่าวก็มีความสัมพันธ์กันเป็นส่วนตัวเป็นส่วนหมู่ จากสภาพดังกล่าวจึงอาจเป็นเหตุให้ข้าราชการ สาย ข และสาย ค มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมรวมทุกด้านและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ว่า ทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ ระหว่างสาย ข และสาย ค แตกต่างกัน แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ สจิตร์ แพ้วสกุล (2534 : 69) ที่พบว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข สาย ค มีทักษะต่อสภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ วีระ จีระมณีชัย (2537 : 99) ที่พบว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายวิศวกรรมโยธา และฝ่ายวิศวกรรมเครื่องกลไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ อังคณา รุกสี่ย์สวัสดิ์ (2534 : บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่าอาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีตำแหน่งทางวิชาการต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.2 ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีหรือมากกว่า มีทักษะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านความพร้อมทางปัจจัย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และการเปรียบเทียบรายด้านก็ไม่พบความแตกต่างเช่นเดียวกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยของสภาพแวดล้อมทั้ง 5 ด้านที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นปัจจัยภายนอกที่ข้าราชการฝ่ายธุรการทุกระดับ ไม่ว่าจะมียุขราชการมากน้อยต่างกันเพียงใด ต่างก็ได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาเท่าเทียมกัน มีอุปกรณ์

เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเดียวกัน กลุ่มของเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลกลุ่มเดียวกัน หรือใกล้ชิดกันมาก รวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเท่าเทียมกัน จึงทำให้ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน จะมีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างกัน

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับ มาลินี แซ่เตี๋อง (2534 : 70) ที่ศึกษา ทัศนคติของอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อวิชาชีพและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ประสบการณ์ทำงานมีอิทธิพลเป็นตัวแปรที่จะทำให้อาจารย์ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ พิรพรต หุ่นเจริญ (2525 : 132) ที่พบว่า ข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน รวมทั้งยังสอดคล้องกับ อรณิฉัย ญาณศิริ (2539 : 78) ซึ่งพบว่าข้าราชการที่มีประสบการณ์ 6 - 10 ปี และข้าราชการที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานทุกด้านไม่แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า โดยรวมข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน มหาวิทยาลัยจึงควรดำเนินการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีขึ้น ดังนี้

#### 1. สภาพแวดล้อมด้านความพร้อมทางปัจจัย

1.1 ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเทียบเท่ากับหน่วยงานราชการอื่น เพื่อส่งเสริมการทำงานให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว

1.2 ควรมีการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีอยู่ให้ใช้งานได้ตลอดเวลา

#### 2. สภาพแวดล้อมด้านบรรยากาศในการทำงาน

2.1 ควรจัดห้องทำงานให้เป็นสัดส่วนตามลักษณะของงาน หรือตามหน้าที่และแต่ละแผนกไม่ปะปนกัน เพื่อสะดวกแก่การติดต่อ และผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานต่างกันไม่รบกวนซึ่งกันและกัน จะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 ควรจัดสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และควรมีกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสามัคคีกัน

2.3 ควรจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน แยกจากห้องทำงาน แต่อยู่ในขอบเขตที่ใกล้เคียงกับห้องทำงาน เพื่อสะดวกกับการค้นหา อย่างไรก็ดี ไม่ควรรวมอยู่ในห้องทำงาน เพราะจะมีฝุ่นละอองจากกระดาษรบกวนการทำงาน และเสียสุขภาพ

2.4 ควรมีการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศให้ใช้งานได้ตลอดเวลา

2.5 ควรมีการประชุม ปรึกษาหารือ ประเมินผลการทำงาน เพื่อเสนอแนะแก้ไข ปรับปรุงและหาแนวทางในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 3. สภาพแวดล้อมด้านผู้บังคับบัญชา

3.1 ควรมีกระบวนการสรรหาผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ผู้บังคับบัญชาที่มีลักษณะสอดคล้องกับงานด้านการบริหารอย่างแท้จริง เช่น เป็นผู้ที่สามารถใช้หลักจิตวิทยาในการปกครองเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน เป็นผู้ที่มีความเป็นธรรม มีความสนใจและติดตามผลงานอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง ช่วยคิดและแก้ปัญหาของหน่วยงานเชิงสร้างสรรค์

3.2 ควรมีอำนาจเด็ดขาดในการตัดสินใจ มีคุณธรรม และเป็นกลาง ดูแลควบคุมให้ข้าราชการมีความสามัคคีกัน และประสานงานกันได้เป็นอย่างดี

3.3 ควรเป็นผู้ที่สนใจเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับฟังปัญหาต่าง ๆ และช่วยหาทางแก้ไข

3.4 ควรเป็นผู้ที่มีความจริงจังต่อผู้ใต้บังคับบัญชา สนับสนุนความก้าวหน้า สร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน

### 4. สภาพแวดล้อมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4.1 เพื่อนร่วมงานควรรู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบ รู้จักมีน้ำใจให้กันและกัน

4.2 ให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือ ร่วมใจกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน เพื่อทำงานประสานกันด้วยดี

4.3 ควรจัดให้มีกิจกรรมระหว่างเพื่อนร่วมงานเพื่อสร้างความสามัคคี มีความสนิมสนมใกล้ชิดกัน จะช่วยสร้างสรรค้งานให้ดีขึ้น

## 5. สภาพแวดล้อมด้านสวัสดิการและประโยชน์ เกื้อกูล

5.1 ควรจัดทำมีรเบริการรับ - ส่ง สำหรับข้าราชการ เพื่อความสะดวกในการเดินทาง ซึ่งเป็นปัญหามากในปัจจุบัน

5.2 สหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีอยู่ แม้ว่าจะได้ช่วยเสริมสร้างความเป็นอยู่ให้กับสมาชิกพอสมควรแล้ว แต่หากจะได้เพิ่มเติมขึ้นบ้าง ก็จะเป็นการเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันยิ่งขึ้น ซึ่งเนื่องจากปัญหาเงินเฟ้อ หรือสินค้ามีราคาสูงขึ้นเรื่อย ๆ

5.3 ควรมีสวัสดิการด้านที่พักในต่างจังหวัด ที่ราคาถูก และมีคุณค่าเพื่อการพักผ่อนในบางโอกาสที่สมควร

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาทัศนะของข้าราชการทั้งหมดของมหาวิทยาลัย ที่มีต่อการจัดสวัสดิการ ทั้งในส่วนของราชการและส่วนของมหาวิทยาลัยเอง เพื่อทราบความคิดเห็นของทุกฝ่ายอันจะเป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมด้านนี้ให้ดียิ่งขึ้น

2. ศึกษาทัศนะของข้าราชการที่มีต่อสภาพแวดล้อมด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมอีก เช่น ด้านความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ด้านสถานที่ของหน่วยงาน เป็นต้น

3. เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ที่มีสภาพแวดล้อมต่างกัน

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ร่วมไทย. บรรยากาศองค์การกับผลกระทบต่อทัศนคติต่องานด้านบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานผู้ให้บริการของบริษัทเดินอากาศไทยจำกัด. สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530. อัดसानา.
- "กฎหมาย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519)," ราชกิจจานุเบกษา. ฉบับพิเศษ. เล่มที่ 93 ตอนที่ 45. ลงวันที่ 11 มีนาคม 2519.
- กองการเจ้าหน้าที่, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. โอกาสก้าวหน้าในราชการของข้าราชการสาย ก. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2532. อัดसानา.
- กิติมา ปรีดีดีลก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดชนกการพิมพ์, 2529. \_\_\_\_\_ . การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : อักษราพัฒนา, 2532.
- ฉลอง พูลพูน. ขวัญใจการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครสวรรค์. ปริมาณิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2535. อัดसानา. \_\_\_\_\_ . พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ, 2535.
- โชคดี รักทอง. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายบริการมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปริมาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531. อัดसानา.
- ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. "บรรยากาศขององค์การและผลกระทบต่อทัศนคติของสมาชิก : การศึกษาเฉพาะกรณีทัศนคติของข้าราชการต่อสหกรณ์การเกษตร," รัฐศาสตร์สาร. 11 : 130 - 134 ; มกราคม - ธันวาคม 2528.
- นิตยา หลานไทย. ความพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาและวิทยาลัยครูในสามจังหวัดภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ พ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์, 2531. อัดसानา.

- นงนุช รุ่งกลิ่น. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528. อัดสำเนา.
- เนาวรัตน์ วิไลชนม์. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533.
- ประชุม รอดประเสริฐ. การบริหารบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528.
- ประพัฒน์ จาปาไทย. ความพึงพอใจของนิสิตต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อัดสำเนา.
- /ประวิณ ณ นคร. "สวัสดิการแรงงาน : ด้อยหรือเด่นกว่าสวัสดิการข้าราชการ," ข้าราชการ. 29(12) : 13 - 19 ; ธันวาคม 2527.
- "พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2517," ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 91 ตอนที่ 112. ลงวันที่ 28 มิถุนายน 2517.
- พิรพรด หุ่นเจริญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติราชการของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. อัดสำเนา.
- /ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ : สภาพิมพ์ รอยเทียนสตรี, 2529.
- มันัส กระระกล. ขบวนการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียนและครูอาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครสวรรค์. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก, 2530. อัดสำเนา.
- มหาวิทยาลัย, ทบวง. แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530 - 2534). กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2530 ก.
- มหาวิทยาลัย, ทบวง. รายงานการวิจัยเรื่องบทบาทและสัมฤทธิ์ผลของสถาบันอุดมศึกษาของไทย ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2530 ข.

- มาลีนี้ แซ่เตี๋อง. ทัศนะของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อวิชาชีพและสภาพแวดล้อม  
ในการทำงาน. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
 ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.
- เมธี บิลันธนานนท์. การวางแผนอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการศึกษา.  
 กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2528.
- มณฑนา แขวงโรสภา. สภาพแวดล้อมวิทยาลัยพยาบาลและพดุงครรภ์ กระทรวงสาธารณสุข  
ในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. อัดสำเนา.
- ลจิตร์ แห้วสกุล. ทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในกรุงเทพ-  
มหานคร ที่มีต่องาน สภาพการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.  
 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทวีกิจ  
 การพิมพ์, 2536.
- เลขาธิการคुरुสภา, สักนังงาน. รายงานประจำปี 2530. กรุงเทพฯ : คुरुสภา, 2531.
- लयอง พิณีวิเทศวัฒน์. ปัญหาการปฏิบัติงานพัสดุตามระเบียบ สักนังนายกรัฐมนตรืว่าด้วย  
การพัสดุ พ.ศ. 2521 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.  
 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. อัดสำเนา.
- วรรณภา ณ สงขลา. บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการ สักนังงาน  
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. สารนิพนธ์ ปรินญาณิรัฐศาสตรืมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530. อัดสำเนา.
- วิจิตร วรุฒบางกูร. การวางแผนผังและพัฒนาสถานศึกษา. สมุทรปราการ : จนิษฐาการพิมพ์  
 และโรงพิมพ์, 2525.
- วิจิตร ศรีสอ้าน. หลักอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : สักนังพิมพ์วัฒนาพานิช, 2518.
- วิจิตร อาภาะกุล. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรีนติ้งเฮาส์, 2528.
- วินิจ ศรีสตาไทย. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในการทำงานของ  
อาจารย์วิทยาลัยครูกลุ่มภาคตะวันตก. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528. อัดสำเนา.

- วินัย วีระวัฒนานนท์. สิ่งแวดล้อมทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2530.
- วีระ จีระมณีชัย. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท จังหวัดในเขตภาคเหนือตอนล่าง. ปริญาพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2537. อัดสำเนา.
- วุฒิชัย จากงค์. แนวคิดเรื่องพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บารุงสาส์น, 2523.
- สมบัติ เทศน้อย. ปัญหาการบริหารงานในกองบริหารวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญาพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- ✓ สมบูรณ์ อุบัตย์ภักดิ์. ความรู้และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหาร. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์, 2532.
- เสถียร เหลืองอร่าม. มนุษย์สัมพันธ์คือหัวใจของนักบริหาร. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์การพิมพ์, 2527.
- ✓ อนวัช ชีรประสาธน์. "เปิดโลกสวัสดิการ," ข้าราชการ. 34(4) : 15 - 18 ; กรกฎาคม - สิงหาคม 2532.
- อรนิตย์ ญาเศศิริ. ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญาพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539. อัดสำเนา.
- อังคินี เส็มภาค. ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเรือนจำ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2528. อัดสำเนา.
- อังคณา รุกสัยสวัสดิ์. ความผูกพันกับสถาบัน และความพึงพอใจในงานของอาจารย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญาพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.
- ✓ อารี เพชรผุด. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์, 2530.

- /Bary, Phyllis Hashbrouck. "Facilitating and Limiting Factors in Job Related Computer use of Illinois Community College Personnel," Dissertation Abstracts International. 48(8) : 1960-A ; February, 1988.
- /Burach, Elmer H. and Robert D. Smith. Personnel Management : A Human Resource System Approach. New York : John Wiley & Son, 1982.
- /Castaldi, Basic. Creative Planning of Educational Facilities. Chicago, Illinois : Rand McNally and Company, 1969.
- Cronbach, Joseph Lee. Essentials of Psychological Testing. 3rd ed. New York : Harper and Row, 1970.
- /Dwivedi, R.S. Management of Human Resource. New Delhi : Oxford & IBH, 1982.
- Fiedler, Fred E. and J.E. Garcia. New Approaches to Effective Leadership, Cognitive Resources and Organization Performance. New York : John Wiley and Sons, 1987.
- Fiedler, Fred E., Martin M. Chomers and Linda Morhar. Improving Leadership Effectiveness : the Leader Match Concept. New York : John Wiley and Sons Inc., 1976.
- Fench, Wendell. The Personnel Management Process : Human Resource Administration. Boston : Houghton Mifflin Company, 1964.
- /Gilmer, Von Haller B. Applied Psychology : Problems in Living and Work. New York : McGraw-Hill Book Company, 1973.
- Good, Carter V. Dictionary of Education. 3rd ed. New York : McGraw-Hill Book Company, 1973.
- Guion Manthey N. "A Measure of Faculty Morale," Nursing Research. March - April, 1961.

- Glission, Charles and Mark Durick. "Predicting of Jobs Satisfaction and Organization Commitment in Human Service Organization," Administration Science Quarterly. 33(1) : 61 - 81 ; March, 1988.
- Krejcie, Robert V. and Darye W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities," Journal of Education and Psychological Measurement. 30 : 607 - 610 ; 1970.
- Maslow, Abraham H. Motivation and Personality. New York : Harpers Et Row, 1970.
- Mayo, Elton. The Human Problems of an Industrial Civilization. Massachusette : Harward University Press, 1933.
- Miskel, Cecil G. and Wayne K. Hoy. Educational Administration : Theory, Research and Prectice. New York : Random House Inc., 1982.
- Morse, Nancy C. Satisfaction in the While Collar Job. Michigan : University of Michigan Press, 1953.
- Porter, Lyman W. and Richard M. Steers. Motivation and Work Behavior. New York : McGraw-Hill Book Co., 1983.

ภาคผนวก

ກາສາວນວນ ກ



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง**  
**สภาพแวดล้อมในการทำงานตามทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการ**  
**มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

---

**คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม**

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบทัศนะของท่านที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ฉะนั้นจึงไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิด ขอความกรุณาให้ท่านตอบตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านให้มากที่สุด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง และพัฒนาสภาพแวดล้อมให้เกิดความเหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ทัศนะความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด

**ตอนที่ 1** สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง [ ] หน้าข้อความที่แสดงสถานภาพของท่าน

1. ตำแหน่ง

[ ] ข้าราชการ สาย ข

[ ] ข้าราชการ สาย ค

2. ประสบการณ์ในการทำงาน

[ ] ต่ำกว่า 10 ปี

[ ] 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งออกเป็น

1. สภาพแวดล้อมด้านความพร้อมทางปัจจัย
2. สภาพแวดล้อมด้านบรรยากาศในการทำงาน
3. สภาพแวดล้อมด้านผู้บังคับบัญชา
4. สภาพแวดล้อมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
5. สภาพแวดล้อมด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

คำชี้แจง ข้อความในแบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อความเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในทัศนะของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ำให้ท่านอ่านข้อความในแบบสอบถาม และพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นอย่างไร โดยให้ท่านขีดเครื่องหมาย (/) ลงในช่องตรงกับคะแนนของลักษณะต่าง ๆ ตามความคิดเห็นของท่าน ซึ่งช่องคะแนนต่าง ๆ มีความหมายดังนี้

- มากที่สุด   หมายความว่า   สภาพแวดล้อมมีลักษณะเหมาะสมหรือท่านเห็นด้วยมากที่สุด
- มาก         หมายความว่า   สภาพแวดล้อมมีลักษณะเหมาะสมหรือท่านเห็นด้วยมาก
- ปานกลาง   หมายความว่า   สภาพแวดล้อมมีลักษณะเหมาะสมหรือท่านเห็นด้วยปานกลาง
- น้อย        หมายความว่า   สภาพแวดล้อมมีลักษณะเหมาะสมหรือท่านเห็นด้วยน้อย
- น้อยที่สุด   หมายความว่า   สภาพแวดล้อมมีลักษณะเหมาะสมหรือท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านในครั้งนี้จะถือเป็นความลับ และจะไม่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ท่านทั้งทางตรงและทางอ้อม ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากทุกท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(นางวัลย์ลีลา สวัสดิ์นฤเดช)

ผู้วิจัย

ข้อที่	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>ทักษะที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน</u> <u>ด้านความพร้อมทางปัจจัย</u>					
1	หน่วยงานของท่านได้รับงบประมาณเพื่อใช้จ่ายอย่างเพียงพอ					
2	การมีงบประมาณสนับสนุนให้บุคลากรทำวิจัยที่มีประโยชน์ต่อสถาบัน					
3	หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานอยู่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน					
4	วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานที่มีอยู่สามารถใช้งานได้					
5	การติดต่อสื่อสารภายในมีความสะดวกและคล่องตัว					
6	การติดต่อสื่อสารภายนอกมีความสะดวกและคล่องตัว					
7	การติดต่อสื่อสารด้านเอกสารราชการระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีความรวดเร็ว					
8	หน่วยงานของท่านมีเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ					
9	ในหน่วยงานของท่านมียานพาหนะและพนักงานขับรถพร้อมที่จะออกปฏิบัติงานกับท่านได้เสมอเมื่อมีความจำเป็น					
10	ห้องน้ำห้องสุขาสำหรับบุคลากรมีลักษณะ เป็นสัดส่วนต่างจากห้องน้ำห้องสุขาสำหรับคนทั่วไป					

ข้อที่	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>ด้านผู้บังคับบัญชา</u>					
21	ความรู้ความสามารถในหน้าที่การงาน					
22	ความสนใจในวิธีการทำงานของท่าน					
23	การแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ					
24	การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชามุ่งประโยชน์ ของหน่วยงานเป็นสำคัญ					
25	ความมีน้ำใจพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา					
26	ความตั้งใจพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
27	ความสามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ					
28	ผู้บังคับบัญชาช่วยให้ท่านมีขวัญและกำลังใจในการ ทำงาน					
29	การพิจารณาความดีความชอบมีความเป็นธรรม					
30	การมอบหมายงานต่าง ๆ ได้พิจารณาตามความ สามารถและความเหมาะสม					
31	ปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรม					

ข้อที่	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>					
32	เพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยความเอื้ออาธรรมี้น่าใจต่อกัน					
33	เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					
34	เพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะแสดงแนวคิดในการแก้ปัญหาการทำงานร่วมกัน					
35	เมื่อมีงานเร่งด่วนทุกคนจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
36	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มิมีความสามารถพอ ๆ กัน					
37	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญให้ความร่วมมือกันดี					
38	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญมีความรับผิดชอบต่อนำที่การงานดี					
39	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
40	เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ทำงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม					
41	เพื่อนร่วมงานมีการปรึกษาหารือกันในด้านกาปฏิบัติงาน					
42	ท่านมีความรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					

ข้อที่	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>ด้านสวัสดิการและประโยชน์</u> <u>เกื้อกูล</u>					
43	มหาวิทยาลัยมีบริการจัดสวัสดิการให้เพียงพอ					
44	ความรู้สึกรอคอยที่สหกรณ์ออมทรัพย์ได้ช่วยเหลือในเรื่องเงินเชื่อดีเพียงพอแล้ว					
45	เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ					
46	มหาวิทยาลัยให้บริการเบิกค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร สะดวกและรวดเร็ว					
47	มหาวิทยาลัยให้บริการเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ และค่าเช่าที่พักอย่างรวดเร็วเมื่อไปปฏิบัติราชการที่สามารถเบิกค่าตอบแทนได้					
48	มหาวิทยาลัยควรจัดรถรับ-ส่ง ให้แก่บุคลากร					
49	การมีส่วนสนับสนุนในเรื่องที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย เช่น การให้กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย					
50	การมีส่วนสนับสนุนให้บุคลากรได้ซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคในราคาถูก					
51	อัตราค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับเหมาะสมกับการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้แก่ มหาวิทยาลัย					
52	การจัดแพทย์และพยาบาลมาบริการตรวจสุขภาพ และรักษาพยาบาลให้บุคลากร					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับทักษะที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ทักษะด้านความพร้อมทางปัจจัย

---

---

---

2. ทักษะด้านบรรยากาศในการทำงาน

---

---

---

3. ทักษะด้านผู้บังคับบัญชา

---

---

---

4. ทักษะด้านเพื่อนร่วมงาน

---

---

---

5. ทักษะด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

---

---

---

โปรดตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบคำถามครบทุกข้อทั้งสามตอนแล้ว

ขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ๑

## คุณภาพแบบสอบถาม

## 1. ตารางแสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (t)
1	1.89	21	6.00	41	3.13
2	0.86	22	4.47	42	3.31
3	3.53	23	5.09	43	5.88
4	7.66	24	6.72	44	2.95
5	2.29	25	6.72	45	5.88
6	1.26	26	5.09	46	1.89
7	3.97	27	7.36	47	5.16
8	5.19	28	5.05	48	0.18
9	1.70	29	4.07	49	2.68
10	1.90	30	4.22	50	6.12
11	7.79	31	4.22	51	5.30
12	6.53	32	4.07	52	6.58
13	4.76	33	2.67		
14	8.22	34	3.42		
15	5.46	35	3.98		
16	3.69	36	2.12		
17	5.46	37	3.67		
18	3.33	38	3.00		
19	5.19	39	3.32		
20	3.28	40	4.10		

## 2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97



### รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. รศ.ดร.โชติ เพชรชื่น รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา กองแผนงาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. รศ.ดร.ไพศาล หวังพานิช ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. นายสมเกียรติ คู่ทวีกุล อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทย และภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
4. นายวันชัย วิเศษสุวรรณ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
5. นายเสถียร คามีสักดิ์ เจ้าหน้าที่บุคคลชำนาญการ ระดับ 8 ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

א הנהגות

ตาราง 24 ประมวลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มเติม จากแบบสอบถาม  
ปลายเปิดของข้าราชการฝ่ายตุลาการสาย ข และสาย ค

---

### ข้อความ

---

#### ทัศนะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มเติม

##### ด้านความพร้อมทางปัจจัย

1. วัสดุอุปกรณ์ที่หน่วยงานมีใช้อยู่ ยังไม่มีความทันสมัยเท่าที่ควร ถ้าเทียบกับหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น ๆ
2. ควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาช่วยเสริมในการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องงานการปฏิบัติงานเช่นจัดซื้อโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ ๆ ที่มีความรวดเร็วในการทำงาน เครื่องพิมพ์เลเซอร์ ทั้งนี้รวมถึงการซ่อมบำรุงรักษา ต้องมีความสะดวก รวดเร็วทันเหตุการณ์
3. ควรจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการบริหารและดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และมีความคล่องตัวสูงสุด
4. วัสดุอุปกรณ์ในการทำงานยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการในการปฏิบัติงานและอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ก็ยังไม่ทันสมัย ซึ่งก่อปัญหาในการทำงานอย่างมาก เนื่องจากอุปกรณ์บางอย่างไม่สามารถทำงานตามที่ต้องการได้ ทว่าให้เสียเวลาหรือไม่ก็ต้องไปหยิบยืมมาใช้กับหน่วยงานอื่น

##### ด้านบรรยากาศในการทำงาน

1. ควรจัดห้องทำงานให้เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกัน เพื่อสะดวกแก่การติดต่อและมีสมาธิในการทำงาน
2. ควรจัดการสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานและควรมีกิจกรรม เพื่อให้เกิดความสามัคคี

## ตาราง 24 (ต่อ)

---

 ข้อความ
 

---

3. ควรจัดทำมีห้องเก็บเอกสารแยกต่างหาก เพราะการดูดเอกสาร ผุ่นกระดาษ ทุกวันทำลายสุขภาพได้
4. ห้องทำงานควรติดเครื่องปรับอากาศที่มีคุณภาพ เพราะปัจจุบันเสียบ่อยมาก
5. ควรมีการประชุม ปรึกษาหารือ ประเมินผลการทำงาน เพื่อเสนอแนะ แก้ไข ปรับปรุง และหาแนวทางในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ด้านผู้บังคับบัญชา

1. ควรเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการบริหารและดำเนินงาน เป็นผู้สามารถใช้หลักจิตวิทยาในการปกครองเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน เป็นผู้มีความเป็นธรรม เป็นผู้มีความสนใจและติดตามผลงานอย่างต่อเนื่อง คิดและแก้ปัญหาของหน่วยงานในเชิงรุกและสร้างสรรค์
2. ควรมีอำนาจในการตัดสินใจที่เด็ดขาด มีคุณธรรมและเป็นกลาง ไม่มีอคติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ดูแลควบคุมให้มีความสามัคคีกันและประสานงานกันมากยิ่งขึ้น
3. ควรเป็นผู้ที่เอื้ออาทรต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับฟังปัญหาต่าง ๆ ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ และคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย
4. ควรเป็นผู้ที่มีความจริงจังต่อผู้ใต้บังคับบัญชา สนับสนุนความก้าวหน้า สร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1. ควรรู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนความมีน้ำใจกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ด้วย
2. ควรช่วยเหลือ ร่วมมือ ร่วมใจกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานดีขึ้นและมีความคล่องตัวสูง

ตาราง 24 (ต่อ)

---



---

ข้อความ

---

3. ควรมีความจริงจังซึ่งกันและกัน ร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงาน เพื่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานโดยส่วนรวม
4. ควรมีกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความสามัคคี โดยการพาไปทัศนศึกษานอกสถานที่บ้าง
5. ควรคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

ด้านสวัสดิการและประโยชน์แก่กุล

1. ควรจัดให้มีบริการรถรับ-ส่ง สำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำ
  2. มหาวิทยาลัยควรรักษาสวัสดิการมากกว่านี้ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน เช่น ควรเพิ่มสวัสดิการด้านการกู้ยืมเงินในสหกรณ์ออมทรัพย์ ดอกเบี้ยเงินกู้ควรน้อยกว่าธนาคาร ไม่ควรมากกว่าหรือเท่ากับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป
  3. มหาวิทยาลัยควรมีการให้กู้เงินเพื่อที่อยู่อาศัย ในอัตราดอกเบี้ยที่ถูกและทุกคนมีสิทธิกู้ได้เพียงครั้งเดียว
  4. ควรจัดสวัสดิการด้านที่พักในต่างจังหวัด ที่ราคาถูกและมีคุณภาพเพื่อพักผ่อนในบางโอกาส
- 
-

### ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาววัลย์ลิกา สวัสดิ์นฤเดช

เกิดวันที่ 3 เดือน กันยายน พุทธศักราช 2501

สถานที่เกิด อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี

สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 2098/524 หมู่บ้านปรีชา ถนนรามคำแหง  
แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

ตามหนังสือที่การงานปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บุคคล ระดับ 6

สถานที่ทำงาน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2520 ปวช. (พาณิชย์การ) โรงเรียนคูสิดตพณิชยการ

พ.ศ. 2523 ปวส. (การบัญชี) วิทยาลัยพาณิชย์การธนบุรี

พ.ศ. 2529 กศ.บ. (ธุรกิจศึกษา-บัญชี) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร

พ.ศ. 2539 กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร

สภาพแวดล้อมในการทำงานตามที่ระบุของข้าราชการ  
ฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ  
ของ  
วัลย์ลีลา สวัสดิ์นฤเดช

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา

ตุลาคม 2539

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5 ด้าน คือ ด้านความพร้อมทางปัจจัย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล และเพื่อเปรียบเทียบทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการระหว่างสาย ข และสาย ค และการเปรียบเทียบระหว่างข้าราชการที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี กับประสบการณ์ 10 ปีหรือมากกว่า

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข จำนวน 80 คน และข้าราชการสาย ค จำนวน 148 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง 228 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทักษะต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานใช้ t - test ผลการวิจัยพบว่า

1. ทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความพร้อมทางปัจจัย ด้านบรรยากาศในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล โดยรวมทั้ง 5 ด้าน และแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. ทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการสาย ข และสาย ค ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
3. ทักษะของข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีหรือมากกว่า ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

THE WORK ENVIRONMENT AS PERCEIVED BY NON-FACULTY  
OFFICIALS OF SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

AN ABSTRACT

BY

WALLIKA SAWATNARUDEJ

Presented in partial fulfillment of the requirements for the  
Master of Education degree in Educational Administration  
at Srinakharinwirot University

October 1996

The purpose of this research were to investigate and to compare the opinions of non - faculty officials of Srinakharinwirot University toward readiness of facilities, work climate, superiors behavior, office - mate relationship and social - welfare.

The sample used for the research were 80 members on sai - khor (Academic Service) and 148 members on sai - chor. (Administrative Service) The sample were stratified and simple random sampling. The instrument used for collecting the data were a rating scale questionnaires. The obtained data were then statistically analysed by using mean, standard deviation and t - test.

Then research reveals :

1. The environments in workplace of Srinakharinwirot University were to fally perceived by the non - faculty officials at moderate level.
2. There was non - significant difference between non - faculty officials in sai - khor and sai - chor opinions.
3. There was non - significant difference between non - faculty officials in with different experience.