

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การ :
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ณัฏชา อักษรศรี

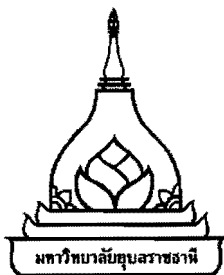
การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
พ.ศ. 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



**THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CLIMATE
AND ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS: CASE OF
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY**

NATCHA AKSORNSRI

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR DEGREE OF MASTER OF PUBLIC
ADMISTRATION MAJOR IN PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY
YEAR 2009
COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY**



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี

ผู้วิจัย นางสาวณัฏชา อักษรศรี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

.....
(ดร.เสกสรรค์ นิสัยกล้า) อาจารย์ที่ปรึกษา

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ)

..... กรรมการ
(ดร.จิตติพล ภักดีวานิช)

..... คณบดี
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ)

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รับรองแล้ว

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทิศ อินทร์ประสิทธิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2552

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก คณะกรรมการสอบป้องกัน และ ดร.เสกสรรค์ นิสัยกล้า อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ช่วยตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา เป็นแบบอย่างที่มีในการมุ่งมั่นเพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาท ความรู้ จนประสบผลสำเร็จ รวมไปถึงบุคลากรคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่อำนวยความสะดวก ประสานงานในเรื่องเอกสารต่างๆ ตลอดการศึกษา ขอขอบคุณคณาบดีทุกคณะ ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่อนุญาตให้เก็บข้อมูล ขอขอบคุณอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา ทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

ท้ายนี้ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้ชีวิตและสติปัญญา สมาชิกในครอบครัว เพื่อนๆ ที่คอยเป็นกำลังใจ จนการศึกษาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี



(นางสาวณัฏฐา อักษรศรี)

ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การ : กรณีศึกษา
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
โดย : ณิชชา อักษรศรี
ชื่อปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา : รัฐประศาสนศาสตร์
ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ดร.เสกสรรค์ นิสัยกล้า

ศัพท์สำคัญ : บรรยากาศองค์การ ประสิทธิผลองค์การ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบลักษณะของบรรยากาศองค์การ ประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับ ประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากนักศึกษา และ บุคลากรในคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขนาดตัวอย่างนักศึกษา จำนวน 359 ราย และ บุคลากร 256 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

ผลการศึกษา กลุ่มบุคลากร พบว่า

(1) บรรยากาศองค์การภาพรวมของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็น ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม รองลงมา คือ ความภักดีในองค์การ ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง โครงการสร้างองค์การ และมาตรฐาน การปฏิบัติงาน และการให้ความสำคัญกับบุคลากร ตามลำดับ

(2) ประสิทธิภาพขององค์การภาพรวมของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็น ด้านกระบวนการภายใน รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และ ด้านการเงินตามลำดับ

(3) ความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลองค์การ จำแนกตามคณะ พบว่า

(3.1) ความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความจงรักภักดีในองค์การ และด้านความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่บรรยากาศองค์การ ด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลงและด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05

(3.2) ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประสิทธิผลองค์การ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05

(4) ความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลองค์การ จำแนกตามกลุ่มคณะ พบว่า

(4.1) ความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความจงรักภักดีในองค์การ และ ด้านความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่บรรยากาศองค์การ ด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง และการให้ความสำคัญกับบุคลากร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05

(4.2) ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ประสิทธิผลองค์การ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05

(5) ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การในภาพรวม ($r = 0.845$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ในระดับสูง กับประสิทธิผลองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา กลุ่มนักศึกษา พบว่า

(1) บรรยากาศองค์การภาพรวมของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็น ความจงรักภักดีในสถาบัน รองลงมา คือ ความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย การให้ความสำคัญกับนักศึกษา ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง และโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

(2) ประสิทธิผลองค์การในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในมุมมองของผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการทางการศึกษาในระดับมาก

(3) ความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลองค์การ จำแนกตามคณะ พบว่า

(3.1) ความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน ด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง ด้านการให้ความสำคัญกับนักศึกษา ด้านความจงรักภักดีในสถาบัน และด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

(3.2) ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ ด้านความพึงใจของผู้รับบริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05

(4) ความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลองค์การ จำแนกตามกลุ่มคณะ พบว่า

(4.1) ความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน และ ด้านการให้ความสำคัญกับนักศึกษา ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่บรรยากาศองค์การด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง ความจงรักภักดีในสถาบัน และความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05

(4.2) ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ ด้านความพึงใจของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน

(5) ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การในภาพรวม ($r = 0.750$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ในระดับค่อนข้างสูง กับประสิทธิผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ABSTRACT

TITLE : A STUDY OF RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL
CLIMATE AND ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS: A CASE
STUDY OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

BY : NATCHA AKSORNSRI

DEGREE : MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

MAJOR : PUBLIC ADMINISTRATION

CHAIR : SEKSAN NITSAIKLA, Ph.D.

KEYWORDS : ORGANIZATIONAL CLIMATE / ORGANIZATIONAL
EFFECTIVENESS / UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

This study aimed at investigating characteristics of organizational climate and organizational effectiveness and its relationship in Ubon Ratchathani University. Survey questionnaires given to a total of 359 students and 256 officers in the university were used for data collection. Descriptive statistics such as frequency count, percentage, average, standard deviation (SD) and inferential statistics such as One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA) and Correlation Coefficient were employed for data analysis.

For officers, the results revealed that

(1) The overall organizational climate in the university was in the medium level. Most participants gave precedence to job responsibilities and team work, organizational loyalty, clearance of policies and commitments, organizational structure and working standard, emphasis on officers, respectively.

(2) The overall organizational effectiveness in the university was in the medium level. Most participants placed importance on internal process, learning and development, and finance, respectively.

(3) Difference between organizational climate and organizational effectiveness, classified by faculties, demonstrated as follows:

(3.1) Organizational climate in terms of organizational structure, working standard, organizational loyalty, job responsibilities, and team work were not different. Nevertheless, clearance of policies and commitments were different, the statistical significance at 0.05.

(3.2) Organizational effectiveness in terms of learning and development were not different while finance, internal process and overall were dissimilar, the statistical significance at 0.05.

(4) Differences between organizational climate and organizational effectiveness of each faculty were demonstrated as follows:

(4.1) For organizational climate, organizational structure, working standard, organizational loyalty, job responsibilities, and team work were similar. However, clearance of policies and commitments, emphasis on officers were dissimilar, the statistical significance at 0.05.

(4.2) Organizational effectiveness related to learning and development were similar while finance, internal process and overall were different, the statistical significance at 0.05.

(5) The relationship between organizational climate and effectiveness in the university revealed that the overall climate ($r = 0.845$) was positively correlated in the high level with the effectiveness, the statistical significance at 0.05.

For students, the results demonstrated that

(1) The overall organizational climate in the university was in the high level. They scored high on organizational loyalty, responsibilities on study and assigned activities, emphasis on students, clearance of policies and commitment, organizational structure and working standard, respectively.

(2) The students, as clients of the university, were highly satisfied with organizational climate.

(3) Differences between organizational climate and organizational effectiveness of the students in each faculty were explained as follows:

(3.1) For organizational climate, organizational structure, learning and teaching standard, clearance of policies and commitments, emphasis on students, organizational loyalty,

and responsibilities on study and assigned activities were different, the statistical significance at 0.05.

(3.2) For organizational effectiveness, clients' satisfaction was different, the statistical significance at 0.05.

(4) Differences between organizational climate and organizational effectiveness of the students in each faculty were explained as follows:

(4.1) Organizational climate concerning organizational structure, learning and teaching standard, and emphasis on students were similar. On the other hand, clearance of policies and commitment, organizational loyalty, responsibilities on study and assigned activities, were different the statistical significance at 0.05.

(4.2) For organizational effectiveness, clients' satisfaction was not different.

(5) The relationship between organizational climate and effectiveness in the university revealed that the overall climate ($r = 0.750$) was positively correlated in the rather high level with the effectiveness, the statistical significance at 0.05.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	๗
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	6
1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย	8
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.7 คำศัพท์เฉพาะ	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพองค์การ	11
2.2 แนวทางการประเมินประสิทธิภาพองค์การ	13
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	21
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	29
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	42
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
3.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง	50
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การสร้างแบบเครื่องมือวัด	51
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.6 กรรมวิธีทางข้อมูล	53
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	62
4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ	76
4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การ	83
4.5 การหาความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลองค์การ	86
4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	122
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	128
5.2 อภิปรายผล	142
5.3 ข้อเสนอแนะ	152
เอกสารอ้างอิง	155
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	162
ข แบบสัมภาษณ์	176
ค รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก	179
ประวัติผู้วิจัย	183

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ท
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	6
1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย	8
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	8
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.7 คำศัพท์เฉพาะ	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ	11
2.2 แนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์การ	13
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	21
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	29
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	42
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
3.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง	50
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การสร้างแบบเครื่องมือวัด	51
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.6 กรรมวิธีทางข้อมูล	53
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	62
4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ	76
4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การ	83
4.5 การหาความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลองค์การ	86
4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	122
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	128
5.2 อภิปรายผล	142
5.3 ข้อเสนอแนะ	152
เอกสารอ้างอิง	155
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	162
ข แบบสัมภาษณ์	176
ค รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก	179
ประวัติผู้วิจัย	183

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรทั้งหมด จำแนกสังกัดคณะ/วิทยาลัยต่างๆ	47
3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกสังกัดคณะ/วิทยาลัยต่างๆ	49
4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากร	56
4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา	60
4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	62
4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง	63
4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	64
4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้ความสำคัญกับบุคลากร	66
4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดี ในองค์การ	67
4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบ ในงานและการทำงานเป็นทีม	68
4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	70
4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้าง องค์การและมาตรฐานการปฏิบัติด้านการเรียนการสอน	71
4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจน ของนโยบายและข้อตกลง	72
4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้ความสำคัญกับนักศึกษา	73
4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดี ในสถาบัน	74
4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กร	76
4.16	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านการเงิน	77
4.17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา	78
4.18	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านกระบวนการภายใน	80
4.19	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร	81
4.20	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กรด้านผู้รับบริการ	82
4.21	ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร กลุ่มบุคลากรกับประสิทธิผลองค์กรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	84
4.22	ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร กลุ่มนักศึกษา กับประสิทธิผลองค์กรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	85
4.23	การทดสอบความแตกต่างของบรรยากาศองค์กร จำแนกตามคณะ	86
4.24	ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยากาศองค์กรด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลงของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD	88
4.25	ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยากาศองค์กรด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD	90
4.26	ความแตกต่างของบรรยากาศองค์กรกลุ่มบุคลากร จำแนกตามกลุ่มคณะ	92
4.27	ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยากาศองค์กรของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างสาขาวิชาที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD	93
4.28	การทดสอบความแตกต่างของบรรยากาศองค์กร จำแนกตามคณะ	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.29 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การด้าน โครงสร้างองค์การ และมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน กลุ่มนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD	96
4.30 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การด้านความชัดเจนของ นโยบายและข้อตกลง กลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่าง คณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD	98
4.31 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การด้านการให้ความสำคัญ กับนักศึกษา กลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่าง คณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD	100
4.32 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การด้านความจงรักภักดี ในสถาบัน กลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างคณะที่ต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD	102
4.33 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การด้านความรับผิดชอบ ต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัย อุบลราชธานีระหว่างคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD	104
4.34 ความแตกต่างของบรรยาการองค์การกลุ่มนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มคณะ	106
4.35 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของมหาวิทยาลัย อุบลราชธานีระหว่างระหว่างกลุ่มคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD	107
4.36 ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ กลุ่มบุคลากร จำแนกตามคณะ	108
4.37 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การภาพรวม กลุ่มบุคลากร ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบ LSD	110
4.38 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การด้านการเงิน กลุ่มบุคลากร ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธีทดสอบ LSD	112
4.39 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การด้านการกระบวนการภายใน กลุ่มบุคลากร ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างคณะที่ต่างกัน เป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD	114

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.40 ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ กลุ่มบุคลากร จำแนกตามกลุ่มคณะ	116
4.41 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัย อุบลราชธานีระหว่างกลุ่มคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD	117
4.42 ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ กลุ่มนักศึกษา	118
4.43 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การด้านความพึงใจของ ผู้รับบริการกลุ่มนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่าง คณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD	119
4.44 ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มคณะ	121
4.45 จำนวนและร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามคำถามปลายเปิด	122

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1	ตัวกำหนดและอิทธิพลของบรรยากาศองค์การ
2.1	มุมมองของ BSC
2.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย (กลุ่มบุคลากร)
2.3	กรอบแนวคิดในการวิจัย (กลุ่มนักศึกษา)

บทที่ 1

บทนำ

1.1 มาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกปัจจุบันประกอบไปด้วยองค์การต่างๆ จำนวนมาก ขนาดใหญ่ เล็ก แตกต่างกันไป และในปัจจุบันมนุษย์มีความเกี่ยวข้องกับองค์การใช้ชีวิตอยู่ในองค์การอย่างชนิดที่เรียกว่าเป็นบ้านหลังที่ 2 ของตนก็ว่าได้ และไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ องค์การมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งในทางตรงและทางอ้อม มีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต และในดำรงชีวิตภายในองค์การของมนุษย์องค์การนั้นๆ ย่อมมีความมุ่งหวังที่จะใช้ทรัพยากรที่มีอยู่โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ ทำให้องค์การดำเนินการได้อย่างเกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ดังนั้นผู้บริหารองค์การจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของตน ไม่ว่าจะทำให้บุคลากรเกิดการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ วันชัย มีชาติ (2549) ได้สรุปความหมายขององค์การไว้ว่า องค์การ หมายถึง การรวมตัวกันของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่มีการรวมตัวกันเพื่อดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีเป้าหมายที่ต้องการบรรลุร่วมกัน ซึ่งกิจกรรมที่ร่วมกันดำเนินการนั้นบุคคลเพียงคนเดียวไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จได้ และ อรุณ รักษ์ธรรม (2534) ยังได้สรุปความหมายขององค์การไว้ว่า การจัดระเบียบบุคคลเพื่อให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่เห็นชอบร่วมกันโดยการแบ่งสรรหน้าที่ และความรับผิดชอบกันออกไปเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงาน ความสามารถของบุคคล และกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันทำงานของส่วนรวมอันหนึ่งให้บรรลุจุดหมายที่พึงประสงค์โดยให้มีความขัดแย้งน้อยที่สุด และยังคงความพอใจให้แก่ทั้ง ผู้ที่จะได้รับผลงานนั้น และ ปฏิบัติงานนั้นๆ เอง จะเห็นได้ว่าความสำเร็จขององค์การขึ้นอยู่กับอิทธิพลของพฤติกรรมทั้งของบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์การเองเป็นสำคัญ

องค์การเป็นระบบความร่วมมือของมนุษย์ที่เกิดจากการรวมตัวกันของคนมากกว่าหนึ่งคนโดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ดังนั้น องค์การจึงประกอบด้วยเป้าหมาย (Purpose) คน (People) โครงสร้าง (Structure) เทคนิคการบริหาร (Technique) ความรู้และข่าวสาร (Information) ที่มีในองค์การนั้น องค์การใดมีส่วนประกอบที่เหมาะสม มีการแบ่งอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน มีการปรับโครงสร้างอย่างเหมาะสม แสดงถึงความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน แต่ละตำแหน่งที่เชื่อมโยงกัน ย่อมทำให้การทำงานเกิดความราบรื่นทำให้การบริหารงาน

มีประสิทธิภาพ แต่องค์การจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อ บุคคลในองค์การทำงาน ด้วยความตั้งใจ มีความพึงพอใจในงานที่ทำ นักการศึกษาจึงหันมาศึกษาถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคคลในองค์การรวมทั้งองค์ประกอบด้านบรรยากาศ

มหาวิทยาลัยเป็นองค์การภาครัฐที่มีหน้าที่ในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกมารับใช้สังคม ทำการศึกษาวิจัยเรื่องต่างๆ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาประเทศ บริการความรู้ด้านวิชาการแขนงต่างๆ ให้กับท้องถิ่นและสังคม ส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรมของไทยให้อยู่คู่กับประเทศไทย ซึ่งนับว่าเป็นองค์การที่มีความสำคัญยิ่งต่อการนำสังคมไปสู่การพัฒนาด้วยความรู้ควบคู่ไปกับศีลธรรมและจริยธรรมเป็นความคาดหวังของสังคม ดังนั้น จึงจำเป็นต้องเป็นองค์การที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การจึงเป็นเครื่องมือในการชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จ และการประเมินประสิทธิผลจะทำให้ทราบว่าองค์การมีคุณภาพในระดับใดและมีแนวทางในการดำเนินการอย่างไรให้องค์การมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นองค์การของรัฐ มีฐานะเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ จัดตั้งขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2530 นับถึงปัจจุบันก็เป็นเวลา 17 ปี โดยเริ่มแรกมีฐานะเป็นวิทยาลัยอุบลราชธานี สังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่อมาในปี พุทธศักราช 2533 รัฐบาลได้มีมติยกฐานะวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ.2533 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2533 สภามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปัจจุบันมีบุคลากรทั้งสิ้น 1,157 คน จำแนกเป็นข้าราชการ 476 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 279 และลูกจ้าง 411 คน เป็นสถาบันการศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีเป้าหมายหลักคือมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่ตลาดเพื่อช่วยพัฒนาประเทศ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐถือว่าเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนให้องค์การก้าวไปสู่เป้าหมายหลักขององค์การได้

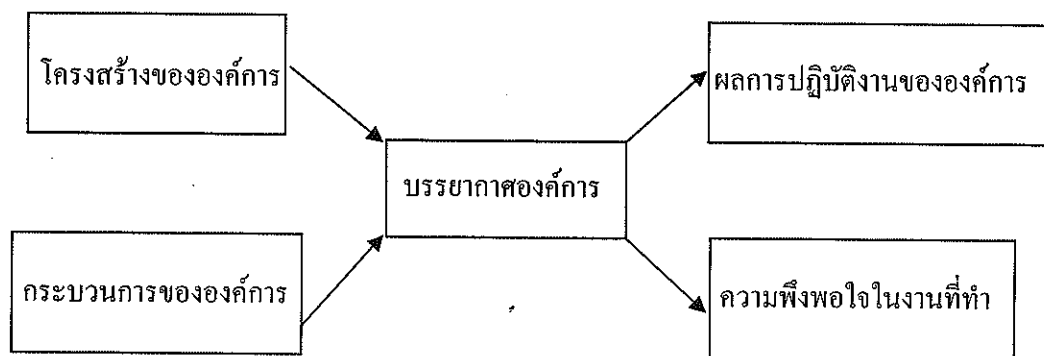
องค์การสามารถยืนหยัดอยู่ได้ในสังคมปัจจุบัน วันชัย มีชาติ (2549 : 319-320) คือองค์การที่สามารถดำเนินงานได้เป็นที่ยอมรับของสังคมซึ่งถือว่าเป็นองค์การที่มีประสิทธิผล การวัดความมีประสิทธิภาพขององค์การจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะประสิทธิผลจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกความสามารถขององค์การและบ่งบอกว่าองค์การนั้นควรอยู่ในสังคม

การประเมินประสิทธิผลขององค์การเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานขององค์การ เป็นหัวใจสำคัญของการบริหารองค์การ การศึกษาประสิทธิผลขององค์การจึงเป็นเรื่องที่สำคัญดังที่กล่าวมาแล้วว่าเป็นตัวชี้วัดความสามารถขององค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด รวมไปถึงการนำไปสู่การพัฒนาการบริหารงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ ประสิทธิผลขององค์การเป็นตัวชี้ว่า

การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด เป็นการทำให้เกิดการติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผล เพื่อให้้องค์การนั้นได้ทราบถึงการบริหารจัดการองค์การของตนเองว่าควรจะ มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง พัฒนาภายในของ้องค์การในเรื่องใดได้ในทิศทางที่เหมาะสม และในมุมมอง ของตนเอง หรือ บุคคลภายนอก ้องค์การอื่นๆที่เกี่ยวข้องรวมไปถึงสภาพแวดล้อมนั้น ้องค์การมี สถานะเป็นเช่นใด

การศึกษาประสิทธิผลของ้องค์การในสภาวะปัจจุบันซึ่งอยู่ในสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ นั้นมีความสำคัญต่อการบริหาร้องค์การเป็นอย่างยิ่ง ้องค์การที่ มีการสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเองโดยการสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนา หรือเพิ่มประสิทธิผลของ้องค์การ ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ว่าบรรยากาศของ้องค์การเป็น ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หรือเกิดความพอใจในงานและเกิดความผูกพันกับ ้องค์การขึ้น เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของคนใน้องค์การเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดค่านิยม วัฒนธรรมใน้องค์การ

สมยศ นาวิการ (2537 : 298) ได้กล่าวว่า เนื่องจากเราทุกคนได้รับอิทธิพลจาก สภาพแวดล้อมเราควรจะยอมรับว่าบรรยากาศของ้องค์การที่เรามีส่วนร่วม มีส่วนกำหนดคตินัย ความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ และค่านิยม ตามสภาพแวดล้อม เมื่อลักษณะบางอย่างของ้องค์การ ถูกเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงจะมีอิทธิพลต่อบรรยากาศของ้องค์การ เช่น การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของ้องค์การซึ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศของ ้องค์การและในที่สุดจะมีผลต่อปัจจัยอื่นๆ เช่น ความพยายาม ผลการปฏิบัติงาน หรือความพอใจ ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ตัวกำหนดและอิทธิพลของบรรยากาศของ้องค์การ (สมยศ นาวิการ, 2537)

บรรยากาศองค์การเป็นคุณลักษณะของสิ่งแวดล้อมในองค์การ อาจทำการวัดได้ โดยวิธีการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล หรือสิ่งแวดล้อมด้านงานหรือสิ่งแวดล้อมทั่วไปขององค์การ ชาลนัย อาจินสมาจาร (2539) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในงานและองค์การที่มีบรรยากาศดีนั้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรัก สามัคคี มีความเข้าใจกัน มีขวัญและกำลังใจดี ยินดีปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความคิดริเริ่มในการทำงาน และสามารถลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์การได้ ถ้าบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อ บรรยากาศองค์การ จะทำให้องค์การได้รับความไว้วางใจ และเต็มใจในการทำงานอันจะก่อให้เกิด การปฏิบัติงานที่ดีไปด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่พึงพอใจในบรรยากาศองค์การ บุคลากรก็จะไม่ไว้วางใจในองค์การ มีการทำงานด้วยความไม่เต็มใจ ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่ดี เช่นกัน สมยศ นาวิการ (2537) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ของบุคคลในองค์การ ในโลกของการแข่งขัน และวันชัย มีชาติ (2549) ยังได้กล่าวว่าองค์กรที่สามารถ ดำเนินงานเป็นที่ยอมรับของสังคม ถือว่าเป็นองค์การที่มีประสิทธิผล เพราะประสิทธิผลเป็นสิ่งที่ บ่งบอกถึงความสามารถขององค์การและแสดงถึงความจำเป็นที่สังคมนั้นจะต้องมีองค์การนั้น อยู่ส่วน อรุณ รักษ์ธรรม (2523 : 31) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การไว้ว่า บรรยากาศองค์การหมายถึง หมายถึงจุดของค่านิยมทัศนคติและขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งกระทบต่อวิถีทางที่คน มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

บรรยากาศองค์การจะมีอิทธิพลเหนือบุคคลและกลุ่มบุคคล ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานของ องค์การ บรรยากาศที่แตกต่างกันย่อมทำให้ประสิทธิผลแตกต่างกันไปด้วย เนื่องจากมีอิทธิพลต่อการ สร้างความพึงพอใจของบุคคลได้แตกต่างกัน และเมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งขององค์การมีการ เปลี่ยนแปลง จะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและเกิดผลกระทบต่อการประสิทธิผลขององค์การเกิดขึ้นจาก การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่มีความสำคัญต่อองค์การและสมาชิกขององค์การและมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงาน และมีบทบาทต่อประสิทธิผลของ บรรยากาศองค์การเป็นองค์ประกอบที่ สะท้อนถึงความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่องานและผู้ร่วมงาน ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพขององค์การ หากบรรยากาศองค์การมีความเหมาะสม ก็จะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน องค์การ ที่มีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ทำงานด้วยความเต็มใจและความเสียสละ (ประภารัตน์ แบนุนทด, 2544 : 3) ซึ่ง อุทัย เลาหวิเชียร (2530) กล่าวว่า การปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลดี ต่อองค์การ คือองค์การเกิดการพัฒนา มีความเจริญก้าวหน้า มีผลผลิตที่ดี และเพิ่มมากขึ้น และจาก การศึกษาของ นุชบา ประสารอริคม (2543) สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย สอดคล้องกับการศึกษาของ สายสมร พุทธิไสย (2551) พบว่าบรรยากาศ

องค์การส่งผลต่อประสิทธิผลของการของโรงเรียนสังกัดสำนักงานพื้นที่เขตการศึกษาสกนศร เขต 1 ในระดับมากและจากการศึกษาของ ปิยะ ทรัพย์สมบูรณ์ (2545) พบว่า บรรยากาศโรงเรียนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนในระดับมาก

สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การ มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร บรรยากาศขององค์การแต่ละองค์การบุคลากรสามารถรับรู้ได้ ซึ่งการที่จะทำให้องค์การเกิดประสิทธิผลสูงสุดได้นั้น ผู้บริหารองค์การจะต้องสนใจต่อบุคลากรเท่าๆ กับที่สนใจผลงานของบุคลากร หรือจะต้องมุ่งเน้นทั้งผลงานและบุคลากร

การที่องค์การจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและมีประสิทธิผลการจัดบรรยากาศองค์การอย่างเหมาะสมจะมีส่วนทำให้องค์การมีประสิทธิผล ประสิทธิผลเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การมีอยู่หลายประการ ซึ่งถ้าผู้บริหารสามารถจัดบรรยากาศอย่างสมดุลและเหมาะสมแล้วจะทำให้การบริหาร การสร้างบรรยากาศขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างบรรยากาศที่เหมาะสม ดังนั้นองค์การจะต้องมีแนวทางในการสร้างบรรยากาศองค์การสร้างประสิทธิผลให้กับองค์การ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ถือเป็นองค์การของรัฐที่ต้องทำหน้าที่ผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพออกสู่สังคม เพื่อยกระดับสังคมให้มีคุณภาพและพัฒนาประเทศชาติอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน จากความสำคัญและเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาบรรยากาศองค์การภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีหรือไม่ มากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.2.3 เพื่อศึกษาความแตกต่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.2.4 เพื่อศึกษาความแตกต่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของกลุ่มคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 กลุ่มบุคลากร

1.3.1.1 สมมติฐานข้อ 1 คณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

- 1) คณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลงแตกต่างกัน
- 2) คณะที่แตกต่างกันมีบรรยากาศองค์การโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 3) คณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การการให้ความสำคัญกับบุคลากรแตกต่างกัน
- 4) คณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การความจงรักภักดีในองค์การแตกต่างกัน
- 5) คณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

1.3.1.2 สมมติฐานข้อ 2 คณะที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์การแตกต่างกัน

- 1) คณะที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์การด้านการเงินแตกต่างกัน
- 2) คณะที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์การ ด้านการเรียนรู้และพัฒนาแตกต่างกัน
- 3) คณะที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์การด้านกระบวนการภายในแตกต่างกัน

1.3.1.3 สมมติฐานข้อ 3 กลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

- 1) กลุ่มคณะแตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง แตกต่างกัน
- 2) กลุ่มคณะแตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
- 3) กลุ่มคณะแตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรแตกต่างกัน
- 4) กลุ่มคณะแตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การด้านความจงรักภักดีในองค์การแตกต่างกัน
- 5) กลุ่มคณะแตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

1.3.1.4 สมมติฐานข้อ 4 กลุ่มคณะแตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์การแตกต่างกัน

- 1) กลุ่มคณะแตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์การด้านการเงินแตกต่างกัน
- 2) กลุ่มคณะแตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์การด้านการเรียนรู้และพัฒนา

แตกต่างกัน

- 3) กลุ่มคณะแตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์การด้านกระบวนการภายใน

แตกต่างกัน

1.3.1.5 สมมติฐานข้อ 5 บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลขององค์การ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

1.3.2 กลุ่มนักศึกษา

1.3.2.1 สมมติฐานข้อ 6 คณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

- 1) คณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

- 2) คณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง แตกต่างกัน

- 3) คณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การด้านการให้ความสำคัญกับนักศึกษา แตกต่างกัน

- 4) คณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การด้านมีความจงรักภักดีในสถาบันแตกต่างกัน

- 5) คณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกัน

1.3.2.2 สมมติฐานข้อ 7 คณะที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์การด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน

1.3.2.3 สมมติฐานข้อ 8 กลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การแตกต่างกัน

- 1) กลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

- 2) กลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง แตกต่างกัน

- 3) กลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การด้านการให้ความสำคัญกับนักศึกษาแตกต่างกัน

4) กลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การมีความจงรักภักดีในสถาบันแตกต่างกัน

5) กลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มีบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกัน

1.3.2.4 สมมติฐานข้อ 9 กลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์การด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน

1.3.2.5 สมมติฐานข้อ 10 บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลขององค์การมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

1.4 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ มีการสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามและนำมาประมวลผลทางสถิติ และใช้วิธีการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน เพื่อช่วยเสริมและอธิบายการวิเคราะห์ผลเชิงปริมาณ

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาบรรยากาศองค์การ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การอย่างไร ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย 3 เดือน ระหว่างเดือนเมษายน-มิถุนายน พ.ศ. 2552

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การ ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.6.2 เป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขการจัดการบรรยากาศองค์การในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีต่อไป

1.6.3 เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.7 คำศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายเฉพาะของคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ให้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้ให้นิยามความหมายของคำต่างๆ ไว้ดังนี้

1.7.1 บรรยาการองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มีต่อสภาพการณ์ในมหาวิทยาลัยซึ่งเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างดี

1.7.2 ประสิทธิภาพองค์การ หมายถึง ความสามารถของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในการผลิตบุคลากรให้บรรลุเป้าหมายและเป็นที่พอใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอย่างหลากหลายวิธีการ ภายใต้การบริหารจัดการด้านงบประมาณและทรัพยากรที่เหมาะสม

1.7.3 คณะ หมายถึง คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประกอบด้วย คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข

1.7.4 กลุ่มคณะ หมายถึง การจัดกลุ่มคณะต่างๆ ตามภารกิจ ประกอบด้วย

1.7.4.1 กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้แก่ คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์

1.7.4.2 กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ คณะเภสัชศาสตร์ และวิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข

1.7.4.2 กลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ คณะศิลปศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ คณะบริหารศาสตร์ และคณะนิติศาสตร์

1.7.5 คณาจารย์ หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่สอน วิจัยและให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์ ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งเป็นคณาจารย์ประจำและมีอายุของการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี

17.6 เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรที่มีหน้าที่สนับสนุนทางวิชาการ ได้แก่ นักวิชาการศึกษา นักวิชาการโสตทัศนศึกษา บรรณารักษ์ นักกิจการนักศึกษา นักวิจัย นักวิทยาศาสตร์ นักวิเคราะห์ นโยบายและแผน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักประชาสัมพันธ์ นักวิชาการเงิน นักวิชาการพัสดุ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บุคคล และมีอายุของการทำงานไม่น้อยกว่า 1 ปี

17.7 นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และมีเวลาในการศึกษาไม่น้อยกว่า 1 ปี

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้กล่าวถึงภาพรวมของงานวิจัย ซึ่งได้แก่ ที่มาและความสำคัญของการทำวิจัยในหัวข้อนี้ รวมทั้งให้ทราบเบื้องต้นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีดำเนินการวิจัย สมมติฐานการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และคำจำกัดของศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีจากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ
- 2.2 แนวทางการประเมินประสิทธิผลองค์การ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ

การศึกษาประสิทธิผลองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในการบริหารองค์การ ประสิทธิผลองค์การจะเป็นตัวตัดสินว่าการบริหารและองค์การนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ เพียงใด

2.1.1 ความหมายของประสิทธิผลองค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์การ ไว้หลายทัศนะ ดังนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2541 : 29) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์การ ได้ว่า ความสามารถของบุคคลในองค์การในการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่ตั้งไว้

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529 : 2) กล่าวว่า ประสิทธิผล คือตัวการที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์การและองค์การจะประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

พิทยา บวรวัฒนา (2544 : 180) กล่าวว่า องค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่ตั้งใจไว้

ละมัยพร โลหิตโยธิน (2542 : 27) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การไว้ว่า ภาพรวมขององค์การที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตอบสนองความต้องการของกลุ่มคนทั้งภายในและภายนอกองค์การ และสังคมตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

อรุณ รักษ์ธรรม (2526 : 12) กล่าวว่า วัตถุประสงค์การ เป็นความสามารถขององค์การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย 4 ประการ กล่าวคือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ (Integration) การปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม (Adaptability) การปรับตัวให้สอดคล้องกับสังคม (Social Relevance) และผลผลิตขององค์การ (Productivity)

จากความหมายของประสิทธิผลขององค์การข้างต้น ที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเอาไว้ ผู้วิจัยสามารถสรุปใจความสำคัญได้ว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนด และมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดขององค์การ

2.1.2 การประเมินประสิทธิผลขององค์การ

ประสิทธิผลขององค์การ เป็นตัวตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิผลขององค์การ การประเมินประสิทธิผลขององค์การมีวัตถุประสงค์ที่จะวัดประสิทธิผลขององค์การเพื่อให้สามารถบอกได้ว่าองค์การที่ประเมินนั้นมีประสิทธิผลหรือไม่อย่างไร (พิทยา บวรวัฒนา, 2544 : 184) การประเมินประสิทธิผลขององค์การต้องอาศัยตัวชี้วัดความสำเร็จเป็นแนวทางในการประเมิน ซึ่งอาจแยกแนวทางในการประเมินได้ ดังนี้ (ปิยะ ทรัพย์สมบูรณ์, 2545 : 98)

2.1.2.1 การประเมินประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมาย (Goal Model of Organizational Effectiveness) เป็นการพิจารณาว่าองค์การจะมีประสิทธิผลหรือไม่นั้น ขึ้นกับผลที่ได้รับว่าบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นการใช้เป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการใช้หลักเกณฑ์อันใดอันหนึ่งในการพิจารณาประสิทธิผลขององค์การ เช่น วัดจากความสามารถในการผลิตวัดจากผลกำไร เช่น ไพรซ์ (Price) ได้เสนอข้อสรุป (propositions) ขององค์การที่มีประสิทธิผลและกำหนดให้เป็นระดับของการบรรลุเป้าหมาย (J.L.Price, 1968 อ้างอิงจาก ปิยะ ทรัพย์สมบูรณ์, 2545 : 98)

2.1.2.2 การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ – ทรัพยากร (The system – resource model of organizational effectiveness) เป็นการประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์การในการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

2.1.2.3 การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria of Effectiveness) เป็นการวิเคราะห์ประสิทธิผลของโครงการโดยใช้เกณฑ์หลายอย่างในการประเมิน ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรหลักที่อาจมีผลต่อความสำเร็จของโครงการและพยายามแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กัน แคพลอ (Caplow) เสนอว่า ประสิทธิผลของโครงการควรวัดจากตัวแปร 4 ตัวด้วยกัน คือ 1) ความมั่นคง หมายถึงความสามารถในการรักษาโครงการของโครงการไว้ 2) ควรผสมผสานเป็น อันหนึ่งอันเดียวกัน 3) ความสมัครใจ หมายถึงความสามารถในการจัดให้มีการพึงพอใจสำหรับสมาชิก 4) ความสำเร็จหรือผลรวมของกิจกรรมของโครงการ (กรณี มหามนต์, 2529 : 59 อ้างอิงจาก ปิยะ ทรัพย์สมบูรณ์, 2545 : 99)

จากแนวคิดการประเมินประสิทธิผลของโครงการที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการประเมินประสิทธิผลของโครงการ (effectiveness) เกิดจากความพยายามอย่างจริงจัง และต่อเนื่องทำให้เกิดความก้าวหน้าเกิดผลการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น (positive effect) รวมถึง การตรวจสอบว่าโครงการได้ก่อให้เกิดผลลัพธ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่เกิดผลข้างเคียงหรือผลที่ไม่ได้ตั้งใจหรือไม่อย่างไร

2.2 แนวทางการประเมินประสิทธิผลของโครงการ

2.2.1 แนวทางการประเมินประสิทธิผลของโครงการ

แนวทางการประเมินประสิทธิผลของโครงการ ตามแนวคิดของพิทยา บวรวัฒนา (2544 : 184-191) มีวิธีวัดประสิทธิผลของโครงการ แบ่งออกเป็น 4 วิธี

2.2.1.1 วัดจากความสามารถของโครงการในการบรรลุเป้าหมาย (The Goal-attainment Approach)

เป็นวิธีวัดประสิทธิผลของโครงการสามารถวัดจากความสามารถของโครงการในการบรรลุเป้าหมายได้ต่อเมื่อลักษณะของโครงการและเป้าหมายนั้น มีลักษณะตามสมมติฐาน 5 ประการ ได้แก่

- 1) โครงการที่เราศึกษานั้นในความเป็นจริงมีเป้าหมายที่แท้จริง
- 2) เราสามารถมองเห็นและเข้าใจเป้าหมายเหล่านั้น
- 3) จำนวนเป้าหมายที่แท้จริงของโครงการควรมีปริมาณไม่มากจนเกิน

ความสามารถที่เราจะวัดได้

- 4) ต้องมีความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายที่แท้จริงเหล่านั้น
- 5) ต้องสามารถวัดได้ว่าโครงการกำลังบรรลุเป้าหมายไปได้แค่ไหน

เมื่อลักษณะขององค์การและเป้าหมายที่เราศึกษาเข้าลักษณะ 5 ประการข้างต้น เราจำเป็นต้องให้คำนิยามเป้าหมายขององค์การ ในเรื่องนี้ใช้วิธีสอบถามสมาชิกองค์การที่สำคัญซึ่งทำหน้าที่ในการตัดสินใจเพื่อให้เขตอบออกมาอย่างชัดเจนว่าองค์การมีเป้าหมายเฉพาะอย่างอะไรบ้าง หลังจากนั้น ก็สร้างมาตรวัดเป้าหมายอย่างละเอียด

2.2.1.2 วัดโดยอาศัยความคิดระบบ (The System Approach)

การนำเอาความคิดระบบมาอธิบายองค์การทำให้เราตระหนักว่าปัจจัยนำเข้ากระบวนการแปรปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออก ทำให้นักวิชาการเสนอให้วัดประสิทธิผลขององค์การโดยคำนึงถึง

- 1) ความสามารถขององค์การในการหาปัจจัยนำเข้า เช่น ทรัพยากร เงินทุน และคน ที่จำเป็นต่อการผลิตปัจจัยนำออก
- 2) ความสามารถขององค์การในการแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้กลายเป็นปัจจัยนำออก
- 3) ความสามารถขององค์การในการอยู่รอด (Survival) ท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ในแง่หนึ่งองค์การที่มีประสิทธิผลคือองค์การที่สามารถสร้างและรักษาความเข้าใจอันดีกับบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ในสภาพแวดล้อมต่างๆ
- 4) ความสัมพันธ์แบบพึ่งพาระหว่างส่วนต่างๆขององค์การถ้าส่วนหนึ่งส่วนใดทำงานได้ไม่ดีแล้วจะส่งผลกระทบกระเทือนการทำงานของส่วนอื่นๆ ด้วย

2.2.1.3 วัดจากความสามารถขององค์การในการชนะใจผู้มีอิทธิพล (The Strategic constituencies Approach)

จากข้อสมมติฐานที่ว่า องค์การได้รับความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ในสภาพแวดล้อมตลอดเวลา ในจำนวนบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์เหล่านี้ มีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์การ เพราะเป็นบุคคลและกลุ่มที่มีอิทธิพลสามารถกำหนดความเป็นความตายขององค์การได้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าบุคคลกลุ่มดังกล่าวสามารถควบคุมทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์การ ดังนั้น นักวิชาการจึงถือหลักว่าองค์การที่มีประสิทธิผลได้แก่ องค์การที่มีสายตาแหลมคม สามารถมองว่าบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ในสภาพแวดล้อมที่สำคัญทั้งหลายเหล่านี้ ทำให้บุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญไม่ดำเนินการขัดขวางการทำงานขององค์การ องค์การที่เอาตัวรอดอยู่ได้จะเป็นองค์การที่กำหนดเป้าหมายให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ในสภาพแวดล้อมซึ่งมีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การ

วิธีการหาว่าบุคคลใด กลุ่มผลประโยชน์ใด มีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดขององค์กรนี้กระทำได้โดยให้สมาชิกของกลุ่มที่ครองอำนาจในองค์กรนี้ว่าเป็นใคร ต่อจากนั้นพยายามตัดสินใจว่าแต่ละบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ที่สำคัญมีอำนาจเหนือองค์กรแค่ไหนและมีความต้องการให้องค์กรทำอะไรบ้าง เสร็จแล้วอาจวัดประสิทธิผลขององค์กรได้จากความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของบุคคลและกลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ เหล่านั้น

2.2.1.4 วัดจากค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกองค์กร (The Competing-values Approach)

จากความคิดที่ว่าประสิทธิผลองค์กรมีความหมายได้หลากหลายนั้น ขึ้นอยู่กับว่าผู้วัดประสิทธิผลเป็นใคร ทำให้นักวิชาการเสนอรูปแบบการวัดประสิทธิผลองค์กร 4 รูปแบบ คือ รูปแบบมนุษยสัมพันธ์ รูปแบบเปิด รูปแบบมีเหตุผล และรูปแบบกระบวนการภายในนั่นเอง

2.2.2 การประเมินประสิทธิผลองค์กรแบบสมดุล (พสุ เดชะรินทร์, 2544 : 18)

การประเมินประสิทธิผลองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard, BSC) มีจุดเริ่มต้นจากบุคคล 2 ท่าน คือ Professor Robert S. Kaplan อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr. David Norton ที่ปรึกษาด้านการจัดการ โดยทั้งสองคนได้มีการศึกษาและสำรวจถึงสาเหตุของการที่ตลาดหุ้นของอเมริกาประสบปัญหาในปี 1987 และพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินเป็นหลัก ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดในเรื่องของการประเมินองค์กรโดยแทนที่จะพิจารณาเฉพาะตัวชี้วัดทางการเงิน (Financial Indicators) ทั้งสองเสนอว่าองค์กรควรพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) แทนที่จะพิจารณาเฉพาะด้านการเงินเพียงอย่างเดียว โดยทั้ง 4 มุมมอง ประกอบด้วย

2.2.2.1 มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives)

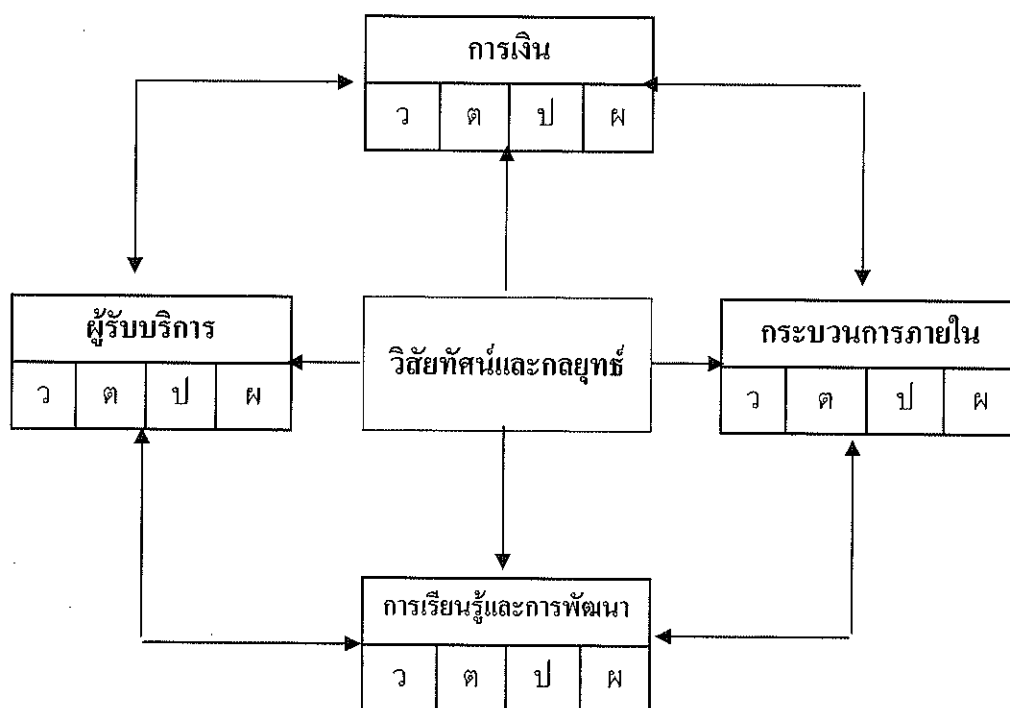
2.2.2.2 มุมมองด้านลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Customer Perspectives)

2.2.2.3 มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives)

2.2.2.4 มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspectives)

ทั้งสองได้ตีพิมพ์ผลงานของตนเองครั้งแรกในวารสาร Harvard Business Review ในปี 1992 จากจุดนั้นเป็นต้นมา ทำให้แนวคิดทางด้าน Balance Scorecard เป็นที่นิยมและใช้กันอย่างแพร่หลายในองค์กรต่างๆทั่วโลก เนื่องจากแนวคิด Balanced Scorecard เป็นแนวคิดที่เริ่มเป็นที่รู้จักและใช้กันอย่างแพร่หลายตั้งแต่ทศวรรษที่ 1990 ทำให้หลักการและแนวคิดของ Balanced Scorecard มีวิวัฒนาการและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ครั้งแรกที่ Kaplan และ Norton นำเสนอแนวคิด

นี้ใน Harvard Business Review เป็นการนำเสนอแนวคิดที่ช่วยในการประเมินผลองค์กรและนำเสนอข้อมูลหรือรายงานให้ผู้บริหาร โดยอาศัยมุมมองอื่นมากกว่าเพียงแค่มุมมองทางการเงิน จนกระทั่งปี 1996 ทั้งสองได้ร่วมกันเขียนหนังสือ Balanced Scorecard ขึ้นมาโดนมุ่งเน้นการใช้ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการสื่อสารกลยุทธ์ และทำให้เกิดความสอดคล้องเป็นหนึ่งเดียวกันทั่วทั้งบริษัท ปัจจุบันหนังสือเล่มนี้ได้กลายเป็นหนังสือทางธุรกิจที่ขายดีที่สุดใน Amazon.com และมีการแปลเป็นภาษาต่างๆ 18 ภาษา อย่างไรก็ดีเนื่องจากการนำแนวคิดด้าน Balanced Scorecard ไปใช้อย่างแพร่หลายทั้งในองค์กรธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐ ทำให้หลักการของแนวคิดนี้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนในปี 2000 บุคคลทั้งสองได้ร่วมกันเขียนหนังสืออีกเล่มชื่อ The Strategy-Focused Organization โดยในปัจจุบัน Balanced Scorecard ได้พัฒนามากกว่าเป็นเพียงแค่ระบบในการประเมินผลองค์กรเท่านั้น แต่ได้กลายเป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และเครื่องมือในการบริหารที่ช่วยทำให้องค์การมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับกลยุทธ์มากขึ้น



ภาพที่ 2.1 มุมมองของ BSC (ว = วัตถุประสงค์ ต = ตัวชี้วัด ป = เป้าหมาย ผ = แผนงาน)
(สมคิด บางโม, 2551)

ทั้ง 4 มุมมองนี้ จะเชื่อมโยงใช้หลักการของเหตุและผล (Cause and effect) เช่น องค์การธุรกิจ โดยเริ่มจากเป้าหมายขององค์การ คือ การอยู่รอดและทำกำไร (มุมมองด้านการเงิน) ซึ่งจะเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในสินค้าและบริการขององค์การ (มุมมองด้านลูกค้า) ซึ่งจะเป็นไปได้โดยองค์การจะต้องมีกระบวนการจะเป็นที่เชื่อถืออำนวยความสะดวก (มุมมองกระบวนการภายใน) ซึ่งจะเกิดมาจากการพัฒนาและเรียนรู้เพื่อการเจริญเติบโตขององค์การ (มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา)

รายละเอียดของแต่ละมุมมองมีดังนี้ (รูกา รอดเข็ม, 2547 : 30-33)

2.2.2.1 มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) วัตถุประสงค์ทางด้าน

การเงิน เป็นตัวแทนของเป้าหมายระยะยาวขององค์การเพื่อที่จะให้ผู้ถือหุ้นรับผลตอบแทนสูงสุดจากการลงทุน การใช้ Balanced Scorecard ไม่ได้ขัดแย้งกับเป้าหมายนี้ ในทางปฏิบัติ Balanced Scorecard จะช่วยให้กำหนดวัตถุประสงค์ทางการเงินชัดเจนขึ้นและเหมาะสมกับหน่วยธุรกิจในระดับต่างๆ ของการเจริญเติบโตของวงจรธุรกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ 1) วัยเติบโต (growth) เป็นช่วงแรกของวงจรธุรกิจซึ่งวัตถุประสงค์จะเน้นที่การเติบโตของยอดขายและด้านบริการความสามารถของพนักงานและเปิดตลาดใหม่ 2) ช่วงรักษา (sustain) เป็นช่วงต้องดึงดูดการลงทุนและการลงทุนใหม่ (reinvestment) และมีวัตถุประสงค์ที่สัมพันธ์กับความสามารถในการทำกำไร 3) ช่วงเก็บเกี่ยวผล (harvest) เป็นช่วงอิมตัวของวงจรธุรกิจโดยวัตถุประสงค์ของช่วงนี้จะเน้นที่กระแสเงินสด

ภายใต้มุมมองด้านการเงินผู้บริหารไม่เพียงแต่จะประเมินความสำเร็จของธุรกิจที่ผ่านมาแล้วเท่านั้น แต่จะต้องพิจารณาตัวแปรที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้เกิดผลลัพธ์ในระยะยาวด้วย ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ สภาพแวดล้อมในการแข่งขัน และกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยธุรกิจ

ในแต่ละวัตถุประสงค์และการวัดในมุมมองต่างๆจะต้องมีความเชื่อมโยงต่อความสำเร็จของมุมมองด้านการเงินอย่างเป็นเหตุเป็นผล ภายใต้วิธีการนี้จะไม่มีการมี Scorecard ตัวไหนที่จะโดดเดี่ยว ไม่เกี่ยวข้องกันหรือขัดแย้งกับวัตถุประสงค์ ซึ่ง Scorecard จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์การ แล้วแปลงเป็นวัตถุประสงค์ทางการเงินและเชื่อมโยงด้วยลำดับของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน พนักงานและระบบ ที่จะนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์เชิงเศรษฐกิจในระยะยาว

ภายใต้กลยุทธ์ด้านการเงินจะประกอบด้วย วัตถุประสงค์ที่สำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้ (revenue growth) 2) ด้านการลดลงของต้นทุน (cost reduction) หรือการเพิ่มขึ้นของผลิตภาพ (Productivity improvement) ซึ่งสามารถประกอบไปด้วยการใช้

สินทรัพย์ให้เป็นประโยชน์มากขึ้น (asset utilization) ตลอดจนการลดความเสี่ยง ซึ่งวัตถุประสงค์ดังกล่าวจะต้องเชื่อมโยงกับมุมมองอื่นๆ ด้วย

2.2.2.2 มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) ในการกำหนดมุมมองด้านลูกค้า ผู้บริหารจะต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับกลุ่มลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและเขตการทำธุรกิจเสียก่อน วัตถุประสงค์หลักของมุมมองด้านลูกค้าที่สำคัญคือ ส่วนแบ่งตลาด การรักษาลูกค้าเดิม การหาลูกค้าใหม่ ความพึงพอใจของลูกค้า และกำไรต่อลูกค้า ตัวชี้วัดเหล่านี้จะใช้เป้าหมายในการดำเนินการของฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายการตลาด กลุ่มปฏิบัติการขนส่งและฝ่ายพัฒนาสินค้าและบริการ ซึ่งเดิมตัวชี้วัดเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของข้อบกพร่องของการวัดผลทางการเงินแบบเดิม ซึ่งเป็นการวัดผลในอดีต พนักงานจะไม่มีรู้กับวิธีการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจ หรือการรักษาลูกค้าเก่า ซึ่งเป็นการสายเกินไปที่จะแก้ไขกว่าผลจะออกมา ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องกำหนดกลุ่มลูกค้าเหล่านี้ไว้ในระยะยาว ดำรงไว้เป็นฐานในการขยายธุรกิจต่อไป ผู้บริหารสามารถกำหนดวิธีการแสวงหาคุณค่า (Value proposition) ที่องค์กรจะต้องสนองต่อความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย คุณค่าที่องค์กรจะนำเสนอให้กับลูกค้ามีอยู่ 3 ระดับ (พสุ เดชะรินทร์, 2544 : 41-42) และองค์กรจะต้องมีความชัดเจนว่าจะมุ่งนำเสนอคุณค่าในด้านใดด้านหนึ่งส่วนด้านอื่นๆ องค์กรก็ต้องรักษาไว้ไม่ให้ต่ำกว่ามาตรฐาน โดยคุณค่าที่องค์กรมุ่งนำเสนอทั้ง 3 ประการ ประกอบด้วย

1) การเป็นผู้นำด้านสินค้าและบริการ (product/service leadership) ซึ่งเป็นคุณค่าในด้านความเป็นผู้นำในด้านของสินค้าและบริการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านของเทคโนโลยีการออกแบบการใช้งาน เป็นต้น

2) การดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Operation efficiency) ได้แก่ การที่องค์กรมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพที่สูงทำให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการที่ได้มาตรฐานในต้นทุนต่ำ อันจะส่งผลให้ราคามีความเหมาะสม

3) ความใกล้ชิดกับลูกค้า (Customer intimacy) ได้แก่ การที่องค์กรมีความใกล้ชิดกับลูกค้า สามารถปรับตัวและเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา

ดังนั้น มุมมองด้านลูกค้า จะประกอบด้วยวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดใน 2 ระดับ ได้แก่ ระดับที่เป็นผลลัพธ์ (outcomes) ซึ่งได้แก่วัตถุประสงค์หลัก และระดับที่เป็นตัวชี้แนะ (drivers) ซึ่งได้แก่ การนำเสนอคุณค่าที่ลูกค้าหลักต้องการ และความสัมพันธ์ระหว่างทั้งสองระดับจะเป็นไปในลักษณะเหตุผล

2.2.2.3 มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) ภายใต้มุมมองกระบวนการภายใน ผู้บริหารจะต้องศึกษาถึงกระบวนการดำเนินงานและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในปัจจุบันกำหนดเป็น Core competencies หรือความสามารถในการแข่งขันที่โดดเด่นเพื่อดัดสินใจเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสม และสร้างกระบวนการใหม่ที่เสริมสร้างความแข็งแกร่งในการปฏิบัติงาน และเพิ่มโอกาสในการแข่งขันใหม่ๆ ให้กับองค์กรตามแนวทางกลยุทธ์ที่เลือกไว้ จากนั้นจึงกำหนดเครื่องมือที่สามารถประเมินผลงานตามกระบวนการและความสามารถในการแข่งขัน ทั้งนี้เพื่อตอบสนองในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการเงินและลูกค้าในการวัดผลแบบดั้งเดิม มุ่งเฉพาะเพื่อการติดตามและปรับปรุงราคา คุณภาพ และระยะเวลาของกระบวนการธุรกิจที่เป็นอยู่ แต่ตามแนวทางของ Balanced Scorecard จะใช้ปัจจัยภายนอกที่คำนึงถึงการสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้ามากำหนดกระบวนการภายใน

การพัฒนานวัตกรรมในกระบวนการที่เป็นสิ่งสำคัญของมุมมองทางด้านกระบวนการภายใน จุดสำคัญของการพัฒนานวัตกรรมกระบวนการคือการให้ความสำคัญในสิ่งต่อไปนี้ การชี้เฉพาะ ถึงคุณลักษณะของพื้นที่ตลาดที่องค์กรจะต้องสร้างความพึงพอใจด้วยสินค้าและการบริการในอนาคต ตลอดจนการออกแบบและพัฒนาสินค้าและการส่งมอบ ซึ่งแนวทางนี้องค์กรจะต้องให้ความสำคัญในการศึกษา วิจัย ออกแบบและพัฒนากระบวนการในการผลิตสินค้าใหม่ พัฒนาการบริการและสร้างตลาด

ในกระบวนการปฏิบัติสำคัญที่องค์กรจะต้องกำหนดให้ได้ว่าต้นทุนคุณภาพ เวลา และลักษณะการปฏิบัติการ ควรเป็นอย่างไรที่จะสามารถทำให้คุณภาพของสินค้าและบริการที่เป็นเลิศแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายในปัจจุบัน รวมไปถึงกิจกรรมบริการหลังการขายด้วย

อีกประการหนึ่ง ระบบสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานตามแนวทาง Balanced Scorecard เพื่อการสร้างระบบข่าวสารที่สื่อกลับไปให้ผู้บริหารได้ทราบว่าการบวนการที่เลือกใช้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามกลยุทธ์นั้น มีปัญหาหรือไม่ หรือมีข้อบกพร่องหรือไม่อย่างไรได้อย่างรวดเร็ว อันเป็นผลให้ผู้บริหารสามารถปรับปรุงและพัฒนากระบวนการได้ดีและเหมาะสมมากขึ้นและนอกจากนี้ยังเป็นการสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้บริหารกับพนักงานตลอดจนสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กรเพิ่มขึ้นด้วย

2.2.2.4 มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and growth perspective) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเป็นมุมมองที่สำคัญมาก เพราะที่สุดแล้วการที่องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ทางการเงิน ลูกค้า และกระบวนการภายใน ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการเรียนรู้และพัฒนา ทั้งนี้เพื่อการเติบโตและการปรับปรุงในระยะยาวโดยการเรียนรู้และการพัฒนาขององค์กรมาจาก 3 แหล่งหลักๆ คือ 1) ความสามารถของพนักงาน (employee capabilities)

2) ความสามารถในการจัดระบบข้อมูลข่าวสาร (Information system) และ 3) การจูงใจ การให้อำนาจและการจัดองค์การ (motivation, empowerment and aliment)

องค์การมีความจำเป็นจะต้องลงทุนอย่างยั่งยืนในการเพิ่มพูนความสามารถของบุคคลระบบและกระบวนการภายในองค์การ โดยมุ่งเน้นพัฒนาในด้านการฟื้นฟู ทักษะของพนักงาน พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน โดยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถรองรับการปฏิบัติการที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายในวัตถุประสงค์ขององค์การในระยะยาวต่อไป

จะเห็นได้ว่าแนวทางการประเมินแบบสมดุล เป็นการประเมินประสิทธิผลองค์การแนวทางหนึ่ง โดยมีความสอดคล้องกับแนวทางต่างๆ ในการประเมินประสิทธิผลองค์การตามที่กล่าวมาแล้ว อาจกล่าวได้ว่าองค์การที่มีประสิทธิผล จะต้องประกอบด้วย 1) การมุ่งเน้นเรื่องภายในและภายนอกองค์การ 2) การยืดหยุ่นและการยึดมั่นในเสถียรภาพขององค์การ และ 3) การยืดเอากระบวนการปฏิบัติ (วิธีการปฏิบัติ) หรือเป้าหมาย (ผลลัพธ์) เป็นสำคัญ

2.2.3 การประเมินผลแบบสมดุลของสถาบันการศึกษา

การประเมินผลแบบสมดุลของสถาบันการศึกษา เป็นอีกทางเลือกหนึ่ง ที่สถาบันการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานและใช้ในการบริหารเพื่อนำไปสู่พันธกิจของสถาบันที่ตั้งไว้ มุมมองทั้ง 4 มุมมองจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประเด็นต่อไปนี้ (นพดล ร่มโพธิ์, 2546 : 65)

2.2.3.1 มุมมองด้านการเงิน แต่ละสถานศึกษาจะต้องสามารถอยู่ภายใต้การแข่งขัน ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่แต่ละสถานศึกษาจะต้องพยายามใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีคุณค่ามากที่สุด เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายโดยไม่ต้องลดคุณภาพการศึกษาลง ซึ่งจะทำให้สถานศึกษาสามารถเลี้ยงตัวเองได้ นอกจากนี้ยังควรสร้างรายได้ด้วยตัวเองโดยพยายามหาเงินสนับสนุนจากทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพภายในสถานศึกษา

2.2.3.2 มุมมองด้านลูกค้า คำว่าลูกค้าในสถานศึกษา คือนักเรียน นักศึกษารวมทั้งผู้สนับสนุน เช่น ผู้ปกครองหรือองค์กรต่างๆ ที่ให้ทุนสนับสนุนการศึกษา เมื่อทราบลักษณะของลูกค้า สถานศึกษาควรให้ความสนใจกับลูกค้าเหล่านี้ เนื่องจากลูกค้าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้สถานศึกษาอยู่รอดได้อย่างยืนในอนาคต

2.2.3.3 มุมมองด้านกระบวนการภายใน สำหรับสถานศึกษานั้น กระบวนการภายในจะรวมถึงกระบวนการในการเรียนการสอน ตลอดจนงานบริหารที่จะสนับสนุนส่งเสริมให้การเรียนการสอนเป็นไปได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.2.3.4 มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต มุมมองนี้จะรวมไปถึงการพัฒนาครูอาจารย์และบุคลากรของสถานศึกษา รวมทั้งสิ่งที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนการสอน เช่น ห้องสมุด คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2.2.4 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เป็นการประเมินผลภายใต้กรอบการประเมินใน 4 มิติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551) ดังนี้

มิติที่ 1 : ด้านประสิทธิผล แสดงถึงผลที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตามแผนปฏิบัติราชการที่ได้กำหนด ซึ่งสะท้อนเอกลักษณ์และจุดเน้นของสถาบันอุดมศึกษา

มิติที่ 2 : ด้านคุณภาพ แสดงถึงการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีคุณภาพ ของสถาบันอุดมศึกษา และการประกันคุณภาพการศึกษา

มิติที่ 3 : ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ ได้แก่ ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐาน ระยะเวลาการให้บริการ และการจัดทำต้นทุนต่อหน่วย

มิติที่ 4 : ด้านการพัฒนาสถาบัน แสดงความสามารถในการบริหารการศึกษา การเสริมสร้างธรรมาภิบาล การพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ คุณภาพของอาจารย์ การจัดการระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ การจัดการความรู้ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ให้ได้มาตรฐาน

จากแนวทางการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวความคิดได้ว่าการวัดประสิทธิผลขององค์กร นั้น ต้องมีการประเมินทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงกระบวนการต่างๆ ที่ทำให้เกิดผลผลิตนั้นขึ้น นอกจากนั้นยังต้องมีการแสดงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน และต้องมีการพัฒนาเติบโตในอนาคตด้วย

2.3 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

2.3.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กร ไว้ดังนี้

เสนห์ จุ้ยโต (2539 : 330) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า บรรยากาศองค์กรหมายถึง ทัศนคติ (Attitudes) ค่านิยม (Values) บรรทัดฐาน (Norms) และความรู้สึก (Feeling) ของบุคคลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานในองค์กร

สมยศ นาวิการ (2537 : 298) กล่าวว่า แนวความคิดของบรรยาкасองค์การมีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่นด้วยเหตุผล 3 อย่างคือ

(1) บรรยาкасบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงานของงานอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยาкасอื่นๆ

(2) ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยาкасองค์การของพวกเขา หรือโดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนงานของพวกเขาเองภายในองค์การ

(3) ความเหมาะสม ระหว่างบุคลากรและองค์การปรากฏว่ามีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและความพอใจของบุคลากรภายในองค์การ

วันชัย มีชาติ (2549) กล่าวว่าองค์ที่สามารถดำเนินงานเป็นที่ยอมรับของสังคม ถือเป็นองค์การที่มีประสิทธิผล เพราะประสิทธิผลเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความสามารถขององค์การและแสดงถึงความจำเป็นที่สังคมนั้นจะต้องมีองค์การนั้นอยู่

อรุณ รักษ์ธรรม (2523 : 31) ได้ให้ความหมายของบรรยาкасองค์การไว้ว่า บรรยาкасองค์การ หมายถึงจุดของค่านิยมทัศนคติและขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งกระทบต่อวิถีทางที่คนมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ชาญชัย อาจิณสมาจาร (2539) กล่าวว่า บรรยาкасองค์การมีอิทธิพลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงาน หรือความพึงพอใจในงานและองค์การที่มีบรรยาкасดีนั้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรัก สามัคคี มีความเข้าใจกัน มีขวัญและกำลังใจดี ยินดีปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความคิดริเริ่มในการทำงาน และสามารถลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์การได้ ถ้าบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อบรรยาкасองค์การ จะทำให้องค์การได้รับความไว้วางใจ และเต็มใจในการทำงานอันจะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีไปด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่พึงพอใจในบรรยาкасองค์การ บุคลากรก็จะไม่ไว้วางใจในองค์การ มีการทำงานด้วยความไม่เต็มใจ ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่ดีเช่นกัน

ทวนทอง ปรีกมานนท์ (2547) ได้สรุปความหมายของบรรยาкасองค์การได้ว่า สถานะที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในองค์การซึ่งมีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจ ความพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

เสน่ห์ ขุยโต (2539) กล่าวถึงบรรยาкасองค์การไว้ดังนี้

(1) การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานเรียนรู้ถึงความเป็นไปภายในองค์การ ผู้แสดงความใจกว้างที่จะติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องและเพื่อการปฏิบัติงานที่ได้ผลดี

(2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ มีข่าวสารเพียงพอในการตัดสินใจ หากการตัดสินใจมีผลกระทบต่อใครแล้ว ผู้บริหารจะขอความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานคนนั้น

(3) การคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง องค์กรเอาใจใส่จัดสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

(4) อำนาจและอิทธิพลในองค์กร หมายถึง อำนาจและอิทธิพลทั้งของผู้นำและผู้ปฏิบัติงานเอง

(5) เทคนิคและวิทยาการที่ใช้ในองค์กร หมายถึง เทคนิคที่ใช้ในองค์กรมีการปรับปรุงอย่างรวดเร็วไปตามสภาพแวดล้อม เครื่องมือและทรัพยากรที่ใช้ในองค์กรมีการจัดการอย่างดี

(6) แรงจูงใจ บรรยากาศที่ถือว่าดี จะต้องมัลักษณะการยอมรับความแตกต่าง ความขัดแย้งในองค์กร พร้อมทั้งจะสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานขยันขันแข็ง ทำงานหนักเพื่อเลื่อนตำแหน่ง เพื่อเพิ่มอัตราค่าจ้าง และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจ ทักษะคติ ขนบธรรมเนียมประเพณีและการปฏิบัติงานในองค์กร ของบุคลากรในองค์กรในการปฏิบัติงาน

2.3.2 รูปแบบของบรรยากาศองค์กร (อ้างอิงจาก ชงชัย สันติวงษ์, 2541)

2.3.2.1 แบ่งตามลักษณะองค์กร ตามแนวคิดของ Brow and Moberg สามารถแบ่งบรรยากาศองค์กรไว้ 4 แบบ ดังนี้

1) แบบเน้นการใช้อำนาจ บรรยากาศองค์กรแบบนี้ มีลักษณะโครงสร้างทางอำนาจที่เด่นชัดและใช้อำนาจในการตัดสินใจ เช่น การเลื่อนขั้น การพิจารณาความดีความชอบ บรรยากาศองค์กรเช่นนี้ จะทำให้คนในองค์กรจะทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนตัวและมีการแข่งขันกันสูง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติจะเป็นไปในลักษณะเพื่อความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติเท่านั้น

2) แบบเน้นการทำงานตามบทบาท บรรยากาศองค์กรแบบนี้มีลักษณะที่เน้นกฎระเบียบขององค์กร การแข่งขันจะอยู่ในกฎระเบียบ เน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ

3) แบบเน้นผลงาน จะมีลักษณะที่เน้นเป้าหมายในการทำงานเป็นสำคัญ การใช้อำนาจส่วนใหญ่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร กฎระเบียบอาจจะไม่สำคัญ และไม่จำเป็นต้องมี ถ้าไม่ช่วยให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

4) แบบเน้นที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นบรรยากาศที่มีลักษณะของการตอบสนองความต้องการของบุคคล คำนึงถึงความพึงพอใจและองค์การคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานจะไม่ทำสิ่งที่ขัดต่อค่านิยมของตนเอง

2.3.2.2 แบ่งตามพฤติกรรม

Halpin and Croft ได้ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การของโรงเรียนประถมศึกษา พบว่า บรรยากาศของโรงเรียนประกอบด้วยพฤติกรรมผู้นำ และพฤติกรรมผู้ร่วมงาน ดังนี้

1) บรรยากาศองค์การที่ประเมินพฤติกรรมผู้นำ

- ห้างเหิน (Aloofness) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำว่าการบริหารงานโดยคำนึงถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายอย่างเคร่งครัด มากกว่าคำนึงถึงจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานมีน้อย
- มุ่งผลงาน (Product Emphasis) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมของผู้บริหารว่าบริหาร โดยคำนึงถึงผลงานมาก มีการควบคุม การตรวจงาน การสั่งงานอย่างใกล้ชิด ผู้ปฏิบัติงานต้องทำตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด โดยไม่ได้แย่ง
- ผลักดัน (Thrust) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมผู้บริหารว่าพยายามที่จะกระตุ้น จูงใจให้ทำงานโดยมิได้มีการควบคุม สั่งการ โดยตรง แต่จะใช้วิธีการทำงานต่างๆ ของตนให้ดีที่สุดจนเป็นแบบอย่างที่ยื่นยึดถือปฏิบัติตามได้
- มิตรสัมพันธ์ (Consideration) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมผู้บริหารว่าแสดงถึงความเมตตากรุณา ช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

2) บรรยากาศองค์การที่ประเมินพฤติกรรมผู้ร่วมงาน

- ขาดความสามัคคี (Disengagement) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผู้ร่วมงานว่ามักทำงานโดยขาดความสามัคคี ปฏิบัติงานในลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดการประสานงานต่างๆ ที่งานต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจกัน
- อุปสรรค (Hindrance) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผู้ร่วมงานว่ามักทำงานโดยขาดความคล่องตัวหรือขาดความสามารถ มีงานมากเกินไป รู้สึกอึดอัดใจที่ต้องทำตามกฎระเบียบที่เห็นว่าไม่จำเป็น และก่อให้เกิดความยุ่งยากมากกว่าอำนวยความสะดวก
- ขวัญ (Esprit) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผู้ร่วมงานว่าทำงานโดยมีขวัญกำลังใจที่มี มีความรักใคร่ในหมู่คณะ มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกในกลุ่ม และได้รับความสำเร็จในการปฏิบัติงานสูง

- ความสนิทสนม (Intimacy) เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อ
ผู้ร่วมงานว่าทำงานโดยแสดงออกถึงความสนุกสนาน มีความสัมพันธ์กันดี ซึ่งอาจไม่เกี่ยวกับ
ความสำเร็จในการปฏิบัติงานก็ได้

2.3.2.3 แบ่งตามการจูงใจ

Litwin and Stringer ได้เสนอทฤษฎีบรรยากาศองค์การโดยการพัฒนาจากรูปแบบการจูงใจของ McClelland – Atkinson (1961 cited in Litwin and Stringer, 1968) หรือเรียกว่าทฤษฎีแสวงหาเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ (McClelland's acquired – needs theory) หรือทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จ ทฤษฎีเชื่อว่าความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่ในตัวบุคคลมี 2 ประการ คือ ความต้องการความสบายและความต้องการปราศจากความเจ็บปวด และต่อมาใช้ชีวิตเรียนรู้ถึงความต้องการด้านอื่นอีก 3 ประการ ซึ่งเป็นความต้องการที่เหมือนกัน แต่มากน้อยแตกต่างกันไป รูปแบบการจูงใจ ทั้ง 3 ประการนั้นประกอบด้วย

1) ความต้องการเพื่อความสำเเร็จ (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุในงาน บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง และชอบเสี่ยง พอใจที่วิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงและต้องการข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน มีความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าผู้อื่น และสนใจถึงความสำเร็จมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์

2) ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการในด้านนี้สูงมักจะพอใจในการเป็นที่รักและหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากบุคคลอื่น จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านจากสมาชิกกลุ่ม จะรักษาสัมพันธอันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิงพยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับผู้อื่น และต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เป็นสมาชิกอยู่

3) ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูง จะมีความเกี่ยวข้องกับการควบคุมและอิทธิพลเหนือทรัพยากรอื่น สิ่งของ และในสังคมพยายามใช้วิธีสร้างอิทธิพลให้เกิดการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำและอยู่เหนือผู้อื่น เป็นผู้แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด มักจะกังวลในเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ มักจะนิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์การ เชื่อในคุณค่าของงาน พร้อมทั้งจะสละประโยชน์ส่วนตนและเชื่อในความเป็นธรรม

จากแนวคิดนี้ Litwin and Stringer ได้นำมาพัฒนาทฤษฎีบรรยากาศองค์การโดยอธิบายว่า ระบบองค์การนั้น จะเน้นปัจจัยที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องอยู่ ซึ่งสมาชิกในองค์การรับรู้และถือเป็นบรรยากาศองค์การ โดยมีรูปแบบการจูงใจของ McClelland – Atkinson (1961 cited in Litwin and Stringer, 1968) เป็นสิ่งกระตุ้นและจะสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของสมาชิกในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อองค์การในด้านต่างๆ เช่น ผลผลิต การคงอยู่ในงาน เป็นต้น ส่วนข้อมูลย้อนกลับนั้นเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อปัจจัยต้นเหตุ หรือระบบองค์การ บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมของบุคคล

2.3.3 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

Litwin and Stringer (อ้างอิงจาก พิทยา บวรวัฒนา, 2544) อธิบายถึงการรับรู้ของสมาชิกในองค์การที่มีต่อองค์ประกอบของบรรยากาศแต่ละด้านว่าจะมีแรงจูงใจทั้ง 3 ด้าน หรือด้านใดด้านหนึ่งเป็นแรงกระตุ้น ซึ่งแรงจูงใจเหล่านี้จะมีผลต่อการรับรู้องค์ประกอบในแต่ละด้านต่างกันไป ดังนั้นการรับรู้ถึงบรรยากาศในองค์การของแต่ละบุคคลจึงแตกต่างกัน แต่สามารถนำมาประเมินหรือวิเคราะห์ให้เห็นภาพรวมของบรรยากาศองค์การนั้นได้ องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การของ Litwin and Stringer ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

2.3.3.1 ด้านโครงสร้างองค์การ (Structure) เป็นความรู้สึกรู้สึกของสมาชิกในองค์การเกี่ยวกับการปกครอง กฎระเบียบ การบริหารงาน การควบคุมงาน การนิเทศงาน สายการบังคับบัญชา ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์ในงาน ปริมาณและรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารขององค์การ

2.3.3.2 ด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล (Individual responsibility) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและมีการตัดสินใจ บุคคลที่มีความรับผิดชอบในงานจะมีความรู้สึกรู้สึกว่าบรรยากาศองค์การเป็นไปด้วยดี องค์ประกอบด้านนี้จะมีความเกี่ยวข้องกับการจัดรูปแบบของโครงสร้างองค์การ

2.3.3.3 ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warm and support) เป็นการวัดด้านการส่งเสริมการที่จะเป็นการลงโทษในการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ในองค์การจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้

2.3.3.4 ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and punishment) เป็นการวัดการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับรางวัลแทนการลงโทษ ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานในด้านความสำเร็จ และความผูกพันได้ และจะช่วยลดความสับสนในการทำงาน การให้รางวัลยุติธรรมจะทำให้เกิดการกระตุ้นแรงจูงใจด้านความสำเร็จขึ้นเพราะรางวัลที่ได้รับถือเป็นความสำเร็จของแต่ละบุคคล ทำให้ลดความกลัวที่จะล้มเหลวในการทำงาน

2.3.3.5 ด้านการแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่าง และหน่วยงานที่มีความขัดแย้งกันภายในองค์กร องค์กรจะต้องเผชิญกับความขัดแย้งและการแก้ไขปัญหความขัดแย้งอยู่เสมอ กล่าวถึงการจัดการกับความขัดแย้งว่าเป็นเครื่องแสดงถึงความสำเร็จขององค์กร

2.3.3.6 ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance standard) เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเข้าใจตรงกัน องค์กรประกอบด้านนี้จะรับรู้ถึงความสำคัญและความคาดหวังที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการเพื่อความสำเร็จ สิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับความสำเร็งนี้อาจเรียกว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานสูง ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานการปฏิบัติงานสูงและการมุ่งใจด้านความสำเร็จจะเป็นความสัมพันธ์อย่างตรงไปตรงมาองค์กรในที่สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังไว้สูงหรือต่ำเกินไปจะส่งผลกระทบต่อการสร้างแรงจูงในการปฏิบัติงานของบุคคล

2.3.3.7 ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational identity and group loyalty) องค์กรประกอบด้านนี้เน้นให้เห็นความสำคัญของการรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่ม ความรู้สึกอันเป็นหนึ่งเดียวกัน ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์กร ความจงรักภักดีต่อกลุ่มจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น การไม่คำนึงถึงเป้าหมายของกลุ่มจะทำให้บุคคลแยกตัวไม่ยอมทำงานให้ดี และไม่มีสมาธิใ่วางใจซึ่งกันและกัน ดังนั้นการเพิ่มความสำคัญในการสร้างความจงรักภักดีต่อกลุ่ม จะนำมาซึ่งบรรยากาศที่ดีและจะช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กรได้

2.3.3.8 การยอมรับความเสี่ยงในงาน (Risk and risk taking) เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารด้านการยอมรับการเสี่ยง องค์กรประกอบของบรรยากาศด้านนี้เป็นการวัดการรับรู้ถึงความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงในงานและในองค์กร การคำนวณการรับความเสี่ยงในงานมีความสำคัญในการกระตุ้นการมุ่งใจ ด้านความสำเร็จ คนที่ต้องการความสำเร็จสูงมักจะยอมรับความเสี่ยงปานกลางในการตัดสินใจ บรรยากาศองค์กรที่ยอมรับความเสี่ยงภัยปานกลางจะกระตุ้นความต้องการทางด้านการความสำเร็จของพนักงานได้ ในขณะที่บรรยากาศที่ไม่ยอมให้มีการเสี่ยงจะก่อให้เกิดความไม่สมหวังและความอ่อนแอของความต้องการความสำเร็จ

จากองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรที่กล่าวข้างต้น จะเห็นว่าบรรยากาศภายในองค์กร เป็นองค์ประกอบของสภาพสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการรับรู้ของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อขนาดและโครงสร้างขององค์กร แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายขององค์กร และการติดต่อสื่อสารนั่นเอง

2.3.4 มิติของบรรยากาศองค์การ

Litwin and Burmeister (อ้างอิงจาก พิทยา บวรวัฒนา, 2544) ได้นำองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การของ Litwin and Stringer มาพัฒนาโดยได้แบ่งมิติของบรรยากาศองค์การเป็น 12 มิติ ดังนี้

2.3.4.1 ความชัดเจนของนโยบาย (Clarity) หมายถึง นโยบายการปฏิบัติงานขององค์การที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับพันธกิจ

2.3.4.2 ข้อตกลงที่มุ่งสู่ความสำเร็จ (Commitment) หมายถึง การสนับสนุนให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การ อุทิศตนให้กับองค์การเพื่อบริการไปสู่ความสำเร็จ

2.3.4.3 มาตรฐานของการปฏิบัติงาน (Standard) หมายถึง องค์การได้กำหนดขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงานให้บุคลากรเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นำไปสู่การประเมินผลการปฏิบัติงานและการประเมินคุณภาพ เพื่อนำผลการประเมินและการประกันคุณภาพมาปรับปรุงพัฒนางาน

2.3.4.4 โครงสร้างองค์การ (structure) หมายถึง การจัดระบบโครงสร้างองค์การที่เอื้อต่อการดำเนินงาน มีกระจายอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานและมีการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ

2.3.4.5 การปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ (Conformity) องค์การมีการกำหนดกฎระเบียบและข้อปฏิบัติให้บุคลากรในองค์การได้ทราบสามารถปฏิบัติตามได้และใช้กับบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียม

2.3.4.6 การยกย่องชมเชยและให้รางวัล (Reward) หมายถึง การที่องค์การจัดให้มีการยกย่อง ชมเชย เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานได้เป็นที่น่าพอใจ

2.3.4.7 ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) หมายถึง องค์การได้มอบหมายภาระหน้าที่ให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม

การเปิดโอกาสให้ได้รับการเรียนรู้ (Trial and Error) หมายถึง องค์การได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ทดลองเรียนรู้สิ่งใหม่ หรือแสดงออกในด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าการทดลองนั้นจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ก็จะไม่โดนทำโทษหรือตำหนิ

2.3.4.9 ความจงรักภักดีในองค์การ (Loyalty) หมายถึง องค์การมีกลยุทธ์ในการทำให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีคุณค่าในตนเอง

2.3.4.10 การสนับสนุนการปฏิบัติงาน (Working Supportive) หมายถึงองค์การได้ให้การส่งเสริมบุคลากรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ งบประมาณ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

2.3.4.11 ความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน (Warmth) บริหารขององค์การให้ความเป็นกันเองกับบุคลากรสามารถขอคำปรึกษา เมื่อมีปัญหาหรือต้องการคำแนะนำ รวมถึงการได้รับความไว้วางใจ

2.3.4.12 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง องค์การส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม มีความสามัคคี เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ พร้อมทั้งจะทำงานร่วมกันให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อกัน รู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาทฤษฎีเอกสาร และงานวิจัยต่างๆ มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายท่าน สามารถสรุปได้ดังนี้

พรณราย ทรัพย์ะประภา (2529 : 76) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากเจตคติหลายๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขา มีองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน และมีต่อชีวิตของเขาเอง โดยทั่วไป

พิชญภรณ์ อิงตามระชร (2532 : 26) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในความรู้สึก หรือทัศนคติต่องานที่ทำโดยมีความสนใจ ชอบ รัก มีความสุขกับงานนั้น

อารี เพชรผุด (2535 : 49) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ ความคิดเห็นที่คนงานมีต่องาน และต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจ ที่ผลงานนั้นได้ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

กิตติศักดิ์ ฤทธิรงค์ (2536 : 48) ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่าง ที่สามารถลดความตึงเครียด ของผู้ทำงานให้ต่ำลง เมื่อความตึงเครียดต่ำลง เขาก็ย่อมเกิดความพอใจ ดังนั้นความตึงเครียดจึงเป็นบ่อเกิดของความพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้ย่อมมีผลเกี่ยวเนื่องมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้าบุคคลใดได้รับการตอบสนองความต้องการก็จะทำให้ความตึงเครียดลดลงและเกิดความพอใจ

จรัส โพธิ์จันทร์ (2537 : 24) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มน้าวเชิงไปในทางบวก การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพสูงแต่หากความรู้สึกโน้มน้าวเชิงไปในทางลบ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพต่ำ

บุญมัน ธนาสุวัฒน์ (2537 : 157-158) ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่เป็นผลเกิดจากเจตคติหลายๆ ประการที่คนงานมีต่อคนงานของเขามีองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน และมีต่อชีวิตของตนเองโดยทั่วไป

ชาดา ชัยยะศิริสุวรรณ (2539 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกในทางที่ดีที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนอง จะเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มัจฉวี โอศถานนท์ (2539 : 35) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความสุขที่ได้ทำงานและไม่อยากจะลาออกไปจากหน้าที่การงานนั้น รวมทั้งพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2539 : 143) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง เจตคติ ความรู้สึกที่ดีเมื่อได้รับสิ่งตอบแทนหรือได้รับการตอบสนองที่สมปรารถนา สัมกับความคาดหวังของตนเอง

2.4.2 ทฤษฎีการจูงใจ Herzberg (Herzberg's The Motivator Dissatisfaction Theory)

Herzberg (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2534) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติต่อการทำงานของวิศวกรและนักบัญชีแล้วสรุปได้ว่าคนที่ปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของปฏิบัติงาน Herzberg แสดงให้เห็นถึงความต้องการของคนในการทำงาน ประการแรก คือ ความต้องการหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมของงาน เรียกว่าปัจจัยจำจุน ประการที่ 2 ความต้องการที่ผู้ปฏิบัติจะต้องใช้ความสามารถของเขาแสวงหาความก้าวหน้าเรียกว่าปัจจัยเกื้อหนุน ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 สามารถจำแนกได้ดังนี้

2.4.2.1 ปัจจัยจำจุน เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจมีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากภาวะการทำงาน ได้แก่

1) นโยบายและการบริหาร หมายถึง การทำงานซ้ำซ้อนกัน การแก่งแย่งอำนาจและการดำเนินการที่ขาดความเป็นธรรมตลอดจนการบริหารที่ไร้ประสิทธิภาพ

2) วิธีการบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาขาดความรู้ความสามารถในการปกครอง มียศด้อย ไม่ยุติธรรม รวมทั้งไม่สามารถเป็นผู้นำทางวิชาการและเทคโนโลยีได้

3) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชาไม่มีมนุษยสัมพันธ์ วางตนสูง และไม่ให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน

4) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่ต่างคนต่างทำงานโดยไม่คำนึงถึงมิตรภาพ มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น และเอาตัวรอด โดยทับถมผู้อื่น

5) สภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่ตั้งหน่วยงานไม่ดี ไม่มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน ปริมาณงานมีมากไปหรือน้อยไป

6) รายได้ หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับอยู่ปัจจุบันรวมทั้งค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ เดินทาง ค่าช่วยเหลือบุตร ค่ารักษาพยาบาล เงินตอบแทนประเภทอื่นๆ ที่พึงจะได้รับตามสิทธิ์

2.4.2.2 ปัจจัยเกื้อหนุน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ ได้แก่

1) ความสำเร็จในงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงาน เมื่อเขาทำงานหรือสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้นับว่าสำคัญที่สุด

2) การยกย่องนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่องยอมรับนับถือจากผลงานที่ทำลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถงานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

3) ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่

4) ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้นรวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า ผู้บริหารหน่วยงานใด ประสงค์จะทำให้หน่วยงานนั้นเป็นที่ดึงดูดใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอยากเข้ามาร่วมทำงานจำเป็นต้องเสริมสร้างปัจจัยด้านอื่นๆ อย่างเพียงพอ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องจัดหาให้มีปัจจัยเกื้อหนุน เพื่อทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจในหน้าที่เพียงพอในขณะที่เดียวกันก็ต้องจัดหาให้มีปัจจัยเกื้อหนุน เพื่อทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจในหน้าที่การทำงาน ที่เขาทำ และมีความขยันขันแข็งในการทำงานยิ่งขึ้น

2.4.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ผู้ประกอบการแต่ละรายต่างพยายามที่จะสร้างความแตกต่าง (Differentiation) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้แก่ลูกค้าหรือผู้บริโภค แต่ทั้งนี้ การแข่งขันในด้านราคา เทคโนโลยี และตัวผลิตภัณฑ์ สิ่งเหล่านี้ในปัจจุบันเป็นเรื่องที่จะทำให้แตกต่างได้ยาก ยังคงมีแต่เพียงบริการเท่านั้นที่ผู้ประกอบการยังคงสามารถแตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่นได้ และสิ่งสำคัญในการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ดังต่อไปนี้

การบริการลูกค้าถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจซึ่งในเรื่องความหมายของการบริการมีนักวิชาการชาวไทย และชาวต่างประเทศได้ให้นิยามที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการบริการ ดังต่อไปนี้

ชวินทร์ ลีนะบรรจง (2540 : 25) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการ โดยในช่วงกว่า 200 ปีที่ผ่านมาบริการได้ถูกให้คำจำกัดความไว้มากมาย อาจจะแยกความจำกัดความของการบริการออกเป็นสองแง่ คือ

(1) ในเชิงกายภาพ เนื่องจากสินค้าที่เรียกว่าบริการจะมีคุณลักษณะทางกายภาพที่พิเศษกว่าสินค้าอื่นๆ ก็คือ ไม่สามารถมองเห็น ไม่สามารถจับต้องได้ และเน่าเสียได้โดยง่าย จึงทำให้สินค้าบริการมีลักษณะที่ไม่เป็นวัตถุหรือตัวตน ดังนั้นโดยทั่วไปการผลิตสินค้าบริการขึ้นมาจึงต้องมีการบริโภคในทันที ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ดังเช่นสินค้าที่เป็นวัตถุหรือตัวตน การไม่สามารถบริโภคข้ามเวลาจึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญ ของคำจำกัดความเชิงกายภาพของบริการ

(2) ในเชิงหน้าที่/บทบาท คำจำกัดความร่วมสมัยของการบริการถือว่าบริการทุกชนิดมีผลผลิต และมีคุณลักษณะแตกต่างกัน ซึ่งต่างจากแนวความคิดของพวกคลาสสิก ในลักษณะนี้กระบวนการผลิตบริการจะเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคคล หรือสินค้าของหน่วยทางเศรษฐกิจอื่น ดังนั้นผลลัพธ์ของการบริการ จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงหรือไม่เปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นอยู่ของบุคคล หรือวัตถุ เพื่อทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มจากการบริการนั้น ทั้งโดยการแสดงความต้องการในบริการนั้น หรือไม่ก็ตาม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2534 : 15-16) การให้บริการมีความหมายได้หลายลักษณะ ดังนี้คือ

- (1) การเอาใจใส่ช่วยเหลือ ผู้ให้บริการจะต้องคอยเอาใจใส่ดูแลผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจ เป็นการสร้างความประทับใจกับผู้ที่รับบริการ
- (2) เป็นการแสดงออกถึงความโอบอ้อมอารี ความเอื้อเฟื้อ ความกรุณา ความมีไมตรีจิตให้กับผู้ที่มาติดต่อไม่ว่าจะมาติดต่อในงานราชการหรือธุรกิจการค้าใดๆ ก็ตาม
- (3) ให้ความช่วยเหลือ ให้ความสะดวก ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่งานในหน้าที่ก็ตามถ้าหากสามารถช่วยเหลือได้ควรช่วยเพื่อผู้มาติดต่อได้ซาบซึ้งในไมตรีจิต และความเอื้อเฟื้อที่เขาได้รับ และจะประทับใจอยู่ในความทรงจำของเขาตลอดไปอีกนาน

รัชยา กุลวินิชไชยนันท์ (2535 : 11) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

- (1) คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี
- (2) คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
- (3) การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาพสัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจเป็นอย่างดี

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2515 : 552-553) ได้ให้ความเห็นว่า ปัจจัยสำคัญในการให้บริการ ประกอบด้วย

- (1) ผู้ใช้บริการได้รับผลตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับการมาใช้บริการ
- (2) ลักษณะของการให้บริการบางคน เห็นว่าการให้บริการ ที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- (3) ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
- (4) ผู้ใช้บริการมีโอกาสที่เจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการเพราะผลตอบแทนจากการใช้บริการ
- (5) ประชาธิปไตยจากการใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ
- (6) ความมีระเบียบในการบริการ

เทคนิคการบริการที่ดี

“การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี” หรือคำว่า “*Service Mind*” มีคุณลักษณะการบริการที่ดี คือ การที่จะทำให้คนมีจิตใจในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า “Service” มาเป็นปรัชญาโดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile (อ่านว่า สม้าย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอนทุซเอสซึม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เร็ปปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า วาลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพรสเซน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เคื้อติซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูเรน) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe (อ่านว่า เมค บีลิฟ) แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist (อ่านว่า อินซิส) แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate (อ่านว่า เนอะเซสเซเตท) แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote (อ่านว่า ดีไวต์) แปลว่า อุทิศตน

คำว่า *Service Mind* นั้น ได้มีการพูดกันมาหลายปีทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ หากจะพิจารณาตามตัวอักษรรวมแล้ว คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่าการบริหารที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์ร่าเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า *Service Mind* มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดี แก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์ อย่างเต็มที่

ดังนั้น การให้บริการอย่างคิ่้นนั้นมักจะให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใจว่าจาไฟเราะให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเราผู้ให้บริการ แล้วกลับมาใช้บริการ ของเราอีก การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ ถือว่า ลูกค้าเป็นคนพิเศษ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์กร

กาญจนา บุญยัง (2547) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กร ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : กรณีศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการบริหารงาน วิเคราะห์การบริหารงานของคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารจำนวน 10 คน อาจารย์จำนวน 56 คน และนักศึกษา จำนวน 256 คน และการสัมภาษณ์อดีตผู้บริหารอีกจำนวน 2 คน สถิติที่นำมาใช้ คือการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานของคณะพยาบาลศาสตร์มีประสิทธิผลในระดับมากที่สุดซึ่ง พิจารณาจากตัวชี้วัดความสำเร็จของมหาวิทยาลัยด้านต่างๆ ต่อไปนี้

(1) ด้านความสามารถในการผลิตของคณะ โดยพิจารณาจาก (ก) ด้านการเรียนการสอน คณะมีประสิทธิผลด้านอัตราการมีงานทำของนักศึกษาและอัตราสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลา ในหลักสูตร (ข) ด้านการวิจัย คณะมีประสิทธิผลด้านความสอดคล้องของผลงานวิจัยที่นำไปใช้ ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาสังคม และจำนวนงานวิจัยที่ได้มีการตีพิมพ์ ยกเว้น ด้านการจัดสรร งบประมาณเพื่อสนับสนุนการวิจัย (2) ด้านประสิทธิภาพการบริหารคณะมีประสิทธิผลด้านภาระ งานทางวิชาการของอาจารย์ อัตราการลาออกกลางคันของนักศึกษาในหลักสูตรพยาบาลศาสตร บัณฑิต หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต หลักสูตรพยาบาลศาสตรดุษฎีบัณฑิต รวมทั้งด้านการ ใช้อาคารสถานที่ของคณะยกเว้นอัตราการลาออกกลางคันของนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตร บัณฑิต (2 ปีต่อเนื่อง) และค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักศึกษา (3) ด้านความสามารถในการปรับตัวคณะมี ประสิทธิภาพด้านสัดส่วนของบุคลากรช่วยวิชาการ สารนิเทศของห้องสมุด เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการศึกษา การกระจายโอกาสทางการศึกษาและสัดส่วนการรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อ ระดับบัณฑิตศึกษา ยกเว้น สัดส่วนคุณวุฒิของอาจารย์ (4) ด้านการพัฒนา คณะมีประสิทธิผลด้าน ความสามารถในการแสวงหารายได้เพื่อการพัฒนาตนเอง และ (5) ด้านความพึงพอใจของนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยรวมในระดับมาก

(2) การบริหารงานของคณะพยาบาลศาสตร์ สามารถวิเคราะห์จากปัจจัยต่างๆ คือ

(2.1) ด้านลักษณะองค์กร พบว่า คณะมีการจัดโครงสร้างองค์การแบบหน้าที่ บริหารงานในรูปคณะกรรมการ ทำให้เกิดการกระจายอำนาจในการบริหาร และมีความคล่องตัวใน การปฏิบัติงาน มีวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานและ การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

(2.2) ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมของการทำงาน พบว่า คณะสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับนโยบายด้านการพึ่งพาตนเอง มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

(2.3) ด้านลักษณะบุคลากรพบว่า ทักษะที่ดีในการทำงานของผู้บริหารและคณาจารย์ และทีมงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและคณาจารย์

(2.4) ด้านนโยบายและการปฏิบัติ พบว่าความชัดเจนของแนวทางการปฏิบัติการควบคุมการปฏิบัติงานการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน และการมีภาวะผู้นำของผู้บริหาร ทำให้คณะมีความคล่องตัวในการบริหารและมีความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

สายสมร พุทธิไสย (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์กรของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสกลนคร เขต 1 โดยมุ่งศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของโรงเรียน ระดับประสิทธิผลองค์กรของโรงเรียน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของโรงเรียนกับประสิทธิผลองค์กรของโรงเรียน แนวทางการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 สกลนคร โดยให้ผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 100 คน ครูผู้สอนจำนวน 150 คน และนักเรียนปีการศึกษา 2550 จำนวน 150 คน รวม 400 คน เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ แต่ละขั้นตอน พบว่า ระดับปัจจัยลักษณะองค์การ ลักษณะสิ่งแวดล้อม ลักษณะบุคลากร และการจัดนโยบายการบริหารและการปฏิบัติของโรงเรียน อยู่ในระดับมาก ระดับประสิทธิผลองค์กรของโรงเรียน อยู่ในระดับมาก ปัจจัยลักษณะองค์การ ลักษณะสิ่งแวดล้อม ลักษณะบุคลากร และการจัดนโยบายการบริหารและการปฏิบัติของโรงเรียน มีความสัมพันธ์กันทางบวกกับประสิทธิผลองค์กรโดยรวมและองค์ประกอบทุกด้านของโรงเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านการจูงใจ ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิผลองค์กรโดยรวมและองค์ประกอบแต่ละด้านของโรงเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กุหลาบ รัตนสังขธรรม (2536) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ ระดับคณะ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลและเปรียบเทียบประสิทธิผลขององค์การระดับคณะระหว่างมหาวิทยาลัยส่วนกลางและส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างคือ คณบดี จำนวน 27 คน และหัวหน้าภาควิชาสาขาวิชาด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิชาที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยของรัฐ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน และวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ

พบว่าบรรยากาศของคณะและพฤติกรรมผู้นำของคณะบด มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การระดับคณะมากที่สุด บรรยากาศของคณะ พฤติกรรมผู้นำ การติดต่อสื่อสารภายในคณะ และพฤติกรรมของบุคลากรภายในหน่วยงาน สามารถอธิบายประสิทธิผลขององค์การระดับคณะได้ร้อยละ 34.8 และยังพบว่า มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคมีระดับประสิทธิผลขององค์การต่ำกว่ามหาวิทยาลัยในส่วนกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พฤติกรรมผู้สามารถอธิบายบรรยากาศของคณะได้ร้อยละ 10.7 และยังพบว่า การจะพัฒนาพฤติกรรมของบุคลากรในคณะจะต้องพัฒนาบรรยากาศในคณะ การติดต่อสื่อสารภายในคณะ และพฤติกรรมผู้นำให้ดีขึ้น ซึ่งตัวแปรบรรยากาศของคณะ การติดต่อสื่อสารภายในคณะและพฤติกรรมผู้นำ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมบุคคลได้ร้อยละ 55.4 และมีข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพของคณะ โดยการพัฒนาบรรยากาศองค์การ พัฒนาผู้นำ มีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานให้ชัดเจน มีการพัฒนาการทำงานเป็นทีม มีการประเมินผลยอมรับของชุมชนต่อภารกิจของคณะ พัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในหน่วยงานให้ดี จัดให้มีรายได้และประโยชน์เกื้อกูลให้เพียงพอ

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ

หมัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย (2539) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตร ในสำนักหน่วยงานระดับกองในส่วนบริหารส่วนกลางของกรมส่งเสริมการเกษตร โดยพิจารณาถึงปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การในมิติด้านความมีอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและมิติด้านระบบการให้รางวัล ตามลำดับซึ่งผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ดีต่อบรรยากาศองค์การของกรมส่งเสริมการเกษตร โดยบรรยากาศองค์การนี้มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อผลการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ กิตติเวชกุล (2539) ทำการศึกษายบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณี กรมชลประทาน และปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อบรรยากาศองค์การโดยกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ ระดับ 1 – 3 สังกัดส่วนบริหารราชการส่วนกลางกรมชลประทาน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมชลประทานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และสายงานที่สังกัด

สุพัตรา เพชรมณี และเชียวชาญ อาศุวัฒนกุล (2528: 84-98) วิจัยเรื่องปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการพัฒนากำลังคนในประเทศไทย โดยใช้กลุ่มประชากรข้าราชการส่วนกลางจาก

กระทรวงมหาดไทย สาธารณสุข ศึกษาธิการและสำนักนายกรัฐมนตรี และกลุ่มประชากรข้าราชการ ส่วนภูมิภาคจากจังหวัดเชียงใหม่ ขอนแก่น และสงขลา พบว่า เพศชาย มีระดับการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การในระดับดีมากกว่าเพศหญิง ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การอย่างมีนัยสำคัญในทิศทางที่กลับกัน คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาสูงมีระดับการรับรู้ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาค่ำ โดยเฉพาะในระดับปริญญาโทขึ้นไปมีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การต่ำที่สุดและระดับตำแหน่งและอายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ กับการรับรู้บรรยากาศองค์การ

ภานุ ชินะโชติ (2547) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ การมีส่วนร่วมและทัศนคติในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตผ้าแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับผลการปฏิบัติงาน ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ระดับการมีส่วนร่วม และระดับทัศนคติในงานของพนักงาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และความสัมพัทธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ การมีส่วนร่วม และทัศนคติในงานกับผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานและหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตผ้า จำนวน 250 คน พบว่า พนักงานโรงงานผลิตผ้าแห่งหนึ่งมีผลการปฏิบัติงานและทัศนคติในงานอยู่ในระดับสูง การรับรู้บรรยากาศองค์การและการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงานไม่พบว่ามีผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและทุกมิติ ได้แก่ มิติโครงสร้างองค์กร มิติความท้าทายและความรับผิดชอบ มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน มิติการให้รางวัลและการลงโทษ มิติความขัดแย้ง มิติฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง มิติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและการจงรักภักดีต่อกลุ่ม และมิติความเสี่ยงภัย มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการมีส่วนร่วมโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการร่วมปฏิบัติตามแผนและด้านร่วมประเมินผล มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และทัศนคติโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านความรู้สึก ด้านแนวโน้มเชิงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

เรืองศักดิ์ วิทวัสการเวช (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของพนักงานบริษัท เทเลคอมเอเชียคอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศองค์การและทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน พบว่าพนักงานเพศชายรับรู้บรรยากาศองค์การได้ดีกว่าเพศหญิง พนักงานที่สมรสแล้วรับรู้บรรยากาศองค์การดีกว่าพนักงานที่เป็นโสด

พนักงานที่มีรายได้ไม่น้อยกว่า 10,000 บาท รับรู้บรรยากาศองค์การดีกว่าพนักงานที่มีรายได้ 10,000-30,000 บาท ตำแหน่งงานต่างกันรับรู้บรรยากาศองค์การต่างกัน อายุระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานที่มีรายได้ 10,001-30,000 บาท และยังพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การของบรรยาการองค์การด้านสิ่งสูงในหน่วยงาน การเน้นย้ำความสำเร็จในงานการเน้น การฝึกอบรม และพัฒนาความมั่นคงในการทำงานการเปิดเผยเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานความขัดแย้งในองค์การการได้รับการยอมรับ ความสามารถและขีดหุ่นขององค์การ และการติดต่อสื่อสารโครงสร้างองค์การและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน ส่วนด้านการกระจายการตัดสินใจไม่พบว่า มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

กัณหา โภคสมบัติ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลตราด โดยมุ่งศึกษาระดับประสิทธิภาพองค์การ และเปรียบเทียบประสิทธิภาพองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ที่มีความแตกต่างกันในปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ รายได้ ประสบการณ์ทำงานและประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลตราด จำนวน 156 คน พบว่า ประสิทธิภาพองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตราดโดยรวมอยู่ในระดับดี และรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับดีเช่นกัน คือ ด้านความสามารถในการผลิต ด้านประสิทธิภาพในการบริการ ด้านความสามารถในการปรับตัว และด้านการพัฒนานุเคราะห์ พยาบาลประจำการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ รายได้ ประสบการณ์ทำงานและประเภทหน่วยงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันมีการรับรู้ประสิทธิภาพองค์การ โรงพยาบาลตราดไม่แตกต่างกัน

ยุพิน พรสมุทรสินธุ์ (2545) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดระยอง เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การ ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ และความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพยาบาลวิชาชีพ และหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อทำหน้าที่ประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดระยองพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกรายด้านพบว่าอยู่ในระดับดีทุกด้าน และเมื่อจำแนกรายข้อพบว่าอยู่ในระดับดีทุกข้อ บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ประภารัตน์ แบนุนทด (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง การปฏิบัติงานด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยายาสองศัการกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยายาสองศัการ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน อยู่ในระดับสูง การปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 บรรยายาสองศัการ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาล ประจำการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ทวนทอง ปรีกมานนท์ (2547) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง บรรยายาสองศัการที่ส่งผลต่อ การปฏิบัติงานปกครองนักเรียนประจำของโรงเรียนสังกัดกองการศึกษาสงเคราะห์ กรมสามัญศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับบรรยายาสองศัการและการปฏิบัติงานปกครองนักเรียนประจำ ของโรงเรียนสังกัดกองการศึกษาสงเคราะห์ กรมสามัญศึกษา และบรรยายาสองศัการที่ส่งผลต่อการ ปฏิบัติงานปกครองนักเรียนประจำ ของโรงเรียนสังกัดกองการศึกษาสงเคราะห์ กรมสามัญศึกษา หรือไม่ ประชากรที่ศึกษา ได้แก่โรงเรียนสังกัดกองการศึกษาสงเคราะห์กรมสามัญศึกษา ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ผู้บริหาร ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายปกครอง ครูประจำหอพักนักเรียน และคณะกรรมการนักเรียน พบว่า ระดับบรรยายาสองศัการและการปฏิบัติงานปกครองนักเรียนประจำ ของโรงเรียนสังกัดกอง การศึกษาสงเคราะห์ กรมสามัญศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก บรรยายาสองศัการและการ ปฏิบัติงานปกครองนักเรียนประจำ ของโรงเรียนสังกัดกองการศึกษาสงเคราะห์ กรมสามัญศึกษา ได้แก่ การปรับปรุงโรงเรียน การมีโอกาสในการทำงานความไว้วางใจ และ การฝึกกำลัง อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ .01

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (2544) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพในระดับปริญญาตรี ทุกคน รวมถึงวิทยาลัยนานาชาติ และเป็น นักศึกษาทุกชั้นปีที่ได้ลงทะเบียนเรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2544 จำนวน 2,341 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 1,776 คน คิดเป็นร้อยละ 75.86 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน t-test และ One-way ANOVA จากการศึกษพบว่า ด้านเนื้อหาวิชาในหลักสูตรและด้าน กิจกรรมการเรียนการสอน นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านการประเมินผลการเรียน

การสอน ด้านปัจจัยที่สนับสนุนต่อการเรียนการสอน และด้านบริการอื่นๆ นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 10 อันดับได้แก่ 1) ความรู้ของอาจารย์ในเนื้อหาวิชา ที่สอน 2) ความรอบรู้ของอาจารย์ในเรื่องต่างๆ นอกเหนือจากเนื้อหาวิชาที่สอน 3) การเตรียมการสอนของอาจารย์ 4) ความสำคัญของเนื้อหาวิชาในหลักสูตร 5) ความสอดคล้องของเนื้อหาวิชากับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร 6) ความรู้ที่ได้รับจากเนื้อหาวิชาในหลักสูตร 7) ความทันสมัยของเนื้อหาวิชาในหลักสูตร 8) แสงสว่างในห้องเรียน 9) ความตรงต่อเวลาในการสอนของอาจารย์ 10) ความชัดเจนในการชี้แจงจุดมุ่งหมายการเรียนของอาจารย์

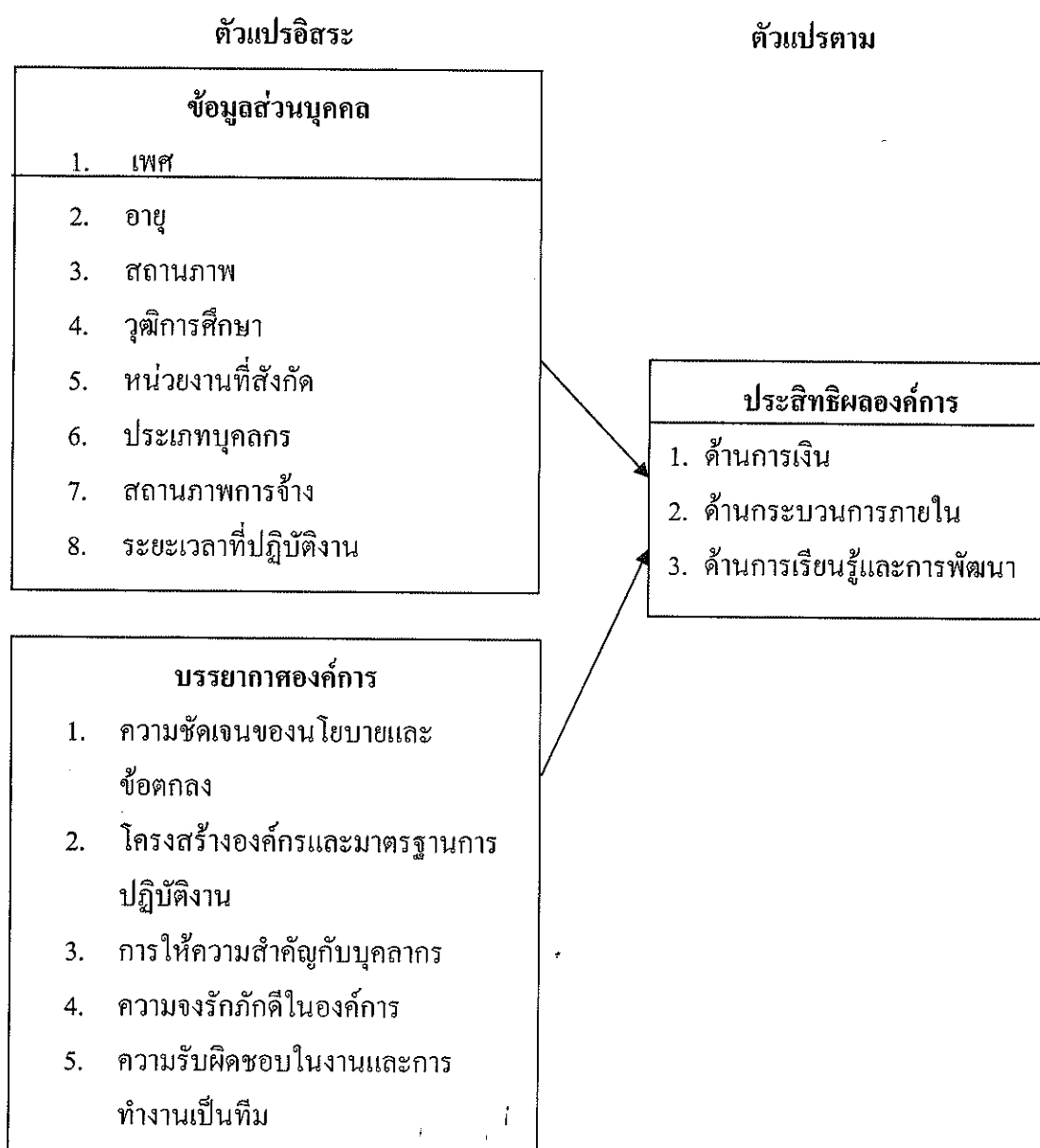
อิสริย์ โชวีวัฒนา (2549) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ผลการวิจัยพบว่า บัณฑิตมีความพึงพอใจในด้านหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านการวัดและการประเมินผลการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก โดยบัณฑิตมีความพึงพอใจในด้านหลักสูตรการเรียนการสอน และด้านอาจารย์ผู้สอน เป็นอันดับแรก ส่วนความพึงพอใจในด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านปัจจัยเกื้อหนุนการเรียนการสอน บัณฑิตมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พบว่า บัณฑิตที่มีเพศ ระดับการศึกษาที่จบก่อนเข้ารับการศึกษาระดับปริญญาตรี และตำแหน่งงานในปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้บัณฑิตที่มีภูมิลำเนาเดิมสาขาวิชาที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้น บรรยากาศองค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากบุคคลไม่ได้ทำงานอยู่เพียงลำพัง แต่การทำงานนั้นอยู่ภายใต้การกำกับ การควบคุม โครงสร้างองค์การแบบของผู้นำ กฎระเบียบต่างๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่อาจมองไม่เห็นแต่สามารถรับรู้ได้ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อตัวบุคคล องค์กร และการรับรู้ที่มีเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติ มีผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจ ส่งผลต่อความภักดีที่มีต่อองค์กร พบว่ามีผลต่อความพึงพอใจในงานมากกว่าการปฏิบัติงาน บรรยากาศขององค์กรที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น ก็สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของ Litwin and Burmeister (1992) และแนวคิดการประเมินประสิทธิผลขององค์การแบบสมดุล (Balanced Score card) ของ Robert S. Kaplan & David P. Norton (พสุ เดชะรินทร์, 2544) และดัชนีตัวบ่งชี้ความสำเร็จตามเกณฑ์การประเมิน ก.พ.ร. มาประยุกต์การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

2.6.1 กลุ่มบุคลากร



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย (กลุ่มบุคลากร)

2.6.1.1 ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคล และบรรยากาศองค์การ ซึ่งได้จากการพัฒนาโดยการแบ่งมิติและให้ความหมายของ Litwin and Burmeister นำมาประยุกต์ใช้ให้มีความกระชับ เข้าใจง่ายและมีมิติไม่มากเกินไป และนำตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาพิจารณาในการกำหนดตัวแปรอิสระ ให้เหมาะสมสำหรับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาด้านการศึกษา ซึ่งบรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มีต่อสภาพการณ์ในมหาวิทยาลัยซึ่งเอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างดี ประกอบด้วย

1) ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง หมายถึง นโยบายการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน พร้อมกับข้อตกลงในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมสอดคล้องกับ พันธกิจ และการสนับสนุนให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การ อุทิศตนให้กับองค์การเพื่อนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ

2) โครงสร้างองค์การและมาตรฐานของการปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดระบบโครงสร้างมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่เอื้อต่อการดำเนินงาน มีการกระจายอำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงานและมีการติดต่อสื่อสาร และการประสานงาน และจะต้องมีการกำหนดขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงานให้บุคลากรเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน นำไปสู่การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการประเมินคุณภาพ เพื่อนำผลการประเมินและการประกันคุณภาพมาปรับปรุงพัฒนางาน รวมถึงองค์การมีการกำหนดกฎระเบียบและข้อปฏิบัติให้บุคลากรในองค์การได้ทราบ

3) การให้ความสำคัญกับบุคลากร หมายถึง องค์การได้เปิดโอกาสให้บุคคลได้ทดลองเรียนรู้สิ่งใหม่ หรือแสดงออกในด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน องค์การได้ให้การส่งเสริมบุคลากรด้านถึงอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ งบประมาณ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน รวมการยกย่องชมเชยและให้รางวัล (Reward) หมายถึง การที่องค์การจัดให้มีการยกย่อง ชมเชย เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานได้เป็นที่น่าพอใจ

4) ความจงรักภักดีในองค์การ หมายถึง องค์การมีกลยุทธ์ในการทำให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีคุณค่าในตนเอง และความอบอุ่นในการปฏิบัติงาน (Warmth) หมายถึง บริหารขององค์การให้ความเป็นกันเองกับบุคลากรสามารถขอคำปรึกษา เมื่อมีปัญหาหรือต้องการคำแนะนำ รวมถึงการได้รับความไว้วางใจ

5) ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม หมายถึง องค์กรได้มอบหมายภาระหน้าที่ให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม และมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม มีความสามัคคี เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ พร้อมทั้งจะทำงานร่วมกันให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อกัน รู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน

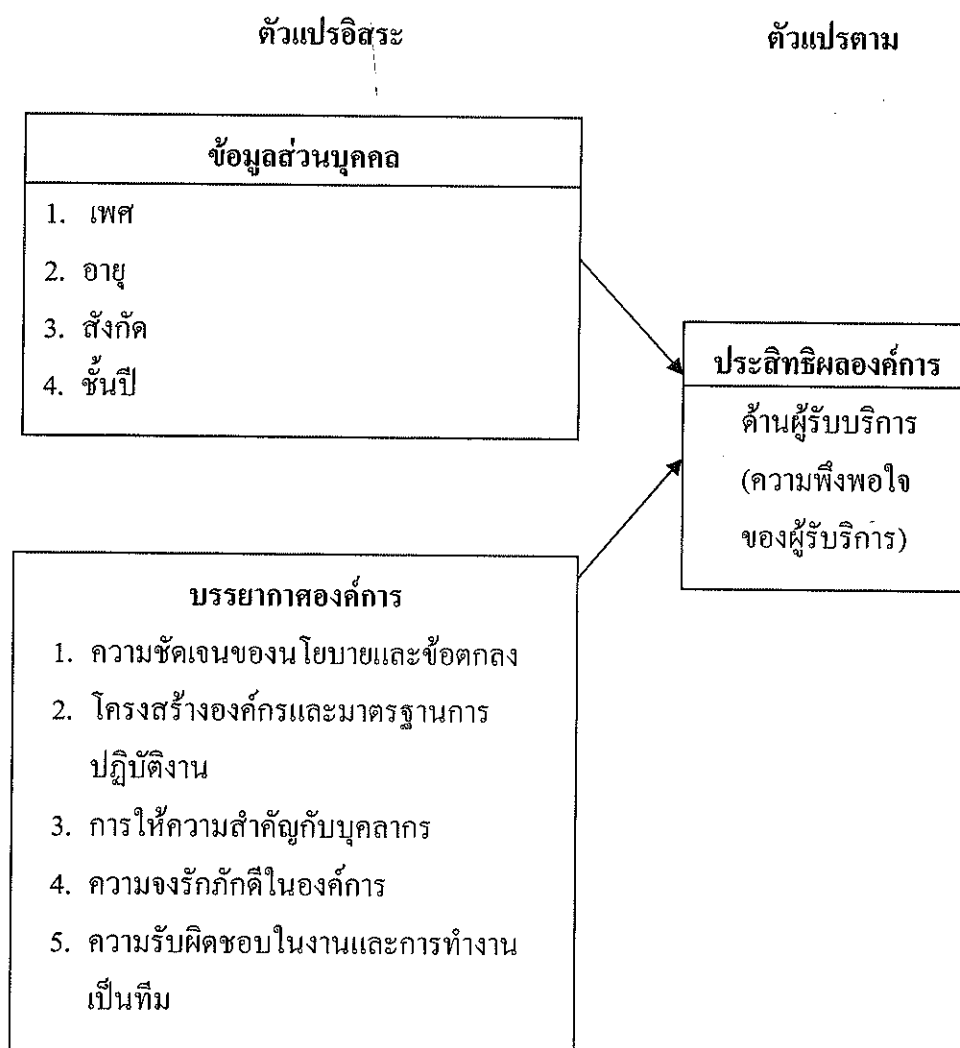
2.6.1.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพองค์กร หมายถึง ความสามารถของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในการผลิตบุคลากรให้บรรลุเป้าหมายและเป็นที่พอใจแก่ผู้เกี่ยวข้อง บุคลากรของมหาวิทยาลัยได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอย่างหลากหลายวิธีการ ภายใต้การบริหารจัดการด้านงบประมาณและทรัพยากรที่เหมาะสม ตามแนวทางการประเมินประสิทธิภาพองค์กรแบบสมดุล (Balanced Score card) ของ Robert S. Kaplan & David P. Norton โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

1) ด้านการเงิน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ของจุดคุ้มทุน และเป็นไปตามแผนที่กำหนด ทั้งด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้ (revenue growth) ด้านการลดลงของต้นทุน (cost reduction) ซึ่งสามารถประกอบไปด้วยการใช้สินทรัพย์ให้เป็นประโยชน์มากขึ้น (asset utilization) การใช้ทรัพยากรร่วมกัน ตลอดจนการลดความเสี่ยง ได้นำตัวชี้วัดความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ในองค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณมาพิจารณาประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีด้วย

2) ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง ความเชื่อมโยงในการทำงาน ความต่อเนื่องของการดำเนินงาน และความเข้าใจที่ตรงกันในการประสานงานของบุคลากรภายใน องค์กร ตลอดจน กระบวนการดำเนินงานและความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการศึกษาในปัจจุบัน หรือความสามารถในการแข่งขันที่โดดเด่น ทั้งนี้ได้นำตัวชี้วัดความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาที่แทรกอยู่ในองค์ประกอบประกันคุณภาพการศึกษาทุกด้าน เพื่อเข้ามาพิจารณาถึงประสิทธิผลด้านกระบวนการภายใน หรือกระบวนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีด้วย

3) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา หมายถึง กระบวนการและผลการดำเนินงานมีการเปลี่ยนแปลงด้านพัฒนาการ การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน กระชับและมีประสิทธิผล

2.6.2 กลุ่มนักศึกษา



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย (กลุ่มนักศึกษา)

2.6.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลส่วนบุคคล และบรรยากาศองค์การ ซึ่งหมายถึง การรับรู้ของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่มีต่อสภาพการณ์ในมหาวิทยาลัยซึ่งเอื้อต่อการ กิจกรรมการเรียนการสอนและกิจกรรมพัฒนาทักษะด้านต่างๆ อย่างดี ประกอบด้วย

1) โครงสร้างองค์การและมาตรฐานของการปฏิบัติด้านการเรียนการสอน หมายถึง การแบ่งสัดส่วนหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคณะ/ หน่วยงานชัดเจน แผนการศึกษา ของคณะฯ การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามแผนการศึกษาของหลักสูตร รวมถึงมหาวิทยาลัยมี การกำหนดกฎระเบียบและข้อปฏิบัติให้นักศึกษาได้ทราบ

2) ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง หมายถึง นโยบายการ

ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน หลักสูตรที่มีคุณภาพ คู่มือและระเบียบการศึกษาที่เหมาะสม การสนับสนุนทุนการศึกษา รวมทั้งกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

3) การให้ความสำคัญกับนักศึกษา หมายถึง เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้

แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างอาจารย์และนักศึกษา กำหนดให้นักศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติได้ใช้แหล่งฝึกปฏิบัติที่เหมาะสม ขนาดของห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนของนักศึกษา

4) ความจงรักภักดีในองค์กร หมายถึง ความภาคภูมิใจที่ได้เข้าเรียนใน

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ความตั้งใจที่เรียนในมหาวิทยาลัย มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยพัฒนา รวมถึงมีความสุขที่ได้เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

5) ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม หมายถึง มีความ

รับผิดชอบต่อการเข้าเรียนเป็นประจำ ทำกิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างครบถ้วน ความตั้งใจศึกษาเล่าเรียนในแต่ละรายวิชาเป็นอย่างดี มีการพัฒนาตนเอง และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา การเข้าปรึกษากับอาจารย์ผู้สอน

2.6.2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพองค์กรเป็นมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่ง

หมายถึงผลผลิตหรือผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาตรฐานและ ความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งหมายถึงนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลขององค์การ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative) และเชิงคุณภาพ (qualitative) ในบทนี้เป็นการเสนอวิธีการวิจัยประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งประกอบไปด้วย คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ สามารถจำแนกสังกัดคณะ/วิทยาลัยต่างๆ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรทั้งหมด จำแนกสังกัดคณะ/วิทยาลัยต่างๆ

หน่วยงาน	ประเภทบุคลากร		นักศึกษา
	คณาจารย์	เจ้าหน้าที่	
1. คณะวิทยาศาสตร์	91	39	1,168
2. คณะเกษตรศาสตร์	55	29	938
3. คณะวิศวกรรมศาสตร์	69	32	1,733
4. คณะศิลปศาสตร์	93	23	1,360
5. คณะเภสัชศาสตร์	54	22	316
6. คณะบริหารศาสตร์	61	35	3,108
7. วิทยาลัยแพทยศาสตร์ฯ	24	24	346

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรทั้งหมด จำแนกสังกัดคณะ/วิทยาลัยต่างๆ (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเภทบุคลากร		นักศึกษา
	คณาจารย์	เจ้าหน้าที่	
8. คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ	6	7	152
9. คณะนิติศาสตร์	19	16	1,008
10.คณะรัฐศาสตร์	21	14	1,847
รวม	734		11,976

ในการศึกษากำหนดให้บุคลากรและนักศึกษาในคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งเป็นกลุ่มสาขาวิชา ได้ดังนี้

- (1) กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย
 - (1.1) คณะวิทยาศาสตร์
 - (1.2) คณะวิศวกรรมศาสตร์
 - (1.3) คณะเกษตรศาสตร์
- (2) กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย
 - (2.1) วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข
 - (2.2) คณะเภสัชศาสตร์
- (3) กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย
 - (3.1) คณะศิลปศาสตร์
 - (3.2) คณะบริหารศาสตร์
 - (3.3) คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ
 - (3.4) คณะนิติศาสตร์
 - (3.5) คณะรัฐศาสตร์

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สังกัดคณะ วิทยาลัยต่างๆ จำนวน 259 คน และนักศึกษา จำนวน 387 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามขั้นตอนต่อไปนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตร Yamane (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2547 : 207)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดกลุ่มประชากร
 e = ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดได้ที่ 0.05

(1) กลุ่มตัวอย่างบุคลากร

$$\text{แทนค่า } n = \frac{734}{1 + 734(0.05)^2}$$

$$= 258.9065$$

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 259 คน

(2) กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

$$\text{แทนค่า } n = \frac{11967}{1 + 11967 * 0.05^2}$$

$$= 387.0623$$

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 387 คน

การกำหนดสัดส่วนในการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง โดยการเทียบสัดส่วนจำนวนประชากร แต่ละคณะ/วิทยาลัยต่างๆ ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกสังกัดคณะ/วิทยาลัยต่างๆ

หน่วยงาน	ประเภทบุคลากร		ขนาดตัวอย่าง นักศึกษา
	ขนาดตัวอย่าง คณาจารย์	ขนาดตัวอย่าง เจ้าหน้าที่	
1. คณะวิทยาศาสตร์	32	14	38
2. คณะเกษตรศาสตร์	19	10	30
3. คณะวิศวกรรมศาสตร์	24	11	56
4. คณะศิลปศาสตร์	33	8	44
5. คณะเภสัชศาสตร์	19	8	10
6. คณะบริหารศาสตร์	22	12	100
7. วิทยาลัยแพทยศาสตร์ฯ	8	8	11

ตารางที่ 3.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกสังกัดคณะ/วิทยาลัยต่างๆ (ต่อ)

หน่วยงาน	ประเภทบุคลากร		ขนาดตัวอย่าง นักศึกษา
	ขนาดตัวอย่าง คณาจารย์	ขนาดตัวอย่าง เจ้าหน้าที่	
8. คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ	2	3	5
9. คณะนิติศาสตร์	7	6	33
10.คณะรัฐศาสตร์	7	6	60
รวม	259		387

3.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) แบ่งกลุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะ โดยใช้การเทียบสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) แล้วสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งในการเก็บรวมข้อมูลมีประเด็นในการสอบถามข้อมูลไม่เหมือนกัน จึงแบ่งประเด็นคำถามตามกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นจึงได้สร้างแบบสอบถามเป็น 2 ชุด สำหรับ 1) บุคลากร และ 2) นักศึกษา เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 5 ด้านคือ

- (1) ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง
- (2) โครงสร้างองค์กรและมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- (3) การให้ความสำคัญกับบุคลากร
- (4) ความจงรักภักดีในองค์กร
- (5) ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม

ประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตามแนวคิดการประเมินประสิทธิผลแบบสมดุล 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านการเงิน
- (2) ด้านผู้รับบริการ
- (3) ด้านกระบวนการภายใน
- (4) ด้านการเรียนรู้และการเติบโต

3.4 การสร้างเครื่องมือวัด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบวัดระดับบรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีและแบบวัดประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ชุดตามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีหลักในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

3.4.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมากำหนดโครงสร้างของข้อคำถาม ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษา

3.4.2 กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามและสำนวนภาษาของข้อคำถาม จะต้องดำเนินการออกแบบของข้อคำถามว่าควรใช้ลักษณะหรือรูปแบบใดจึงเหมาะสม และต้องคำนึงถึงสถิติที่จะต้องนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของข้อคำถามต่างๆ ด้วย หลังจากการกำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามและรูปแบบของข้อคำถามแล้ว จะต้องดำเนินการออกแบบแบบสอบถามฉบับโครงร่างให้เป็นหมวดหมู่เป็นไปตามโครงสร้างที่ได้มีการกำหนดไว้แล้ว และนอกจากนั้นจะต้องกำหนดสำนวนภาษาหรือถ้อยคำที่ต้องใช้ในแบบสอบถามให้เหมาะสมและเข้าใจง่าย

3.4.3 สร้างข้อคำถามของความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับของบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การจากตำรา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสร้างคำถามให้ครอบคลุมบรรยากาศองค์การมี 5 ด้าน คือ ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง โครงสร้างองค์กรและมาตรฐานการปฏิบัติงาน การให้ความสำคัญกับบุคลากร ความจงรักภักดีในองค์กร และความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม ประสิทธิผลองค์การ 4 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และการเติบโต

3.4.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อที่อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้ พร้อมนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษาในเบื้องต้นดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4.5 จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดลองใช้ (Try Out) ตามกับกลุ่มทดลองซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 30 ตัวอย่าง การทำ Try Out มีความจำเป็นอย่างมากสำหรับการวิจัยเพราะถ้ามีสิ่งใดผิดพลาดไป ยังสามารถที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทัน

3.4.6 หากคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลอง มาลงรหัสเพื่อคำนวณหาคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α = Coefficient) ของครอนบัค

3.4.7 ผลจากการ Try Out จะต้องนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ถูกต้องมากที่สุด

3.4.8 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ หลังจากได้ทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามที่ได้ผ่านการหาคุณภาพของแบบสอบถามจากการ Try Out และขอแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อนำไปใช้จริง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสำรวจ (Survey Method) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

3.5.1 ประสานงานการขอหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อทำการขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมแบบสอบถาม

3.5.2 ประสานกับสำนัก/คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเพื่อขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

3.5.3 ขอความร่วมมือจากผู้บริหารคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในการส่งและรวบรวมแบบสอบถาม

3.5.4 รวบรวมแบบสอบถาม

3.5.5 หากได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์ จะต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะลึก (ข้อมูลเชิงคุณภาพ) เพื่อสนับสนุนข้อมูลที่เก็บรวบรวมในเชิงปริมาณ

3.6 กรรมวิธีทางข้อมูล

ในการศึกษาความคิดเห็นโดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสำรวจ เมื่อสำรวจครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้แล้ว จากนั้นทำการลงรหัสแบบสอบถาม และป้อนข้อมูลลงโปรแกรมประมวลผล แล้วทำการตรวจสอบว่าแบบสอบถามชุดใดที่มีการตอบแบบสอบถามจำนวนข้อคำถามน้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนข้อคำถามทั้งหมด ถือว่าเป็นแบบสอบถามที่ใช้ไม่ได้ จะต้องทำการสำรวจข้อมูลเพิ่มจากจำนวนที่ขาดหายไป เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้วตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ จากนั้นทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าทางสถิติที่เหมาะสม สรุปและอธิบายผลการวิจัยต่อไป

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามได้รับคืนทั้งหมด ตรวจสอบความสมบูรณ์ และประมวลผลหาค่าทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังต่อไปนี้

3.7.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.7.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 5 ด้าน เพื่อศึกษาระดับของบรรยากาศขององค์การ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แล้วนำค่าไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลการประเมินความคิดเห็น (Opinionative) กำหนดพฤติกรรมการทำงานเป็น 5 ระดับความคิดเห็น (Opinionative) ของ ประคอง กระณสูตร (2537 : 77)

3.7.3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามความเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 3 ด้าน คือ ด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านกระบวนการภายใน เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามความเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แล้วนำค่าไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลการประเมินความคิดเห็น (Opinionative) กำหนดพฤติกรรมการทำงานเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของประคอง กระณสูตร (2537 : 77)

3.7.4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามความเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 1 ด้าน ตามความเห็นของนักศึกษา คือ ด้านผู้รับบริการ เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แล้วนำค่าไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลการประเมินความคิดเห็น (Opinionative) กำหนดพฤติกรรมการปฏิบัติงานเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของประคอง กรรณสูตร (2537 : 77)

ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของประคอง กรรณสูตร (2537 : 77) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายความว่า	อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายความว่า	อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายความว่า	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายความว่า	อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายความว่า	อยู่ในระดับน้อยมาก

3.7.5 การหาความแตกต่างของบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การ จำแนกตามคณะและกลุ่มคณะ ใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

3.7.6 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 144) แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

0.80 ขึ้นไป	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.60-0.79	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
0.40-0.39	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.20-0.39	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	หมายความว่า	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สำหรับเครื่องหมาย (+) หรือลบ (-) เป็นตัวบอกทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง คือ

(1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าบวก (+) หมายถึง เมื่อตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงตัวแปรอีกตัวหนึ่งมีค่าสูงด้วย

(2) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าลบ (-) หมายถึง เมื่อตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีกตัวหนึ่งมีค่าต่ำ

เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative)

- (1) เทคนิคการหาข้อมูล โดยการตอบคำถามจากคำถามปลายเปิด
- (2) ตรวจสอบความถูกต้องโดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาและการทดสอบแบบสอบถาม
- (3) การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยการนำคำตอบมาประมวลผลในข้อมูลประเด็นซ้ำๆ

ที่มีความคิดในทิศทางเดียวกันและสรุป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการสำรวจ (Survey Method) ซึ่งใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง ในบทนี้จึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร
- 4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร
- 4.4 การหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิผลองค์กร
- 4.5 การหาความแตกต่างของบรรยากาศองค์กรและประสิทธิผลองค์กร
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากร

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	102	39.38
ชาย	149	57.53
missing	8	3.09
รวม	259	100.00
2. อายุ		
20-30 ปี	69	26.64
31-40 ปี	92	35.52
41-50 ปี	51	19.69
มากกว่า 50 ปี	21	8.11

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากร (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
2.อายุ	missing	26	10.04
(ต่อ)	รวม	259	100.00
3. สถานภาพ			
	โสด	100	38.61
	หย่า/แยกกันอยู่	28	10.81
	สมรส	120	46.33
	missing	11	4.25
	รวม	259	100.00
4. ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	9.27
	ปริญญาตรี	85	32.82
	ปริญญาโท	93	35.91
	ปริญญาเอก	49	18.92
	missing	8	3.09
	รวม	259	100.00
5. หน่วยงานที่สังกัด			
	คณะวิทยาศาสตร์	46	17.76
	คณะเกษตรศาสตร์	29	11.20
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	35	13.51
	คณะศิลปศาสตร์	41	15.83
	คณะเภสัชศาสตร์	27	10.42
	คณะบริหารศาสตร์	34	13.13
	วิทยาลัยแพทยศาสตร์ฯ	16	6.18
	คณะศิลปประยุกต์ฯและการออกแบบ	5	1.93
	คณะนิติศาสตร์	13	5.02
	คณะรัฐศาสตร์ฯ	13	5.02
	รวม	259	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากร (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6. สายงาน		
สายวิชาการ	154	59.46
สายสนับสนุนวิชาการ	105	40.54
รวม	259	100.00
7. ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	72	27.80
พนักงานงบประมาณ	50	19.31
พนักงานรายได้	79	30.50
ลูกจ้างประจำ	21	8.11
ลูกจ้างชั่วคราว	29	11.20
missing	8	3.09
รวม	259	100.00
8. อายุงาน		
1-3 ปี	74	28.57
3-5 ปี	36	13.90
5-10 ปี	44	16.99
10-15 ปี	47	18.15
มากกว่า 15 ปี	40	15.44
missing	18	6.95
รวม	259	100.00
9. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	25	9.65
10,001-15,000 บาท	50	19.31
15,001-20,000 บาท	83	32.05
20,001-25,000 บาท	26	10.04
25,000 -30,000 บาท	34	13.13
30,000 บาทขึ้นไป	23	8.88

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากร (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
missing	18	6.95
รวม	259	100.00

จากตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างบุคลากร ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 259 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.53 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 39.38 และมีรายละเอียดดังนี้

อายุของกลุ่มบุคลากรตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 35.52 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.64 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.69 และอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ

สถานภาพของกลุ่มบุคลากรตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 46.33 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 38.61 และ หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 10.81 ตามลำดับ

วุฒิการศึกษาของกลุ่มบุคลากรตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 35.91 รองลงมาคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.82 ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 18.92 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.27 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัดของกลุ่มบุคลากรตัวอย่างส่วนใหญ่ สังกัดคณะวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 17.76 รองลงมาคือ คณะศิลปศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 15.83 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 13.51 คณะบริหารศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 13.13 คณะเกษตรศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 11.20 คณะเภสัชศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 10.42 วิทยาลัยแพทยศาสตร์ฯ คิดเป็นร้อยละ 6.18 คณะนิติศาสตร์ เท้ากับคณะรัฐศาสตร์คิดเป็นร้อยละ 5.02 และ คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบคิดเป็นร้อยละ 1.93 ตามลำดับ

สายงานบุคลากรของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 59.46 และเป็นสายสนับสนุนวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 40.54

ประเภทบุคลากรของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ คิดเป็นร้อยละ 3.50 รองลงมาคือ ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 27.80 พนักงานเงินงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 19.31 ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 11.20 และลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ

อายุการทำงานของกลุ่มบุคลากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาคือ อายุงาน 10-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.15 อายุงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.99 อายุงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.44 และอายุงาน 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.90 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือนของกลุ่มบุคลากรตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.05 รองลงมาคือ ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.31 ระหว่าง 25,000 -30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.13 ระหว่าง 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.04 ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.65 และ 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง	146	37.73
ชาย	240	62.02
missing	1	0.26
รวม	387	100.00
2. อายุ		
19 ปี	108	27.91
20 ปี	104	26.87
21 ปี	109	28.17
22 ปี	60	15.50
missing	6	1.55
รวม	387	100.00
3. คณะที่สังกัด		
คณะวิทยาศาสตร์	38	9.82
คณะเกษตรศาสตร์	30	7.75
คณะวิศวกรรมศาสตร์	56	14.47
คณะศิลปศาสตร์	44	11.37
คณะเภสัชศาสตร์	10	2.58
คณะบริหารศาสตร์	100	25.84

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
วิทยาลัยแพทยศาสตร์ฯ	11	2.84
คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ	5	1.29
คณะนิติศาสตร์	33	8.53
คณะรัฐศาสตร์	60	15.50
รวม	387	100.00
4.ชั้นปีที่		
ปี 2	128	33.07
ปี 3	126	32.56
ปี 4	110	28.42
missing	23	5.94
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างนักศึกษา ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 387 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.02 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.73 และมีรายละเอียดดังนี้

อายุของกลุ่มนักศึกษาตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.17 รองลงมาคือ อายุ 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.91, อายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.87 และอายุ 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

คณะที่สังกัดของกลุ่มนักศึกษาตัวอย่างส่วนใหญ่ สังกัดคณะบริหารศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 25.84 รองลงมาคือ คณะรัฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 15.50 คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 14.47 คณะศิลปศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 11.37 คณะวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 9.82 คณะนิติศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 8.53 คณะเกษตรศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 7.75 วิทยาลัยแพทยศาสตร์ฯ คิดเป็นร้อยละ 2.84 คณะเภสัชศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 2.581 และ คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ คิดเป็นร้อยละ 1.29 ตามลำดับ

ชั้นปีที่กลุ่มนักศึกษาตัวอย่างศึกษาอยู่ส่วนใหญ่ อยู่ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 33.07 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 32.56 และ ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 28.42 ตามลำดับ

4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยให้ผล การศึกษาดังนี้

4.2.1 ความคิดเห็นกลุ่มบุคลากรเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

กลุ่มบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ในภาพรวมและรายด้าน ให้ผลการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ	n = 259		ระดับความ คิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	SD	
1.ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง	3.37	0.66	ปานกลาง
2.โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.33	0.67	ปานกลาง
3.การให้ความสำคัญกับบุคลากร	3.27	0.62	ปานกลาง
4.ความจงรักภักดีในองค์การ	3.54	0.58	มาก
5.ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม	3.57	0.60	มาก
รวม	3.42	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บรรยากาศขององค์การในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดย บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าภาพรวมของบรรยากาศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็นคือ ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม มีความ คิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาได้แก่ ความจงรักภักดีในองค์การ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) และมีความคิดเห็นในระดับปานกลางได้แก่ ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง ($\bar{X} = 3.37$) โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.33$) และการให้ความสำคัญกับ บุคลากร ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ

4.2.1.1 ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง

เมื่อผู้วิจัยแยกย่อยศึกษารายละเอียดบรรยายการดำเนินการแต่ละด้านให้ผลการศึกษาความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง

ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
มีการกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยไว้อย่างชัดเจน	3.77	0.79	มาก
มีการกำหนดกิจกรรมการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย	3.63	0.79	มาก
บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัย	3.18	0.95	ปานกลาง
เป้าหมายและนโยบายการปฏิบัติงานชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้	3.24	0.80	ปานกลาง
บุคลากรทุกระดับปฏิบัติตามเป้าหมาย และนโยบายที่ตกลงร่วมกัน	3.27	0.79	ปานกลาง
มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางในการดำเนินงาน	3.26	0.84	ปานกลาง
มีการประชุมเพื่อปรับปรุงและติดตามงานเป็นประจำสม่ำเสมอ	3.26	0.92	ปานกลาง
บุคลากรเต็มใจปฏิบัติงานล่วงเวลาโดยคำนึงถึงเป้าหมายของหน่วยงานเป็นสำคัญ	3.30	0.96	ปานกลาง
มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย	3.48	0.74	ปานกลาง
ความคิดเห็นโดยรวม	3.37	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มบุคลากรให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง โดยรวมมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) ซึ่งมีความคิดเห็นในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ มีการกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.77$) และมีการกำหนดกิจกรรมการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษร สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย

($\bar{X} = 3.63$) ในระดับเห็นด้วยมาก และมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางดังนี้ มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.48$) บุคลากรเต็มใจปฏิบัติงานล่วงเวลาโดยคำนึงถึงเป้าหมายของหน่วยงานเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 3.30$) บุคลากรทุกระดับปฏิบัติตามเป้าหมาย และนโยบายที่ตกลงร่วมกัน ($\bar{X} = 3.27$) มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางในการดำเนินงาน และมีการประชุมเพื่อปรับปรุงและติดตามงานเป็นประจำสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.26$) เป้าหมายและนโยบายการปฏิบัติงานชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ ($\bar{X} = 3.24$) บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.18$) ตามลำดับ

4.2.1.2 โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

เมื่อผู้วิจัยแยกย่อยศึกษารายละเอียดบรรยาการองค์การแต่ละด้าน ให้ผลการศึกษาโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
มหาวิทยาลัยมีการแบ่งโครงสร้างองค์การที่ชัดเจน	3.74	0.85	มาก
มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด	3.42	0.87	ปานกลาง
มีการตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน	3.20	0.89	ปานกลาง
มีการนำผลการประเมินคุณภาพมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น	3.18	0.97	ปานกลาง
มีการกำหนดตำแหน่งหรือสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน	3.44	0.88	ปานกลาง
มีการมอบอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่ดีและรวดเร็วแก่บุคลากร	3.36	0.82	ปานกลาง
มีการติดต่อสื่อสารและการประสานงานเป็นไปอย่างคล่องตัว	3.29	0.87	ปานกลาง
มีกฎระเบียบมีความยืดหยุ่นและบุคลากรสามารถปฏิบัติตามได้	3.43	0.72	ปานกลาง
มีการใช้กฎระเบียบกับบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.08	0.93	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (ต่อ)

โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากปริมาณงานและคุณภาพงานโดยใช้ข้อมูลที่ชัดเจนประกอบ	3.17	0.96	ปานกลาง
ความคิดเห็นโดยรวม	3.33	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มบุคลากรให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ มหาวิทยาลัยมีการแบ่งโครงสร้างองค์การที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.74$) ในระดับเห็นด้วยมาก และมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางดังนี้ มีการกำหนดตำแหน่งหรือสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.44$) มีกฎระเบียบมีความยืดหยุ่นและบุคลากรสามารถปฏิบัติตามได้ ($\bar{X} = 3.43$) มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด ($\bar{X} = 3.42$) มีการมอบอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่ดีและรวดเร็วแก่บุคลากร ($\bar{X} = 3.36$) มีการติดต่อสื่อสารและการประสานงานเป็นไปอย่างคล่องตัว ($\bar{X} = 3.29$) มีการตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.20$) มีการนำผลการประเมินคุณภาพมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.18$) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากปริมาณงานและคุณภาพงานโดยใช้ข้อมูลที่ชัดเจนประกอบ ($\bar{X} = 3.17$) มีการใช้กฎระเบียบกับบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.08$) ตามลำดับ

4.2.1.3 การให้ความสำคัญกับบุคลากร (การยกย่องชมเชยและให้รางวัล การเปิดโอกาสให้ได้รับการเรียนรู้และ การสนับสนุนการปฏิบัติงาน)

เมื่อผู้วิจัยแยกย่อยศึกษารายละเอียดบรรยาการองค์การแต่ละด้าน ให้ผลการศึกษาการให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับบุคลากร

การให้ความสำคัญกับบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
มีการยกย่อง/ชมเชย ให้รางวัลจากผู้บังคับบัญชา เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย	3.10	0.99	ปานกลาง
บุคลากรที่ทำผิดวินัยจะถูกลงโทษตามระเบียบอย่างเคร่งครัด	3.02	0.90	ปานกลาง
มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรให้รับทราบอย่างทั่วถึง	3.08	0.89	ปานกลาง
บุคลากรมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม	3.54	0.74	มาก
มีการเปิดโอกาสให้เสนอโครงการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพงาน	3.54	0.80	มาก
เมื่อหน่วยงานมีการทดลองปฏิบัติงานด้วยวิธีใหม่ หากไม่สำเร็จบุคลากรจะไม่ถูกตำหนิหรือไม่ลงโทษ	3.14	0.80	ปานกลาง
บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นความคิดริเริ่มใหม่ๆ	3.25	0.78	ปานกลาง
การปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมเป็นไปอย่างเหมาะสมในการทำงาน	3.31	0.83	ปานกลาง
มีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.52	0.82	มาก
มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่บุคลากรทุกระดับ	3.27	0.87	ปานกลาง
ความคิดเห็นโดยรวม	3.27	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มบุคลากรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับบุคลากร (การยกย่องชมเชยและให้รางวัล การเปิดโอกาสให้ได้รับการเรียนรู้และการสนับสนุนการปฏิบัติงาน) โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ บุคลากรมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม และมีการเปิดโอกาสให้เสนอโครงการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพงาน ($\bar{X} = 3.54$) และมีการจัดหาวัสดุ

อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.52$) ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก และมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางดังนี้ การปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมเป็นไปอย่างเหมาะสมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.31$) มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่บุคลากรทุกระดับ ($\bar{X} = 3.27$) บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นความคิดริเริ่มใหม่ๆ ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อหน่วยงานมีการทดลองปฏิบัติงานด้วยวิธีใหม่ หากไม่สำเร็จบุคลากรจะไม่ถูกตำหนิหรือไม่ลงโทษ ($\bar{X} = 3.14$) มีการยกย่อง/ชมเชย ให้รางวัลจากผู้บังคับบัญชา เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.10$) มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรให้รับทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.08$) และบุคลากรที่ทำผิดวินัยจะถูกลงโทษตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.02$) ตามลำดับ

4.2.1.4 ความจงรักภักดีในองค์กร

เมื่อผู้วิจัยแยกย่อยศึกษารายละเอียดบรรดาการองค์การแต่ละด้าน ให้ผลการศึกษาความจงรักภักดีในองค์กร โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีในองค์กร

ความจงรักภักดีในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
บุคลากรมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย	3.97	0.84	มาก
บุคลากรช่วยกันดูแลการปฏิบัติงานเพื่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย	3.86	0.76	มาก
การปฏิบัติงานของบุคลากรคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว	3.55	0.91	มาก
บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน	3.63	0.84	มาก
บุคลากรมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	3.47	0.75	ปานกลาง
บุคลากรเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน	3.58	0.78	มาก
หากหน่วยงานอื่นให้ค่าจ้างหรือตำแหน่งที่สูงกว่า ท่านจะยังคงทำงานอยู่ที่เดิมต่อไป	2.86	1.03	ปานกลาง
บุคลากรทุกคนช่วยรักษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	3.63	0.80	มาก
บุคลากรมีเป้าหมายในการทำงานทิศทางเดียวกัน	3.30	0.88	ปานกลาง
ความคิดเห็นโดยรวม	3.54	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.7 กลุ่มบุคลากรให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีในองค์กร โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ความคิดเห็นในระดับมากที่สุด บุคลากรมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.97$) บุคลากรช่วยกันดูแลการปฏิบัติงานเพื่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.86$) บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และบุคลากรทุกคนช่วยรักษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.63$) บุคลากรเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.58$) และ การปฏิบัติงานของบุคลากรคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 3.55$) และมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางดังนี้ บุคลากรมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.47$) บุคลากรมีเป้าหมายในการทำงานทิศทางเดียวกัน ($\bar{X} = 3.30$) และ หากหน่วยงานอื่นให้ค่าจ้างหรือตำแหน่งที่สูงกว่า ท่านจะยังคงทำงานอยู่ที่เดิมต่อไป ($\bar{X} = 2.86$) ตามลำดับ

4.2.1.5 ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม

เมื่อผู้วิจัยแยกย่อยศึกษารายละเอียดบรรยากาศองค์การแต่ละด้าน ให้ผลการศึกษาความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม

ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
มีการมอบหมายความรับผิดชอบในงานให้กับบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นลายอักษร	3.45	0.76	ปานกลาง
การมอบหมายงานเป็นไปอย่างเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของบุคลากร	3.51	0.73	มาก
มีการมอบหมายงานให้ทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.47	0.75	ปานกลาง
ความสำเร็จขององค์การเป็นความสำเร็จจากการทำงานเป็นทีม	3.47	0.82	ปานกลาง
บุคลากรมีการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน	3.37	0.75	ปานกลาง
บุคลากรทำงานด้วยความเสียสละเพื่อความสำเร็จของทีม	3.33	0.78	ปานกลาง
ท่านมีความสุขและสนุกเมื่อได้ร่วมงานกับผู้อื่นที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน	3.66	0.79	มาก
ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ	3.96	0.79	มาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม (ต่อ)

ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
ท่านทำงานด้วยความเต็มใจในการช่วยผู้อื่นเป็นอย่างดี	3.96	0.72	มาก
บุคลากรมีความสามัคคีกันเมื่อได้ทำกิจกรรมร่วมกันเป็นหมู่คณะ	3.57	0.82	มาก
ความคิดเห็นโดยรวม	3.57	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.8 กลุ่มบุคลากรให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีมโดยรวมมีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ มีความคิดเห็นในระดับมากคือ ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ และท่านทำงานด้วยความเต็มใจในการช่วยผู้อื่นเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.96$) ท่านมีความสุขและสนุกเมื่อได้ร่วมงานกับผู้อื่นที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ($\bar{X} = 3.66$) บุคลากรมีความสามัคคีกันเมื่อได้ทำกิจกรรมร่วมกันเป็นหมู่คณะ ($\bar{X} = 3.57$) การมอบหมายงานเป็นไปอย่างเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของบุคลากร ($\bar{X} = 3.51$) และมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางดังนี้ มีการมอบหมายงานให้ทำงานร่วมกันเป็นทีม และความสำเร็จขององค์กรเป็นความสำเร็จจากการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.47$) มีการมอบหมายความรับผิดชอบในงานให้กับบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นลายลักษณ์อักษร ($\bar{X} = 3.45$) บุคลากรมีการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน ($\bar{X} = 3.37$) บุคลากรทำงานด้วยความเสียสละเพื่อความสำเร็จของทีม ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

4.2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มนักศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

กลุ่มนักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ในภาพรวมและรายด้าน ให้ผลการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ	n = 359		ระดับความคิดเห็น
	ค่าเฉลี่ย	SD	
1. ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง	3.88	0.52	มาก
2. โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	3.83	0.49	มาก
3. การให้ความสำคัญกับนักศึกษา	3.91	0.53	มาก
4. ความจงรักภักดีในองค์การ	4.12	0.46	มาก
5. ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม	4.07	0.44	มาก
รวม	3.96	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มนักศึกษาเห็นว่าภาพรวมของบรรยากาศอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และมีความคิดเห็นทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเรียงจากมากไปน้อยคือ ความจงรักภักดีในองค์การ ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาได้แก่ ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.07$) การให้ความสำคัญกับบุคลากร ($\bar{X} = 3.91$) ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง ($\bar{X} = 3.88$) และโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ

4.2.2.1 โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติด้านการเรียนการสอน

เมื่อผู้วิจัยแยกย่อยศึกษารายละเอียดบรรยากาศองค์การแต่ละด้าน ให้ผลการศึกษาโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติด้านการเรียนการสอนโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติด้านการเรียนการสอน

โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติ ด้านการเรียนการสอน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
มีการแบ่งสัดส่วนหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคณะ/ หน่วยงานชัดเจน	3.85	0.58	มาก
มีห้องสมุดที่เหมาะสมแก่การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง และ เพียงพอต่อนักศึกษา	3.90	0.76	มาก
จัดให้มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมของคณะฯ มีความเป็น วิชาการ เช่น การจัดตัวหนังสือ การจัดกิจกรรมด้านการเรียน	3.69	0.76	มาก
แผนการศึกษาของคณะฯ มีความเหมาะสมตามความสามารถ ของนักศึกษา	3.80	0.71	มาก
การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามแผนการศึกษาของ หลักสูตร เช่น กลุ่มวิชาที่เป็นการปฏิบัติการ นักศึกษาได้ฝึก ปฏิบัติการตามหลักสูตร	3.91	0.74	มาก
หลักสูตรได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ.	3.94	0.77	มาก
อาจารย์มีความเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา	3.74	0.87	มาก
ความคิดเห็นโดยรวม	3.83	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.10 กลุ่มนักศึกษาให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติด้านการเรียนการสอน โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ และมีความคิดเห็นทุกประเด็นในระดับมากคือหลักสูตรได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ. ($\bar{X} = 3.94$) การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามแผนการศึกษาของหลักสูตร เช่น กลุ่มวิชาที่เป็นการปฏิบัติการ นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติการตามหลักสูตร ($\bar{X} = 3.91$) มีห้องสมุดที่เหมาะสมแก่การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง และเพียงพอต่อนักศึกษา ($\bar{X} = 3.90$) มีการแบ่งสัดส่วนหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคณะ/ หน่วยงานชัดเจน ($\bar{X} = 3.85$) แผนการศึกษาของคณะฯ มีความเหมาะสมตามความสามารถของนักศึกษา ($\bar{X} = 3.80$) อาจารย์มีความเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ($\bar{X} = 3.74$) จัดให้มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมของคณะฯ มีความเป็นวิชาการ เช่น การจัดตัวหนังสือ การจัดกิจกรรมด้านการเรียน ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ

4.2.2.2 ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง

เมื่อผู้วิจัยแยกย่อยศึกษารายละเอียดบรรยากาศองค์การแต่ละด้าน ให้ผลการศึกษาความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลงโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง

ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการผลิตบัณฑิตที่ชัดเจน	3.99	0.73	มาก
ระเบียบ ข้อบังคับ กฎ ต่างๆ มีความชัดเจนต่อการปฏิบัติ	3.81	0.82	มาก
มีหลักสูตรที่มีคุณภาพ และเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน	3.85	0.74	มาก
มีคู่มือและระเบียบการศึกษาที่เหมาะสม และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	3.89	0.71	มาก
อาจารย์ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา	4.03	0.67	มาก
มีการสนับสนุนทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่ยากจน	3.72	0.88	มาก
มีการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและส่งเสริมการสร้างประสบการณ์จริง	3.87	0.71	มาก
ความคิดเห็นโดยรวม	3.88	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.11 กลุ่มนักศึกษาให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ และมีความคิดเห็นทุกประเด็นในระดับมากคือ อาจารย์ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา ($\bar{X} = 4.03$) มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการผลิตบัณฑิตที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.99$), มีคู่มือและระเบียบการศึกษาที่เหมาะสม และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.89$) มีการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและส่งเสริมการสร้างประสบการณ์จริง ($\bar{X} = 3.87$) มีหลักสูตรที่มีคุณภาพ และเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ($\bar{X} = 3.85$) ระเบียบ ข้อบังคับ กฎ ต่างๆ มีความชัดเจนต่อการปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.81$) และมีการสนับสนุนทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่ยากจน ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

4.2.2.3 การให้ความสำคัญกับนักศึกษา

เมื่อผู้วิจัยแยกย่อยศึกษารายละเอียดบรรยากาศของการแต่ละด้าน ให้ผลการศึกษาการให้ความสำคัญกับนักศึกษาโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับนักศึกษา

การให้ความสำคัญกับนักศึกษา	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างอาจารย์และนักศึกษา	4.06	0.71	มาก
ในการจัดการเรียนการสอน ได้กำหนดให้นักศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.09	0.64	มาก
การจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติได้ใช้แหล่งฝึกปฏิบัติที่เหมาะสมและได้รับประสบการณ์ในการฝึกที่มีคุณค่า	3.89	0.71	มาก
ขนาดของห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนของนักศึกษา	3.68	0.93	มาก
มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยวิธีที่หลากหลายทำให้เกิดการเรียนรู้	3.87	0.73	มาก
อาจารย์ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี	4.01	0.71	มาก
มีการส่งเสริมพัฒนาทักษะของนักศึกษาให้สามารถแข่งขันได้ในระดับชาติ	3.73	0.82	มาก
ความคิดเห็นโดยรวม	3.91	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มนักศึกษาให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับนักศึกษา โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ และมีความคิดเห็นทุกประเด็นในระดับมากคือ ในการจัดการเรียนการสอน ได้กำหนดให้นักศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.09$) อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างอาจารย์และนักศึกษา ($\bar{X} = 4.06$) อาจารย์ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.01$) การจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติได้ใช้แหล่งฝึกปฏิบัติที่เหมาะสมและได้รับประสบการณ์ในการฝึกที่มี

คุณค่า ($\bar{X} = 3.89$) มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยวิธีที่หลากหลายทำให้เกิดการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.87$) มีการส่งเสริมพัฒนาทักษะของนักศึกษาให้สามารถแข่งขันได้ในระดับชาติ ($\bar{X} = 3.73$) ขนาดของห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนของนักศึกษา ($\bar{X} = 3.68$)

4.2.2.4 ความจงรักภักดีในสถาบัน

เมื่อผู้วิจัยแยกย่อยศึกษารายละเอียดบรรายาคองค์การแต่ละด้าน ให้ผลการศึกษาความจงรักภักดีในสถาบัน โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีในสถาบัน

ความจงรักภักดีในสถาบัน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้	4.32	0.67	มาก
ท่านปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างเต็มใจ	4.01	0.63	มาก
ท่านมีความตั้งใจที่เรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้จนสำเร็จการศึกษา	4.37	0.59	มาก
ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยพัฒนามหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ เท่าที่ทำได้	4.07	0.66	มาก
ท่านมีความสุขที่ได้เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้	4.23	0.65	มาก
ท่านเต็มใจในการทำกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี	4.02	0.74	มาก
ท่านภูมิใจในภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในสายตาของบุคคลภายนอก	3.85	0.72	มาก
ความคิดเห็นโดยรวม	4.12	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มนักศึกษาให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีในสถาบัน โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ และมีความคิดเห็นทุกประเด็นในระดับมากคือ ท่านมีความตั้งใจที่เรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้จนสำเร็จการศึกษา ($\bar{X} = 4.37$) ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ($\bar{X} = 4.32$) ท่านมีความสุขที่ได้เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ($\bar{X} = 4.23$) ท่านมีความกระตือรือร้น

ที่จะช่วยพัฒนามหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ เท่าที่ทำได้ ($\bar{X} = 4.07$) ท่านเต็มใจในการทำกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.02$) ท่านปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างเต็มใจ ($\bar{X} = 4.01$) และท่านภูมิใจในภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในสายตาของบุคคลภายนอก ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

4.2.2.5 ความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย

เมื่อผู้วิจัยแยกย่อยศึกษารายละเอียดบรรดาการแต่ละด้านให้ผลการศึกษาความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย

ความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
ท่านมีความรับผิดชอบต่อการเข้าเรียนเป็นประจำ	4.21	0.59	มาก
ท่านทำกิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างครบถ้วน	4.01	0.63	มาก
ท่านมีความตั้งใจศึกษาเล่าเรียนในแต่ละรายวิชาเป็นอย่างดี	4.18	0.63	มาก
ท่านมีการพัฒนาตนเอง และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา	4.01	0.64	มาก
หากท่านไม่เข้าใจในบทเรียน ท่านจะเข้าไปปรึกษากับอาจารย์ผู้สอนทันที	4.01	0.65	มาก
ท่านมีความพยายามอย่างยิ่งในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	3.98	0.65	มาก
ท่านเต็มใจในการทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายทุกอย่าง	4.06	0.63	มาก
ความคิดเห็นโดยรวม	4.07	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.14 กลุ่มนักศึกษาให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ และมีความคิดเห็นทุกประเด็นในระดับมากคือ ท่านมีความรับผิดชอบต่อการเข้าเรียนเป็นประจำ ($\bar{X} = 4.21$) ท่านมีความตั้งใจศึกษาเล่าเรียนในแต่ละรายวิชาเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.18$) ท่านเต็มใจในการทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายทุกอย่าง ($\bar{X} = 4.06$) ท่านทำกิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างครบถ้วน ท่านมีการพัฒนาตนเอง และศึกษาค้นคว้าด้วย

ตนเองอยู่ตลอดเวลา และหากท่านไม่เข้าใจในบทเรียน ท่านจะเข้าไปปรึกษากับอาจารย์ผู้สอนทันที ($\bar{X} = 4.01$) และ ท่านมีความพยายามอย่างยิ่งในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยให้ผลการศึกษา ดังนี้

4.3.1 ความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

กลุ่มบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ ในภาพรวมและรายด้าน ให้ผลการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ

ประสิทธิผลขององค์การ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการเงิน	3.28	0.66	ปานกลาง
2. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.42	0.56	ปานกลาง
3. ด้านกระบวนการภายใน	3.58	0.55	มาก
ภาพรวม	3.53	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประสิทธิภาพองค์การในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในมุมของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) และเมื่อพิจารณาในรายด้าน โดยเรียงจากลำดับมากไปน้อยดังนี้ ประสิทธิภาพด้านกระบวนการภายใน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) และความคิดเห็นในระดับปานกลางได้แก่ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ($\bar{X} = 3.42$) และด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.28$) ตามลำดับ

4.3.1.1 ด้านการเงิน

เมื่อผู้วิจัยแยกย่อยศึกษารายละเอียดประสิทธิผลแต่ละด้าน ให้ผลการศึกษาด้านการเงินโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านการเงิน

ด้านการเงิน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงบประมาณประจำปี	3.17	0.91	ปานกลาง
มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการเรียนการสอนและการวิจัยอย่างเพียงพอ	3.27	0.89	ปานกลาง
มีความยืดหยุ่นในการใช้งบประมาณเพื่อดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ โดยมีการปรับลดหรือเพิ่มงบประมาณอย่างเหมาะสม	3.35	0.78	ปานกลาง
บุคลากรมีส่วนร่วมในการประหยัดงบประมาณ	3.30	0.82	ปานกลาง
มีการดำเนินการแผนงาน/โครงการ ในลักษณะของการบูรณาการกิจกรรมต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	3.39	0.82	ปานกลาง
ผู้บริหารมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ	3.33	0.79	ปานกลาง
มีระบบการตรวจสอบรายงานทางการเงิน ผลการใช้งบประมาณอย่างโปร่งใส	3.29	0.87	ปานกลาง
มีการจัดหาทรัพยากรทางการเงินอย่างเพียงพอสำหรับการบริหารภารกิจของมหาวิทยาลัย	3.21	0.76	ปานกลาง
มีการสำรวจความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละปีอย่างเป็นระบบ	3.09	0.85	ปานกลาง
มีการใช้งานเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า	3.21	0.84	ปานกลาง
ความคิดเห็นโดยรวม	3.28	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 กลุ่มบุคลากรให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านการเงิน โดยรวมมีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิผลในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) ซึ่งมีความเห็นทุกประเด็นในระดับปานกลาง โดยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ มีการดำเนินการแผนงาน/โครงการ ในลักษณะ

ของการบูรณาการกิจกรรมต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 3.39$) มีความยืดหยุ่นในการใช้งบประมาณเพื่อดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ โดยมีการปรับลดหรือเพิ่มงบประมาณอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.35$) ผู้บริหารมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.33$) บุคลากรมีส่วนร่วมในการประหยัดงบประมาณ ($\bar{X} = 3.30$) มีระบบการตรวจสอบรายงานทางการเงิน ผลการใช้งบประมาณอย่างโปร่งใส ($\bar{X} = 3.29$) มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการเรียนการสอนและการวิจัยอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.27$) มีการจัดหาทรัพยากรทางการเงินอย่างเพียงพอสำหรับการบริหารภารกิจของมหาวิทยาลัย และมีการใช้งานเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.21$) บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงบประมาณประจำปี ($\bar{X} = 3.17$) และ มีการสำรวจความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละปีอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.09$) ตามลำดับ

4.3.1.2 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

เมื่อผู้วิจัยแยกย่อยศึกษารายละเอียดประสิทธิผลแต่ละด้าน ให้ผลการศึกษาด้านการเรียนรู้และพัฒนาโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
มีการอบรม/ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่	3.73	0.89	มาก
มีการอบรมให้ความรู้ทางวิชาการใหม่ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง	3.43	0.77	ปานกลาง
มีการส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อ	3.25	0.95	ปานกลาง
มีการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ โดยการสนับสนุนให้บุคลากรมีแนวคิดและการปฏิบัติที่แปลกใหม่เพื่อนำมาพัฒนางาน	3.28	0.80	ปานกลาง
บุคลากรสามารถสื่อสารผ่านทาง Email หรือ Website หรือสื่อสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.74	0.84	มาก
มหาวิทยาลัยมีฐานข้อมูลสำหรับใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานด้านต่างๆ	3.35	0.90	ปานกลาง

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา (ต่อ)

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งเสริมและให้โอกาสในการเรียนรู้ตลอดเวลา	3.44	0.73	ปานกลาง
มีโอกาสดูได้แสดงความสามารถและความคิดสร้างสรรค์งานได้อย่างเต็มที่	3.47	0.73	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาและแนะนำเป็นอย่างดี	3.32	0.88	ปานกลาง
ได้รับผลตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสม	3.14	0.90	ปานกลาง
ความคิดเห็นโดยรวม	3.42	0.56	ปานกลาง

ตารางที่ 4.17 กลุ่มบุคลากรให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยรวมมีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิผลในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) ซึ่งมีความเห็นในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด บุคลากรสามารถสื่อสารผ่านทาง Email หรือ Website หรือสื่อสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.74$) มีการอบรม/ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ ($\bar{X} = 3.73$) และมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางดังนี้ มีโอกาสดูได้แสดงความสามารถและความคิดสร้างสรรค์งานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.47$) ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งเสริมและให้โอกาสในการเรียนรู้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.44$) มีการอบรมให้ความรู้ทางวิชาการใหม่ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 3.43$) มหาวิทยาลัยมีฐานข้อมูลสำหรับใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานด้านต่างๆ ($\bar{X} = 3.35$) ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาและแนะนำเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.32$) มีการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ โดยการสนับสนุนให้บุคลากรมีแนวคิดและการปฏิบัติที่แปลกใหม่เพื่อนำมาพัฒนางาน ($\bar{X} = 3.28$) มีการส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อ ($\bar{X} = 3.25$) และได้รับผลตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.14$) ตามลำดับ

4.3.1.3 ด้านกระบวนการภายใน

เมื่อผู้วิจัยแยกย่อยศึกษารายละเอียดประสิทธิผลแต่ละด้าน ให้ผลการศึกษาด้านกระบวนการภายในโดยมีรายละเอียดดังตาราง 4.18

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลด้าน
กระบวนการภายใน

ด้านกระบวนการภายใน	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
บุคลากรมีความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนการดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษา ให้ความร่วมมือโดยให้เป็นส่วนหนึ่ง ของภารกิจประจำของทุกคน	3.40	0.83	ปานกลาง
ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษาและ เป็นกลไกหลักในการผลักดันให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ	3.59	0.93	มาก
มีการใช้กลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องและจัดให้ อยู่ในแผนปฏิบัติงานประจำปี	3.45	0.85	ปานกลาง
วิธีการคัดเลือกนักศึกษา ถูกต้องตามระเบียบมหาวิทยาลัย	3.93	0.76	มาก
เน้นการจัดการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	3.73	0.81	มาก
มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ความรู้แก่ชุมชน/ สังคม	3.63	0.73	มาก
มีการประเมินหลักสูตรอย่างต่อเนื่องและนำผลมาใช้ในการ ปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน	3.59	0.69	มาก
มีการส่งเสริมให้อาจารย์นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียน การสอน	3.69	0.73	มาก
มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมตามพันธกิจ ได้แก่ การเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมอย่างเพียงพอ	3.65	0.70	มาก
จำนวนนักศึกษาที่รับเข้าเหมาะสมกับจำนวนอาจารย์ประจำ	3.09	0.88	ปานกลาง
ความคิดเห็นโดยรวม	3.58	0.55	มาก

ตารางที่ 4.18 กลุ่มบุคลากรให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลด้านกระบวนการภายใน โดยรวมมีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) ซึ่งมีความเห็นในลำดับที่เรียงจาก มากไปน้อยดังนี้ มีความคิดเห็นในระดับมากคือ วิธีการคัดเลือกนักศึกษา ถูกต้องตามระเบียบ มหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.93$) เน้นการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 3.73$)

มีการส่งเสริมให้อาจารย์นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.69$) มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมตามพันธกิจ ได้แก่ การเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.65$) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ความรู้แก่ชุมชน/สังคม ($\bar{X} = 3.63$) ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และเป็นกลไกหลักในการผลักดันให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการประเมินหลักสูตรอย่างต่อเนื่องและนำผลมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.59$) และมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางดังนี้ มีการใช้กลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องและจัดให้อยู่ในแผนปฏิบัติงานประจำปี ($\bar{X} = 3.45$) บุคลากรมีความเข้าใจในหลักการ และขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ให้ความร่วมมือ โดยให้เป็นส่วนหนึ่งของภารกิจประจำของทุกคน ($\bar{X} = 3.40$) จำนวนนักศึกษาที่รับเข้าเหมาะสมกับจำนวนอาจารย์ประจำ ($\bar{X} = 3.09$) ตามลำดับ

4.3.2 ความคิดเห็นของกลุ่มนักศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

สำหรับกลุ่มนักศึกษาผู้วิจัยวัดประสิทธิผลองค์การ โดยพิจารณาจากปัจจัยที่องค์การให้บริการกับนักศึกษา เป็นการพิจารณาจากมุมมองของผู้รับบริการซึ่งมีรายละเอียดตามตารางที่ 4.19 และ ตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ

ประสิทธิผลขององค์การ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
ด้านผู้รับบริการ	3.81	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประสิทธิภาพองค์การในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์การในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$)

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของ
ด้านผู้รับบริการ

ด้านผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความคิดเห็น
ห้องสมุดมีหนังสือ วารสาร เอกสาร วัสดุ สื่อโสตทัศน์ ฯลฯ เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานที่ทันสมัย	3.92	0.86	มาก
มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศระหว่างห้องสมุดของสถาบันอื่นๆ ใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.91	0.80	มาก
มีการจัดอาจารย์ที่ปรึกษาได้อย่างเหมาะสม	3.92	0.74	มาก
นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจริงได้อย่างเหมาะสม	3.94	0.72	มาก
มีการประเมินผลย่อยขณะเรียนของแต่ละรายวิชาและแจ้งผลให้นักศึกษาทราบเพื่อปรับปรุงและพัฒนา	3.96	0.69	มาก
มีคอมพิวเตอร์ให้บริการแก่นักศึกษาอย่างเพียงพอ	3.64	0.92	มาก
การลงทะเบียน/ตรวจสอบผลการเรียน สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	3.69	0.99	มาก
นักศึกษาได้รับความสะดวกจากการบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ	3.67	0.88	มาก
คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีสมรรถนะสูงและมีการ Update อยู่ตลอดเวลา	3.56	0.91	มาก
การวัดและการประเมินผลมีความยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	3.65	0.87	มาก
อาจารย์ผู้สอนแต่ละวิชาโดยรวม มีความเชี่ยวชาญในรายวิชานั้นเป็นอย่างดี	4.13	0.64	มาก
อาคาร/สถานที่ เหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี	3.80	0.86	มาก
ความคิดเห็นโดยรวม	3.81	0.57	มาก

ตารางที่ 4.20 กลุ่มนักศึกษาให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การด้านผู้รับบริการโดยรวมมีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) ซึ่งมีความเห็นในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ มีความคิดเห็นในระดับมากคือ อาจารย์ผู้สอนแต่ละวิชาโดยรวม มีความเชี่ยวชาญในรายวิชานั้นเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.13$) การประเมินผลย่อยขณะเรียนของแต่ละรายวิชาและแจ้งผลให้นักศึกษาทราบเพื่อปรับปรุงและพัฒนา ($\bar{X} = 3.96$) นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจริงได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.94$) มีการจัดอาจารย์ที่ปรึกษาได้อย่างเหมาะสม และห้องสมุดมีหนังสือ วารสาร เอกสาร วัสดุ สื่อโสตทัศน์ ฯลฯ เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.92$) มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศระหว่างห้องสมุดของสถาบันอื่นๆ ใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.91$) อาคาร/สถานที่ เหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.80$) การลงทะเบียน/ตรวจสอบผลการเรียน สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิผล ($\bar{X} = 3.69$) นักศึกษาได้รับความสะดวกจากการบริการด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.67$) การวัดและการประเมินผลมีความยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.65$) มีคอมพิวเตอร์ให้บริการแก่นักศึกษาอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.64$) และคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีสมรรถนะสูงและมีการ Update อยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

4.4 การหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การ

การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และสมมติฐานข้อที่ 5 และข้อที่ 9 คือ บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลขององค์การมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

4.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การของกลุ่มบุคลากร

การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่ามีความสัมพันธ์กันในทางใด โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กลุ่มบุคลากรกับประสิทธิผลองค์การมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บรรยากาศองค์การ กลุ่มบุคลากร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลองค์การ		
	ด้านการเงิน	ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ด้านกระบวนการภายใน
1. ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง	0.691*	0.567*	0.586*
2. การให้ความสำคัญกับบุคลากร	0.768*	0.689*	0.641*
3. ด้านความจงรักภักดีในองค์การ	0.623*	0.598*	0.575*
4. ด้านความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม	0.696*	0.722*	0.596*
รวม	0.812*	0.757	0.696*
			0.845*

*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กับประสิทธิผล(การปฏิบัติงาน) กลุ่มบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผู้วิจัยนำเสนอระดับความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

พบว่า บรรยากาศองค์การในภาพรวม($r = 0.845$) มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ในระดับสูง กับประสิทธิผลองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน บรรยากาศองค์การ ด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับค่อนข้างสูง กับประสิทธิผลองค์การ ($r = 0.710$) ด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากร พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับค่อนข้างสูง กับประสิทธิผลองค์การ ($r = 0.782$) ด้านความจงรักภักดีในองค์การ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างสูงกับประสิทธิผลองค์การ ($r = 0.670$) และด้านความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับค่อนข้างสูง กับประสิทธิผลองค์การ ($r = 0.750$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การของ นักศึกษา

การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่ามีความสัมพันธ์กันในทางใด โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) ผลการวิเคราะห์ ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กลุ่มนักศึกษา กับประสิทธิผลองค์การ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บรรยากาศองค์การ กลุ่มนักศึกษา	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ ประสิทธิผลองค์การ ด้านความพึงใจของผู้รับบริการ
1. ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	0.609*
2. ด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง	0.703*
3. การให้ความสำคัญกับนักศึกษา	0.661*
4. ด้านความจงรักภักดีในสถาบัน	0.519*
5. ด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย	0.509*
รวม	0.750*

*, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กับประสิทธิผล (ความพึงใจของผู้รับบริการ) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผู้วิจัยนำเสนอระดับความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

พบว่า บรรยากาศองค์การในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ในระดับค่อนข้างสูง กับประสิทธิผลองค์การ ($r = 0.750$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่า ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับค่อนข้างสูง กับประสิทธิผลองค์การ ($r = 0.609$) ด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง พบว่า ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับค่อนข้างสูง กับประสิทธิผลองค์การ ($r = 0.703$) การให้ความสำคัญกับนักศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับค่อนข้างสูง กับประสิทธิผลองค์การ ($r = 0.661$) ด้านความจงรักภักดีในสถาบัน พบว่า ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก

ในระดับปานกลาง กับประสิทธิผลองค์การ ($r = 0.519$) และด้านความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับปานกลาง กับประสิทธิผลองค์การ ($r = 0.509$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 การหาความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลองค์การ

4.5.1 การหาความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ

4.5.1.1 ความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ กลุ่มบุคลากร จำแนกตามคณะ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาความแตกต่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 คือ บรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่ประกอบด้วยคณะที่แตกต่างกัน มีความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลงโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน การให้ความสำคัญกับบุคลากร ความจงรักภักดีในองค์การ และความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน ตามลำดับ

การวิเคราะห์หาความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ จำแนกตามคณะ ผู้วิจัยใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.23 การทดสอบความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ จำแนกตามคณะ

คณะ	บรรยากาศองค์การของบุคลากร									
	V1		V2		V3		V4		V5	
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
เกษตรศาสตร์	3.59	0.68	3.59	0.58	3.52	0.61	3.46	0.50	3.49	0.65
วิทยาศาสตร์	3.64	0.77	3.39	0.67	3.49	0.48	3.64	0.59	3.53	0.70
วิศวกรรมศาสตร์	3.48	0.63	3.37	0.58	3.48	0.44	3.76	0.62	3.85	0.55
เภสัชศาสตร์	3.35	0.67	3.32	0.68	3.33	0.57	3.56	0.42	3.76	0.53
ศิลปศาสตร์	3.37	0.77	3.40	0.71	3.33	0.64	3.47	0.68	3.62	0.71
บริหารศาสตร์	2.97	0.37	3.31	0.94	2.96	0.79	3.56	0.63	3.65	0.48
นิติศาสตร์	3.42	0.26	2.96	0.45	2.75	0.58	3.31	0.58	3.24	0.49
รัฐศาสตร์	3.00	0.43	3.08	0.40	3.00	0.35	3.43	0.55	3.28	0.38

ตารางที่ 4.23 การทดสอบความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ จำแนกตามคณะ (ต่อ)

คณะ	บรรยากาศองค์การของบุคลากร									
	V1		V2		V3		V4		V5	
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
ศิลปประยุกต์ฯ	3.22	0.42	3.40	0.38	2.98	0.54	3.44	0.56	3.26	0.23
วิทยาลัยแพทย์ฯ	3.35	0.48	3.05	0.65	3.10	0.66	3.44	0.38	3.41	0.44
F	2.25		1.10		3.23		1.82		0.84	
Sig.	0.02		0.36		0.00		0.07		0.58	

* p-value < 0.05

V1 คือ ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง

V2 คือ ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

V3 คือ การให้ความสำคัญกับบุคลากร

V4 คือ ด้านความจงรักภักดีในองค์การ

V5 คือ ด้านความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม

จากตารางที่ 4.23 จะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การ กลุ่มบุคลากรจำแนกตามคณะ ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความจงรักภักดีในองค์การ และด้านความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่บรรยากาศองค์การ กลุ่มบุคลากรจำแนกตามคณะ ด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลงและด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษา ดังนี้

การทดสอบรายคู่ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยปรายกาช่องการดำเนินการตามความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลงปรากฏ

รายละเอียดตามตารางที่ 4.24

ต่างกันเป็นรายตัว โดยวิธีทดสอบ LSD

[illegible]

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การ ด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลงของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามคณะที่ละคู่ พบว่าคณะเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยของคณะบริหารศาสตร์ โดย คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.59$) คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.64$) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.48$) และคณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.37$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง มากกว่าคณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 2.97$)

คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของคณะรัฐศาสตร์ โดย คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.59$) คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.64$) และ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.48$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง มากกว่าคณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.00$)

2) ด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากร

การทดสอบรายคู่ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยากาองค์การด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรปรากฏละเอียด

ตามตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยากาองค์การด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างคณะที่ต่างกัน
เป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD

คณะ	ผลต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยากาองค์การด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรระหว่างคณะ									
	เกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.52$)	เกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.49$)	วิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.48$)	เกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.33$)	ศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.33$)	บริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 2.96$)	นิติศาสตร์ ($\bar{X} = 2.75$)	รัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.00$)	ศิลปประยุกต์ฯ ($\bar{X} = 2.98$)	วิทยาลัยแพทย์ฯ ($\bar{X} = 3.10$)
เกษตรศาสตร์		0.0307	0.0448	0.1946	0.1902	0.5664*	0.7750*	0.5235*	0.5435	0.4235
วิทยาลัยแพทย์ฯ			0.0141	0.1640	0.1595	0.5357*	0.7443*	0.4929*	0.5129	0.3929
วิศวกรรมศาสตร์				0.1499	0.1454	0.5216*	0.7302*	0.4787*	0.4987	0.3787
เกษตรศาสตร์					-0.0044	0.3717*	0.5803*	0.3289	0.3489	0.2289
ศิลปศาสตร์						0.3762*	0.5848*	0.3333	0.3533	0.2333
บริหารศาสตร์							0.2086	-0.0429	-0.0229	-0.1429
นิติศาสตร์								-0.2514	-0.2314	-0.3514
รัฐศาสตร์									0.0200	-0.1000
ศิลปประยุกต์ฯ										-0.1200
วิทยาลัยแพทย์ฯ										

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามคณะที่ละคู่พบว่า

คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยของคณะบริหารศาสตร์ โดย คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.52$) คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.49$) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.48$) คณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.33$) และคณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.33$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรมากกว่าคณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 2.96$)

คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยของคณะนิติศาสตร์ โดย คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.52$) คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.49$) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.48$) คณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.33$) และคณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.33$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรมากกว่าคณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 2.75$)

คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยของคณะรัฐศาสตร์ โดย คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.52$) คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.49$) และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.48$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรมากกว่าคณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.00$)

4.5.1.2 ความแตกต่างของบรรยาการองค์การ กลุ่มบุคลากร จำแนกตามกลุ่มคณะ เมื่อผู้วิจัยจัดแบ่งกลุ่มคณะออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์

2) กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประกอบด้วย คณะเภสัชศาสตร์ และวิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข

3) กลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย คณะศิลปศาสตร์ คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้ตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 คือ เพื่อศึกษาความแตกต่างบรรยาการองค์การและประสิทธิผลองค์การของกลุ่มคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 คือ บรรยาการองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่

ประกอบด้วยกลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มีความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง โครงสร้างองค์การ และมาตรฐานการปฏิบัติงาน การให้ความสำคัญกับบุคลากร ความจงรักภักดีในองค์การ และ ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน ตามลำดับ

การวิเคราะห์หาความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ จำแนกตามกลุ่มคณะ ผู้วิจัยใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.26 ความแตกต่างของบรรยากาศองค์การกลุ่มบุคลากร จำแนกตามกลุ่มคณะ

กลุ่มคณะ	บรรยากาศองค์การของบุคลากร									
	V1		V2		V3		V4		V5	
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.57	0.70	3.44	0.62	3.50	0.50	3.64	0.58	3.62	0.65
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.35	0.60	3.22	0.67	3.24	0.60	3.51	0.40	3.63	0.52
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.21	0.60	3.28	0.71	3.10	0.66	3.47	0.62	3.51	0.59
F	5.98		1.49		8.18		1.66		0.78	
Sig.	0.00		0.23		0.00		0.19		0.46	

* p-value < 0.05

V1 คือ ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง

V2 คือ ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

V3 คือ การให้ความสำคัญกับบุคลากร

V4 คือ ด้านความจงรักภักดีในองค์การ

V5 คือ ด้านความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม

จากตารางที่ 4.26 จะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การกลุ่มบุคลากรจำแนกตามกลุ่มคณะ ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความจงรักภักดีในองค์การ และ ด้านความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่บรรยากาศองค์การกลุ่มบุคลากรจำแนกตามกลุ่มคณะ ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลงและ การให้ความสำคัญกับบุคลากร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.27 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของมหาวิทยาลัย
อุบลราชธานีระหว่างกลุ่มคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD

กลุ่มคณะ(ค่าเฉลี่ย)		ผลต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การระหว่างกลุ่มคณะ		
		วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	วิทยาศาสตร์สุขภาพ	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง				
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	($\bar{X}$ =3.57)	-	0.2236	0.3621*
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	($\bar{X}$ =3.35)	-	-	0.1385
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	($\bar{X}$ =3.21)	-	-	-
ด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากร				
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	($\bar{X}$ =3.50)	-	0.2527*	0.3935*
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	($\bar{X}$ =3.24)	-	-	0.1408
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	($\bar{X}$ =3.10)	-	-	-

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามด้านและตามกลุ่มคณะที่ระบุ พบว่า กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลงแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X}$ =3.57) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลงมากกว่ากลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.21)

กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของวิทยาศาสตร์สุขภาพและกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์โดยกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X}$ =3.50) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากรมากกว่าวิทยาศาสตร์สุขภาพ ($\bar{X}$ =3.24) และกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.10)

4.5.1.3 ความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ กลุ่มนักศึกษาจำแนกตามคณะ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาความแตกต่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย อุบลราชธานี และทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 6 คือ บรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัย อุบลราชธานีที่ประกอบด้วยคณะที่แตกต่างกัน มีความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง โครงสร้าง องค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน การให้ความสำคัญกับนักศึกษา ความจงรักภักดีในสถาบัน และ ด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกัน ตามลำดับ

การวิเคราะห์หาความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ จำแนกตามคณะ ผู้วิจัยใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.28 การทดสอบความแตกต่างของบรรยากาศองค์การ จำแนกตามคณะ

คณะ	บรรยากาศองค์การของนักศึกษา									
	V1		V2		V3		V4		V5	
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
เกษตรศาสตร์	3.49	0.63	3.44	0.59	3.59	0.39	3.82	0.53	3.82	0.59
วิทยาศาสตร์	3.86	0.45	3.94	0.38	4.08	0.60	4.07	0.47	4.09	0.51
วิศวกรรมศาสตร์	4.01	0.33	4.05	0.41	4.05	0.43	4.24	0.40	4.06	0.42
เภสัชศาสตร์	3.70	0.30	3.40	0.47	3.81	0.44	3.61	0.37	3.83	0.35
ศิลปศาสตร์	3.84	0.53	3.73	0.56	3.81	0.63	4.10	0.50	4.13	0.45
บริหารศาสตร์	3.88	0.42	3.98	0.43	3.92	0.48	4.16	0.42	4.08	0.38
นิติศาสตร์	3.77	0.60	3.94	0.53	3.93	0.57	4.23	0.44	4.08	0.41
รัฐศาสตร์	3.94	0.43	3.98	0.58	3.96	0.54	4.26	0.41	4.21	0.38
ศิลปประยุกต์ฯ	3.34	0.62	3.68	0.40	3.86	0.62	4.04	0.46	3.91	0.62
วิทยาลัยแพทย์	3.47	0.57	3.67	0.42	3.66	0.47	3.96	0.33	3.89	0.47
F	4.35		6.07		2.58		4.40		2.37	
Sig.	0.00		0.00		0.01		0.00		0.01	

* p-value < 0.05

V1 คือ โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน

V2 คือ ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง

V3 คือ การให้ความสำคัญกับนักศึกษา

V4 คือ ความจงรักภักดีในสถาบัน

V5 คือ ความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย

จากตารางที่ 4.28 จะเห็นได้ว่า บรรยาการองค์การ กลุ่มนักศึกษาจำแนกตามคณะ ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน ด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง ด้านการให้ความสำคัญกับนักศึกษา ด้านความจงรักภักดีในสถาบัน และด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษาดังนี้

1) ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน

การทดสอบรายคู่ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยากาสองค์การด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ด้านการเรียนการสอน ปรากฏรายละเอียดตามตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยากาสองค์การด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน

กลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD

คณะ	ผลต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยากาสองค์การด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน ระหว่างคณะ									
	เกษตรศาสตร์	วิทยาศาสตร์	วิศวกรรมศาสตร์	เภสัชศาสตร์	ศิลปศาสตร์	บริหารศาสตร์	นิติศาสตร์	รัฐศาสตร์	ศิลปประยุกต์	วิทยาลัยแพทย
เกษตรศาสตร์	($\bar{X}$ =3.49)	-0.3690*	-0.5236*	-0.2119	-0.3558*	-0.3945*	-0.2825*	-0.4500*	0.1452	0.0190
วิทยาศาสตร์	($\bar{X}$ =3.86)		-0.1545	0.1571	0.0133	-0.0255	0.0865	-0.0810	0.5143*	0.3881*
วิศวกรรมศาสตร์	($\bar{X}$ =4.01)			0.3117	0.1678	0.1290	0.2410*	0.0736	0.6688*	0.5426*
เภสัชศาสตร์	($\bar{X}$ =3.70)				-0.1349	-0.1826	-0.0706	-0.2381	0.3571	0.2310
ศิลปศาสตร์	($\bar{X}$ =3.84)					-0.3088	0.0732	-0.0942	0.5010*	0.3748*
บริหารศาสตร์	($\bar{X}$ =3.88)						0.1120	-0.0555	0.5398*	0.4136*
นิติศาสตร์	($\bar{X}$ =3.77)							-0.1675	0.4278	0.3016
รัฐศาสตร์	($\bar{X}$ =3.94)								0.5952*	0.4690*
ศิลปประยุกต์	($\bar{X}$ =3.34)									-0.1262
วิทยาลัยแพทย	($\bar{X}$ =3.47)									

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอนกลุ่มนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามคณะที่ละคู่ พบว่า

คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ และมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ย บรรยาการองค์การของคณะเกษตรศาสตร์โดย คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.49$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของ บรรยาการองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.86$) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 4.01$) คณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.84$) คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.88$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 3.77$) และคณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.94$)

คณะวิทยาศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การและ มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการ องค์การของคณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ และวิทยาลัยแพทย์ โดย คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.86$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการ ปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน มากกว่าคณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ ($\bar{X} = 3.34$) และ วิทยาลัยแพทย์ ($\bar{X} = 3.47$)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ และมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ย บรรยาการองค์การของคณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ และวิทยาลัยแพทย์ โดย คณะ วิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.86$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านโครงสร้างองค์การและ มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน มากกว่าคณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ ($\bar{X} = 3.34$) และวิทยาลัยแพทย์ ($\bar{X} = 3.47$)

คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบและวิทยาลัยแพทย์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการ องค์การ ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน กลุ่มนักศึกษา แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของคณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ และคณะ รัฐศาสตร์ โดยคณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ ($\bar{X} = 3.34$) และวิทยาลัยแพทย์ ($\bar{X} = 3.47$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้าน การเรียนการสอน น้อยกว่าคณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.84$) คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.88$) และ คณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.94$)

2) ด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง

การทดสอบรายคู่ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการต่อการดำเนินการด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง ปรากฏ

รายละเอียดตามตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการต่อการดำเนินการด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง กลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ระหว่างคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD

คณะ	ผลต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการต่อการดำเนินการด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง ระหว่างคณะ									
	เกษตรศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.44)	วิทยาศาสตร์ -0.5050*	วิศวกรรมศาสตร์ -0.6134*	เภสัชศาสตร์ 0.0383	ศิลปศาสตร์ -0.2936*	บริหารศาสตร์ -0.5444*	นิติศาสตร์ -0.5046*	รัฐศาสตร์ -0.5441*	ศิลปประยุกต์ฯ -0.2379	วิทยาลัยแพทยฯ -0.2308
วิทยาศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.94)			-0.1084	0.5433*	0.2114	-0.0393	0.0004	-0.0391	0.2671	0.2742
วิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X}$ =4.05)				0.6517*	0.3198*	0.0691	0.1088	0.0693	0.3755	0.3826*
เภสัชศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.40)					-0.3319	-0.5826*	-0.5429*	-0.5824*	-0.2762	-0.2690
ศิลปศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.73)						-0.2508*	-0.2110	-0.2505*	0.0557	0.0628
บริหารศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.98)							0.0398	0.0002	0.3064	0.3136
นิติศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.94)								-0.0395	0.2667	0.2738
รัฐศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.98)									0.3062	0.3133
ศิลปประยุกต์ฯ ($\bar{X}$ =3.68)										0.0071
วิทยาลัยแพทยฯ ($\bar{X}$ =3.67)										

จากตารางที่ 4.30 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การ ด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง กลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตาม คณะที่ละคู่ พบว่า

คณะเกษตรศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความชัดเจนของ นโยบายและข้อตกลง กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของคณะ วิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะ รัฐศาสตร์ โดย คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.44$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การ น้อยกว่าคณะ วิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.94$) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 4.05$) คณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.73$) คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.98$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 3.94$) และคณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.98$)

คณะวิทยาศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความชัดเจนของนโยบาย และข้อตกลง กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของคณะเภสัชศาสตร์ โดย คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.94$) มี ค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การ มากกว่าคณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.40$)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความชัดเจนของ นโยบายและข้อตกลง กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของคณะเภสัช- ศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาลัยแพทย์ โดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 4.05$) มีค่าคะแนน เฉลี่ยของบรรยาการองค์การ มากกว่าคณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.40$) คณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.73$) และวิทยาลัยแพทย์ ($\bar{X} = 3.67$)

คณะเภสัชศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความชัดเจนของ นโยบายและข้อตกลง กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของคณะบริหาร ศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ โดยคณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.40$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของ บรรยาการองค์การ น้อยกว่าคณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.98$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 3.94$) และคณะ รัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.98$)

คณะศิลปศาสตร์ ค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความชัดเจนของนโยบาย และข้อตกลง กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของคณะบริหารศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ โดยคณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.73$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การ น้อยกว่าคณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.98$) และคณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.98$)

3) ด้านการให้ความสำคัญกับนักศึกษาสอน

การทดสอบรายคู่ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยายการดำเนินการให้ความสำคัญกับนักศึกษาปริญญาระยะเย็ด

ตามตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยายการดำเนินการให้ความสำคัญกับนักศึกษา กลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD

คณะ	ผลต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยายการดำเนินการให้ความสำคัญกับนักศึกษา ระหว่างคณะ									
	เกษตรศาสตร์	เกษตรศาสตร์	วิทยาศาสตร์	วิศวกรรมศาสตร์	เภสัชศาสตร์	ศิลปศาสตร์	บริหารศาสตร์	นิติศาสตร์	รัฐศาสตร์	วิทยาลัยแพทยฯ
เกษตรศาสตร์	($\bar{X}$ =3.59)	-0.4867*		-0.4608*	-0.2254	-0.2223	-0.3316*	-0.3397*	-0.3711*	-0.2683
วิทยาศาสตร์	($\bar{X}$ =4.08)			0.0260	0.2613	0.2644*	0.1551	0.1471	0.1156	0.2185
วิศวกรรมศาสตร์	($\bar{X}$ =4.05)				0.2354	0.2384*	0.1291	0.1211	0.0896	0.1925
เภสัชศาสตร์	($\bar{X}$ =3.81)					0.0031	-0.1062	-0.1143	-0.1457	-0.0429
ศิลปศาสตร์	($\bar{X}$ =3.81)						-0.1093	-0.1173	-0.1488	-0.0459
บริหารศาสตร์	($\bar{X}$ =3.92)							-0.0080	-0.0395	0.0634
นิติศาสตร์	($\bar{X}$ =3.93)								-0.0314	0.0714
รัฐศาสตร์	($\bar{X}$ =3.96)									0.1029
ศิลปประยุกต์ฯ	($\bar{X}$ =3.86)									0.3029
วิทยาลัยแพทยฯ	($\bar{X}$ =3.66)									0.2000

จากตารางที่ 4.31 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การด้านการให้ความสำคัญกับนักศึกษา กลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามคณะที่ระบุ พบว่า

คณะเกษตรศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านการให้ความสำคัญกับนักศึกษา กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์โดย คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.59$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การ น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.08$) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 4.05$) คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.92$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 3.93$) และคณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.96$)

คณะวิทยาศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านการให้ความสำคัญกับนักศึกษา กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของคณะศิลปศาสตร์ และวิทยาลัยแพทย์ โดยคณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.08$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การ มากกว่าคณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.81$) และวิทยาลัยแพทย์ ($\bar{X} = 3.66$)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านการให้ความสำคัญกับนักศึกษา กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของคณะศิลปศาสตร์ และวิทยาลัยแพทย์ โดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 4.05$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การ มากกว่าคณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.81$) และวิทยาลัยแพทย์ ($\bar{X} = 3.66$)

4) ด้านความจงรักภักดีในสถาบัน

การทดสอบรายคู่ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การด้านความจงรักภักดีในสถาบัน ปรากฏรายละเอียดตาม

ตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การด้านความจงรักภักดีในสถาบัน กลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างคณะ

ที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD

คณะ	ผลต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การด้านความจงรักภักดีในสถาบัน ระหว่างคณะ									
	เกษตรศาสตร์	วิทยาศาสตร์	วิศวกรรมศาสตร์	เภสัชศาสตร์	ศิลปศาสตร์	บริหารศาสตร์	นิติศาสตร์	รัฐศาสตร์	ศิลปประยุกต์ฯ	วิทยาลัยแพทยฯ
เกษตรศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.82)		-0.2476*	-0.4163*	0.2095	-0.2773*	-0.3322*	-0.4095*	-0.4318*	-0.243	-0.1381
วิทยาศาสตร์ ($\bar{X}$ =4.07)			-0.1687	0.4571*	-0.0293	-0.0846	-0.1619	-0.1842	0.033	0.1095
วิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X}$ =4.24)				0.6258*	0.1393	0.0841	0.0068	-0.0155	0.2020	0.2782
เภสัชศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.61)					-0.4865*	-0.5417*	-0.6190*	-0.6413*	-0.4238	-0.3476
ศิลปศาสตร์ ($\bar{X}$ =4.10)						-0.0552	-0.1326	-0.1548	0.0627	0.1389
บริหารศาสตร์ ($\bar{X}$ =4.16)							-0.773	-0.0996	0.1179	0.1941
นิติศาสตร์ ($\bar{X}$ =4.23)								-0.0223	0.1952	0.2714
รัฐศาสตร์ ($\bar{X}$ =4.26)									0.2175	0.2937
ศิลปประยุกต์ฯ ($\bar{X}$ =4.04)										0.0762
วิทยาลัยแพทยฯ ($\bar{X}$ =3.96)										

จากตารางที่ 4.32 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การด้านความจงรักภักดีในสถาบัน กลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามคณะที่ระบุพบว่า

คณะเกษตรศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความจงรักภักดีในสถาบัน กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์โดย คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.82$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การ น้อยกว่าคณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.07$) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 4.24$) คณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 4.10$) คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 4.16$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 4.23$) และคณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 4.26$)

คณะวิทยาศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความจงรักภักดีในสถาบัน กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของคณะเกษตรศาสตร์ โดยคณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.07$) มี ค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การ มากกว่าคณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.61$)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความจงรักภักดีในสถาบัน กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของคณะเกษตรศาสตร์ โดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 4.24$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การ มากกว่าคณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.61$)

คณะเกษตรศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความจงรักภักดีในสถาบัน กลุ่มนักศึกษาแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของคณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์โดยคณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.61$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การ น้อยกว่าคณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 4.10$) คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 4.16$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 4.23$) และคณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 4.26$)

จากตารางที่ 4.33 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการสององค์การ ด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มนักศึกษาของมหาวิทยาลัย อุบลราชธานี จำแนกตามคณะที่ระบุ พบว่า

คณะเกษตรศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการสององค์การด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มนักศึกษา แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการสององค์การของ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และ คณะรัฐศาสตร์โดย คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.82$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการสององค์การ น้อยกว่า คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 4.09$) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 4.06$) คณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 4.13$) คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 4.08$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 4.08$) และคณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 4.21$)

คณะเภสัชศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการสององค์การด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มนักศึกษา แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการสององค์การของ คณะศิลปศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์โดย คณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.83$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของ บรรยาการสององค์การ น้อยกว่าคณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 4.13$) และคณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 4.21$)

คณะรัฐศาสตร์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการสององค์การด้านความรับผิดชอบต่อการเรียน และกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย กลุ่มนักศึกษา แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการสององค์การของ วิทยาลัยแพทย์โดยคณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 4.21$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการสององค์การ มากกว่า วิทยาลัยแพทย์ ($\bar{X} = 3.89$)

4.5.1.4 ความแตกต่างของบรรยาการสององค์การ กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มคณะ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 คือ เพื่อ ศึกษาความแตกต่างบรรยาการสององค์การและประสิทธิผลองค์การของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย อุบลราชธานี และทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 8 คือ บรรยาการสององค์การของมหาวิทยาลัย อุบลราชธานีที่ประกอบด้วยกลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มีความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน การให้ความสำคัญกับนักศึกษา ความจงรักภักดีใน สถาบัน และ ความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกัน ตามลำดับ

การวิเคราะห์หาความแตกต่างของบรรยาการสององค์การ จำแนกตามกลุ่มคณะ ผู้วิจัยใช้ วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.34 ความแตกต่างของบรรยากาศองค์การของกลุ่มนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มคณะ

คณะ	บรรยากาศองค์การของกลุ่มนักศึกษา									
	V1		V2		V3		V4		V5	
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.82	0.51	3.85	0.52	3.93	0.52	4.08	0.49	4.01	0.50
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.58	0.46	3.53	0.46	3.74	0.45	3.79	0.38	3.86	0.40
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.86	0.48	3.92	0.51	3.91	0.54	4.17	0.44	4.11	0.41
F	2.98		5.58		1.19		7.64		4.66	
Sig.	0.05		0.00		0.31		0.00		0.01	

* p-value < 0.05

V1 คือ โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน

V2 คือ ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง

V3 คือ การให้ความสำคัญกับนักศึกษา

V4 คือ ความจงรักภักดีในสถาบัน

V5 คือ ความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย

จากตารางที่ 4.34 จะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การของกลุ่มนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มคณะ ด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการเรียนการสอน และ ด้านการให้ความสำคัญกับนักศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่บรรยากาศองค์การของกลุ่มนักศึกษา จำแนกกลุ่มคณะ ความชัดเจนของนโยบาย และข้อตกลง ความจงรักภักดีในสถาบัน และ ความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.35 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของมหาวิทยาลัย
อุบลราชธานีระหว่างกลุ่มคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD

กลุ่มคณะ(ค่าเฉลี่ย)	ผลต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การระหว่างกลุ่มคณะ		
	วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	วิทยาศาสตร์สุขภาพ	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง			
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X}$ =3.85)	-	0.3182*	-0.0715
วิทยาศาสตร์สุขภาพ ($\bar{X}$ =3.53)	-	-	-0.3896*
มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.92)	-	-	-
ด้านความจงรักภักดีในสถาบัน			
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X}$ =4.08)	-	0.2878*	-0.0987
วิทยาศาสตร์สุขภาพ ($\bar{X}$ =3.79)	-	-	-0.3866*
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X}$ =4.17)	-	-	-
ด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย			
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X}$ =4.01)	-	0.1493	-0.1077*
วิทยาศาสตร์สุขภาพ ($\bar{X}$ =3.86)	-	-	-0.2570*
มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ($\bar{X}$ =4.11)	-	-	-

จากตารางที่ 4.35 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามด้านและตามกลุ่มคณะที่ระบุ พบว่า กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสังคมศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลงแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.08$) และกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.92$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลงมากกว่ากลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ($\bar{X} = 3.53$)

กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสังคมศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความจงรักภักดีในสถาบันแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.85$) และกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X} = 4.17$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความจงรักภักดีในสถาบันมากกว่ากลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ($\bar{X} = 3.79$)

กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความจงรักภักดีในสถาบันแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยบรรยาการองค์การของกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.01$) และกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.86$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของบรรยาการองค์การด้านความจงรักภักดีในสถาบันน้อยกว่ากลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ($\bar{X} = 4.11$)

4.5.2 การหาความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ

4.5.2.1 ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ กลุ่มบุคลากร จำแนกตามคณะ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาความแตกต่างบรรยาการองค์การและประสิทธิผลองค์การของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 2 คือ ประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่ประกอบด้วยคณะที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์การด้านการเงิน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และ ด้านกระบวนการภายในแตกต่างกัน ตามลำดับ

การวิเคราะห์หาความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ จำแนกตามคณะ ผู้วิจัยใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.36 ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ กลุ่มบุคลากร จำแนกตามคณะ

คณะ	ประสิทธิผลองค์การของบุคลากร							
	N1		N2		N3		ภาพรวม	
	Mean	SD	Mean	Mean	Mean	SD	Mean	SD
เกษตรศาสตร์	3.39	0.47	3.48	0.40	3.39	0.36	3.52	0.35
วิทยาศาสตร์	3.39	0.63	3.45	0.51	3.76	0.42	3.60	0.46
วิศวกรรมศาสตร์	3.70	0.52	3.59	0.57	3.91	0.53	3.91	0.47
เภสัชศาสตร์	3.48	0.68	3.44	0.59	3.78	0.48	3.70	0.60
ศิลปศาสตร์	3.26	0.81	3.48	0.68	3.53	0.64	3.52	0.70
บริหารศาสตร์	3.01	0.42	3.43	0.45	3.30	0.47	3.32	0.35
นิติศาสตร์	2.83	0.86	3.20	0.27	3.53	0.29	3.49	0.20
รัฐศาสตร์	2.89	0.49	3.15	0.43	3.16	0.63	3.17	0.33

ตารางที่ 4.36 ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ กลุ่มบุคลากร จำแนกตามคณะ (ต่อ)

คณะ	ประสิทธิผลองค์การของบุคลากร							
	N1		N2		N3		ภาพรวม	
	Mean	SD	Mean	Mean	Mean	SD	Mean	SD
ศิลปประยุกต์ฯ	3.10	0.10	3.56	0.91	3.44	0.85	3.48	0.61
วิทยาลัยแพทย์ฯ	2.98	0.53	3.05	0.60	3.54	0.41	3.32	0.50
F	3.37		1.41		3.61		2.39	
Sig.	0.00		0.19		0.00		0.01	

* p-value < 0.05

N1 คือ ด้านการเงิน

N2 คือ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

N3 คือ ด้านกระบวนการภายใน

จากตารางที่ 4.36 จะเห็นได้ว่า ประสิทธิผลองค์การกลุ่มบุคลากรจำแนกตามคณะ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่ประสิทธิผลองค์การ กลุ่มบุคลากรจำแนกตามคณะ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษา ดังนี้

1) ประสิทธิภาพของการภาพรวม

การทดสอบรายคู่ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพรวม ปากฏรายละเอียดตามตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพรวม กลุ่มบุคลากร ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่
โดยวิธีทดสอบ LSD

คณะ	ผลต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพรวมระหว่างคณะ										
	เกษตรศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.52)	วิทยาศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.60)	วิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.91)	เภสัชศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.70)	สัตวศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.52)	นิเทศศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.32)	รัฐศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.49)	ศิลปศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.17)	ศิลปประยุกต์ฯ ($\bar{X}$ =3.48)	วิทยาลัยแพทยฯ ($\bar{X}$ =3.32)	วิทยาลัยแพทยฯ
เกษตรศาสตร์		-0.0740	-0.3858*	-0.1767	0.0004	0.2076	0.0323	0.3513	0.0409	0.2071	วิทยาลัยแพทยฯ
วิทยาศาสตร์			-0.3118	-0.1027	0.0744	0.2816	0.1063	0.4253*	0.1149	0.2811	วิทยาลัยแพทยฯ
วิศวกรรมศาสตร์				0.2091	0.3862*	0.5934*	0.4181	0.7371*	0.4267	0.5929*	วิทยาลัยแพทยฯ
เภสัชศาสตร์					0.1771	0.3843*	0.2091	0.5280*	0.2177	0.3838	วิทยาลัยแพทยฯ
สัตวศาสตร์						0.2072	0.0319	0.3509*	0.0406	0.2067	วิทยาลัยแพทยฯ
นิเทศศาสตร์							-0.1753	0.1437	-0.1667	-0.0005	วิทยาลัยแพทยฯ
รัฐศาสตร์								0.3190	0.0086	0.1748	วิทยาลัยแพทยฯ
ศิลปศาสตร์									-0.3103	-0.1442	วิทยาลัยแพทยฯ
ศิลปประยุกต์ฯ										0.1660	วิทยาลัยแพทยฯ
วิทยาลัยแพทยฯ											วิทยาลัยแพทยฯ

จากตารางที่ 4.37 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ ภาพรวม กลุ่มบุคลากร ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามคณะที่ละคู่ พบว่า

คณะเกษตรศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ และวิทยาลัยแพทย์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผล องค์การภาพรวม กลุ่มบุคลากร แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดย คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.52$) คณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.52$) และวิทยาลัยแพทย์ ($\bar{X} = 3.32$)

มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การน้อยกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.91$)

คณะบริหารศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การภาพรวม กลุ่มบุคลากร แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ คณะวิศวกรรมศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์โดย คณะ บริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.32$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การน้อยกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.91$) และคณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.70$)

คณะรัฐศาสตร์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การภาพรวม กลุ่มบุคลากร แตกต่าง จากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และ คณะศิลปศาสตร์ โดย คณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.17$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การน้อยกว่า คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.60$) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.91$) คณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.70$) และ คณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.52$)

2) ด้านการเงิน

การทดสอบรายคู่ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการดำเนินงานรายละเอียดยตามตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการดำเนินงาน กลุ่มบุคลากร ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD

คณะ	ผลต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการดำเนินงาน ระหว่างคณะ										
	เกณฑ์ศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.39)	เกษตรศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.39)	วิทยาศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.70)	เภสัชศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.48)	ศิลปศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.26)	บริหารศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.01)	นิติศาสตร์ ($\bar{X}$ =2.83)	รัฐศาสตร์ ($\bar{X}$ =2.89)	ศิลปประยุกต์ฯ ($\bar{X}$ =3.10)	วิทยาลัยแพทยฯ ($\bar{X}$ =2.98)	วิทยาลัยแพทยฯ
เกษตรศาสตร์											
วิทยาศาสตร์	0.0013	-0.3073	-0.0903	0.1302	0.3798	0.5641*	0.5032*	0.2941	0.4108		
เภสัชศาสตร์		-0.3086	-0.0916	0.1290	0.3786*	0.5629*	0.5019*	0.2929	0.4095		
ศิลปศาสตร์			0.2170	0.4376*	0.6872*	0.8714*	0.8105*	0.6014	0.7181*		
บริหารศาสตร์				0.2206	0.4702*	0.6544*	0.5935*	0.3844	0.5011*		
นิติศาสตร์					0.2496	0.4339	0.3730	0.1639	0.2806		
รัฐศาสตร์						0.1843	0.1234	-0.0857	0.0310		
ศิลปประยุกต์ฯ							-0.0609	-0.2700	-0.1533		
วิทยาลัยแพทยฯ								-0.2091	-0.0924		
									0.1167		

จากตารางที่ 4.38 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การด้านการเงิน กลุ่มบุคลากร ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามคณะที่ละกลุ่ม พบว่า

คณะเกษตรศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านการเงิน กลุ่มบุคลากร แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ คณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์โดย คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.39$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การมากกว่า คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 2.83$) และคณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 2.89$)

คณะวิทยาศาสตร์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านการเงิน กลุ่มบุคลากร แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์โดย คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.39$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การมากกว่า คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.01$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 2.83$) และคณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 2.89$)

คณะวิศวกรรมศาสตร์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านการเงิน กลุ่มบุคลากร แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และวิทยาลัยแพทย์ โดย คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.70$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การมากกว่า คณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.26$) คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.01$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 2.83$) คณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 2.89$) และ วิทยาลัยแพทย์ ($\bar{X} = 2.98$)

คณะเภสัชศาสตร์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านการเงิน กลุ่มบุคลากร แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และวิทยาลัยแพทย์ โดย คณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.48$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การมากกว่า คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.01$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 2.83$) คณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 2.89$) และ วิทยาลัยแพทย์ ($\bar{X} = 2.98$)

3) ด้านกระบวนการภายใน

การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการภายใน ปรากฏรายละเอียดตาม

ตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการภายใน กลุ่มบุคลากร ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่างคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD

คณะ	ผลต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพการภายใน ระหว่างคณะ									
	เกษตรศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.39)	เกษตรศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.76)	วิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.91)	เภสัชศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.78)	ศิลปศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.53)	บริหารศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.30)	นิติศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.53)	รัฐศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.16)	ศิลปประยุกต์ฯ ($\bar{X}$ =3.44)	วิทยาลัยแพทย์ฯ ($\bar{X}$ =3.54)
เกษตรศาสตร์										
เกษตรศาสตร์										
วิศวกรรมศาสตร์										
เภสัชศาสตร์										
ศิลปศาสตร์										
บริหารศาสตร์										
นิติศาสตร์										
รัฐศาสตร์										
ศิลปประยุกต์ฯ										
วิทยาลัยแพทย์ฯ										

จากตารางที่ 4.39 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ
ด้านกระบวนการภายใน กลุ่มบุคลากร ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามคณะที่ระบุ พบว่า

คณะเกษตรศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านกระบวนการภายใน
กลุ่มบุคลากรแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์
และเภสัชศาสตร์ โดย คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.39$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การน้อยกว่า
คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.76$) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.91$) และคณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.78$)

คณะวิทยาศาสตร์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านกระบวนการภายใน
กลุ่มบุคลากร แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ คณะบริหารศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์
โดย คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.76$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การมากกว่า
คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.30$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 3.53$) และคณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.16$)

คณะวิศวกรรมศาสตร์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านกระบวนการภายใน
กลุ่มบุคลากร แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ และวิทยาลัยแพทย์ โดย คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.91$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของ
ประสิทธิผลองค์การมากกว่า คณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.53$) คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.30$)
คณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.16$) และวิทยาลัยแพทย์ ($\bar{X} = 3.54$)

คณะเภสัชศาสตร์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านกระบวนการภายใน
กลุ่มบุคลากร แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์
และคณะรัฐศาสตร์ โดย คณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.78$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การ
มากกว่า คณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.53$) คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.30$) และ คณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.16$)

คณะศิลปศาสตร์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านกระบวนการภายใน
กลุ่มบุคลากร แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ คณะรัฐศาสตร์ โดย คณะศิลปศาสตร์
($\bar{X} = 3.53$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การมากกว่า คณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.16$)

4.5.2.2 ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ กลุ่มบุคลากร จำแนกตามกลุ่มคณะ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 คือ เพื่อ
ศึกษาความแตกต่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี และทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 4 คือ ประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัย
อุบลราชธานีที่ประกอบด้วยกลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์การ ด้านการเงิน ด้านการ
เรียนรู้และพัฒนา และ ด้านกระบวนการภายในแตกต่างกัน ตามลำดับ

การวิเคราะห์หาความแตกต่างของประสิทธิผลขององค์การ จำแนกตามกลุ่มคณะ ผู้วิจัยใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.40 ความแตกต่างของประสิทธิผลขององค์การ กลุ่มบุคลากร จำแนกตามกลุ่มคณะ

กลุ่มคณะ	ประสิทธิผลขององค์การของบุคลากร							
	N1		N2		N3		ภาพรวม	
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.50	0.57	3.51	0.50	3.72	0.49	3.67	0.45
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.30	0.67	3.28	0.62	3.69	0.46	3.54	0.58
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.09	0.68	3.39	0.58	3.42	0.58	3.42	0.55
F	7.64		1.72		6.99		3.66	
Sig.	0.00		0.18		0.00		0.03	

* p-value < 0.05

N1 คือ ด้านการเงิน

N2 คือ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

N3 คือ ด้านกระบวนการภายใน

จากตารางที่ 4.40 จะเห็นได้ว่า ประสิทธิผลขององค์การกลุ่มบุคลากรจำแนกตามกลุ่มคณะ ด้านการเรียนรู้และพัฒนาไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่ประสิทธิผลขององค์การ กลุ่มบุคลากรจำแนกตามกลุ่มคณะ ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายในและภาพรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.41 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัย
อุบลราชธานีระหว่างกลุ่มคณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD

กลุ่มคณะ(ค่าเฉลี่ย)		ผลต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การระหว่างกลุ่มคณะ		
		วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ^๑	วิทยาศาสตร์สุขภาพ	มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์
ด้านการเงิน				
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	($\bar{X}$ =3.50)	-	0.2010	0.4084*
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	($\bar{X}$ =3.30)	-	-	0.2074
มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	($\bar{X}$ =3.09)	-	-	-
ด้านกระบวนการภายใน				
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	($\bar{X}$ =3.72)	-	0.0315	0.3037
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	($\bar{X}$ =3.69)	-	-	0.2722*
มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	($\bar{X}$ =3.42)	-	-	-
ภาพรวม				
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	($\bar{X}$ =3.67)		0.1216	0.2482*
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	($\bar{X}$ =3.54)			-0.1216
มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์	($\bar{X}$ =3.42)			

จากตารางที่ 4.41 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามด้านและตามกลุ่มคณะที่ระบุ พบว่า

กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การภาพรวม แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การของกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์โดยกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X}$ =3.67) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การภาพรวม มากกว่ากลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.42)

กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านการเงิน แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การของกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์โดยกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ($\bar{X}$ =3.50) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านการเงิน มากกว่ากลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.09)

กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านกระบวนการภายในแตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การของกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ($\bar{X} = 3.69$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านกระบวนการภายใน มากกว่ากลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.42$)

4.5.2.3 ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ กลุ่มนักศึกษาจำแนกตามคณะ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาความแตกต่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 7 คือ ประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่ประกอบด้วยคณะที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์การด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์หาความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ จำแนกตามคณะผู้วิจัยใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.42 ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ กลุ่มนักศึกษา

คณะ	ประสิทธิผลขององค์การ	
	Mean	SD
เกษตรศาสตร์	3.40	0.73
วิทยาศาสตร์	3.93	0.47
วิศวกรรมศาสตร์	3.93	0.48
เภสัชศาสตร์	3.53	0.53
ศิลปศาสตร์	3.56	0.62
บริหารศาสตร์	3.93	0.50
นิติศาสตร์	3.90	0.57
รัฐศาสตร์	3.93	0.54
ศิลปประยุกต์และการออกแบบ	3.62	0.50
วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	3.57	0.36
F	4.82	
Sig.	0.00	

จากตารางที่ 4.42 จะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพองค์การ ด้านความพึงใจของผู้รับบริการ กลุ่มนักศึกษาชั้นเอนตามคณะ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญในระดับ 0.05

จึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.43 ความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพองค์การด้านความพึงใจของผู้รับบริการ กลุ่มนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีระหว่าง คณะที่ต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีทดสอบ LSD

คณะ	ผลต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิภาพองค์การด้านความพึงใจของผู้รับบริการระหว่างคณะ											
	เกษตรศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.40)	เกษตรศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.93)	วิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.93)	เกษตรศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.53)	ศิลปศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.56)	บริหารศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.93)	นิติศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.90)	รัฐศาสตร์ ($\bar{X}$ =3.93)	ศิลปประยุกต์ ($\bar{X}$ =3.62)	วิทยาลัยแพทย ($\bar{X}$ =3.57)	วิทยาลัยแพทย ($\bar{X}$ =3.62)	วิทยาลัยแพทย ($\bar{X}$ =3.62)
เกษตรศาสตร์												
เกษตรศาสตร์												
วิศวกรรมศาสตร์												
เกษตรศาสตร์												
ศิลปศาสตร์												
บริหารศาสตร์												
นิติศาสตร์												
รัฐศาสตร์												
ศิลปประยุกต์												
วิทยาลัยแพทย												

จากตารางที่ 4.43 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การด้านความพึงใจของผู้รับบริการ กลุ่มนักศึกษา ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำแนกตามคณะที่ละคู่พบว่า

คณะเกษตรศาสตร์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านความพึงใจของผู้รับบริการ กลุ่มนักศึกษา แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และ คณะรัฐศาสตร์โดย คณะเกษตรศาสตร์ ($\bar{X} = 3.40$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การ น้อยกว่า คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.93$) คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.93$) คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.93$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 3.90$) และ คณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.93$)

คณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านความพึงใจของผู้รับบริการ กลุ่มนักศึกษา แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะศิลปศาสตร์โดย คณะวิทยาศาสตร์ ($\bar{X} = 3.76$) และคณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X} = 3.93$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การมากกว่าคณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.53$) และคณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.56$)

คณะเภสัชศาสตร์ค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านความพึงใจของผู้รับบริการ กลุ่มนักศึกษา แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ คณะบริหารศาสตร์ และ คณะรัฐศาสตร์คณะเภสัชศาสตร์ ($\bar{X} = 3.53$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การ น้อยกว่า คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.93$) และ คณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.93$)

คณะศิลปศาสตร์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านความพึงใจของผู้รับบริการ กลุ่มนักศึกษา แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และ คณะรัฐศาสตร์โดย คณะศิลปศาสตร์ ($\bar{X} = 3.56$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การ น้อยกว่า คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.93$) คณะนิติศาสตร์ ($\bar{X} = 3.90$) และ คณะรัฐศาสตร์ ($\bar{X} = 3.93$)

คณะบริหารศาสตร์มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การด้านความพึงใจของผู้รับบริการ กลุ่มนักศึกษา แตกต่างจากคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลองค์การ วิทยาลัยแพทย์โดย คณะบริหารศาสตร์ ($\bar{X} = 3.93$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลองค์การ น้อยกว่า วิทยาลัยแพทย์ ($\bar{X} = 3.57$)

4.5.2.4 ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มคณะ

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 คือ เพื่อศึกษาความแตกต่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 9 คือ ประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่ประกอบด้วยกลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์การด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการแตกต่างกัน

การวิเคราะห์หาความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ จำแนกตามกลุ่มคณะ ผู้วิจัยใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ให้ผลการศึกษา ดังนี้

ตารางที่ 4.44 ความแตกต่างของประสิทธิผลองค์การ กลุ่มนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มคณะ

กลุ่มคณะ	ประสิทธิผลขององค์การของนักศึกษา	
	Mean	SD
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.79	0.60
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	3.55	0.44
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	3.85	0.56
F	2.77	
Sig.	0.06	

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 4.44 จะเห็นได้ว่า ประสิทธิผลองค์การกลุ่มนักศึกษา จำแนกตามกลุ่มคณะ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.6.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การจากคำถามปลายเปิด

นอกจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นด้วย คำถามปลายเปิดตอนท้ายของแบบสอบถาม และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์และขาดหายไปบางส่วน เพื่อให้การวิจัยมีความสมบูรณ์มากที่สุด สามารถสรุปได้ดังนี้

บุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมไว้ในแบบสอบถามปลายเปิด โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 259 คน มีผู้ที่ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การ เพื่อเป็นแนวทางและสนับสนุนในการพัฒนาองค์การไปสู่องค์การที่มีประสิทธิผล ดังตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 จำนวนและร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามคำถามปลายเปิด

คำถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามคำถามปลายเปิด	75	28.96
ไม่ตอบแบบสอบถามคำถามปลายเปิด	184	71.04
รวม	259	100.0

จากตารางที่ 4.45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามคำถามปลายเปิด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 28.96 และเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามคำถามปลายเปิดเลย จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 71.04 ซึ่งสามารถวิเคราะห์คำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามจากคำถามปลายเปิด ดังนี้

4.6.1.1 อุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

บุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แสดงความคิดเห็นว่าบรรยากาศของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่เป็นอุปสรรคการบรรลุเป้าหมายขององค์การ เพราะบุคลากรมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน บรรยากาศองค์การเป็นกันเอง และมีความภาคภูมิใจในองค์การ และยังให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมอีกว่า หากบรรยากาศองค์การจะเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ หรือเป็นปัญหาของการพัฒนาองค์การ ซึ่งอุปสรรคและปัญหาดังกล่าวคือ กระบวนการตรวจสอบการบริหารยังไม่ชัดเจน ในการบริหารจัดการด้านต่างๆยังไม่มีระบบแบบแผน เพราะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะบุคลากรไม่มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง หรือบุคลากรบางส่วน

ไม่ให้ความร่วมมือ หรือไม่ปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหาร รวมไปถึงการประสานงานการทำงาน ยังมีการติดขัดเนื่องจากการแบ่งภาระงานที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน เนื่องจากขาดการติดตามงานของแต่ละหน่วยงานจากผู้บริหาร ขาดประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับบุคคล หากบรรยากาศในการทำงานไม่ดี/ไม่เหมาะสมหรือไม่อำนวยความสะดวก บุคลากรก็ไม่อยากทำงาน อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงาน ซึ่งอุปสรรคหรือปัญหาเหล่านี้มีผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การในอนาคต

4.6.1.2 แนวทางในการสร้างบรรยากาศองค์การให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

บุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แสดงความคิดเห็น โดยได้ทำการเสนอแนวทางในการสร้างบรรยากาศองค์การในหน่วยงานให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งให้ความสำคัญในเรื่องของความสามัคคีกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือในการทำงานในบทบาทหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดและทำงานด้วยความโปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เต็มความสามารถ ควรสร้างความเป็นกันเอง ความคุ้นเคยและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ยอมรับในความคิดที่แตกต่าง ยอมรับความคิดเห็นส่วนมาก เสียสละเมื่อจำเป็น อดทน รวมทั้งการใช้หลักธรรมทางพุทธศาสนามาใช้เป็นแนวทางในการทำงาน โดยทำปรับด้านแนวความคิดของบุคคลในองค์กรใหม่ ผู้บริหารต้องเปิดโอกาสและใช้เวทีในการสื่อสารกับบุคคลให้มากขึ้น ผู้บริหารใจกว้าง เริ่มต้นที่ฝ่ายบริหารทำเป็นตัวอย่าง ที่สำคัญต้องมีความชัดเจนในแผนการทำงาน/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการสร้างวัฒนธรรมให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สร้างจิตสำนึกรักองค์กร แนวทางต่างๆนี้ เป็นการสร้างบรรยากาศองค์การที่ดีที่บุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเห็นว่าสามารถทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.6.1.3 แนวทางการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานให้องค์การมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

บุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แสดงความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยสิ่งแรกที่ต้องทำคือ สร้างจิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร รักในงานหรือหน่วยงานที่ปฏิบัติ ปรับสิ่งแวดล้อมในการทำงานเมื่อบุคลากรทุกคนมีจิตสำนึกที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ไม่ว่าจะพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอะไร ก็สามารถทำได้ง่ายง่ายดาย นอกจากนั้นควรมีกฎระเบียบแน่ชัด มีนโยบายสร้างแรงจูงใจในการทำงานใหม่ๆ บุคลากรเข้าใจนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กร การบริหารที่ชัดเจน ต้องการผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานทุกคนต้องเห็นประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าประโยชน์ส่วนตน และบุคลากรควรศึกษางานของตนและสร้าง

ความเข้าใจในงานอื่นๆ ทำตามภาระหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายปรับปรุงตนเอง พัฒนาตนเองอยู่เสมอ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานนำเสนอและวิธีปฏิบัติงานได้ หาวิธีการลด ขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็ว ตัดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนออก งานก็จะมีผลคล่องตัวขึ้น ที่สำคัญควรนำพุทธธรรมมาช่วยในการบริหารงาน และการปฏิบัติงาน และนอกจากนั้น มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี ควรมีนโยบายในการจูงใจการปฏิบัติงาน อาจมีการสร้างระบบผลตอบแทนที่สามารถ เห็นได้ชัดเจน และเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอีกรูปแบบหนึ่ง ที่ จะสามารถเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์การสูงยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ยังแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมโดยให้ ข้อเสนอแนะว่า ด้านภูมิทัศน์ เห็นว่าควรปรับทัศนียภาพของมหาวิทยาลัยให้น่าดูมากกว่านี้ อุปกรณ์การเรียนก็ไม่พอ คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ควรจัดทำห้องเรียนให้ดีกว่าเดิม ควรแยกอาคารเรียนรวมออก จากตึกคณะนิติศาสตร์กับรัฐศาสตร์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เห็นว่าความรวดเร็วในระบบ อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยยังช้าอยู่มาก ควรปรับปรุงระบบลงทะเบียนให้ดีขึ้นบ้าง ห้องสมุดของ มหาวิทยาลัยควรหาจัดระบบการสืบค้นที่ง่ายกว่านี้ การทำงานของบางคณะยังขาดความยุติธรรม ด้านหลักสูตรการเรียนการสอน บางรายวิชารับนักศึกษามากเกินไป ควรให้มีสถานที่ที่เพียงพอต่อ การเรียน หลักสูตรควรครอบคลุมเนื้อหามากกว่านี้ อาจารย์ที่ปรึกษาควรสนใจนักศึกษามากกว่านี้

4.6.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการสัมภาษณ์บุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีแบบเชิงลึก สำหรับข้อมูลไม่สามารถเก็บรวบรวมด้วยวิธีข้างต้นได้ครบถ้วน และข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลเชิงคุณภาพนี้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้คำตอบที่แน่ชัดมากที่สุด จากการสุ่มเลือก ตัวแทนจากกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มและทุกคณะทำการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก สามารถสรุปผลการ วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.6.2.1 บุคลากร

จากการสัมภาษณ์บุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ส่วนใหญ่ บรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในทัศนคติของบุคลากร ควรจะมีเป็นบรรยากาศที่ สมาชิกมีขวัญ และกำลังใจดีมาก มีความสามัคคีช่วยเหลือการทำงานเป็นอย่างดี มีงานทำพอเหมาะแก่ สภาพความสามารถของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์การ ส่วนกฎเกณฑ์ ระเบียบที่มีความจำเป็นสำหรับการอำนวยความสะดวก บริหารงานและควบคุมยังมีอยู่ แต่ควรยืดหยุ่นได้ตาม สถานการณ์ จะทำให้ผลผลิตของงานมีประสิทธิภาพสูงสุด และยังมีความคิดเห็นอีกว่าบรรยากาศ องค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะเมื่อบรรยากาศดีก็ส่งผลให้คน

มีความสุข การประสานงานราบรื่น การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล และเชื่อว่าจะส่งผลให้งานออกมาดีด้วย เป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความตั้งใจ บรรยากาศองค์การเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะถ้าองค์การมีบรรยากาศการทำงานที่ดี เช่น มีมาตรฐาน มีกรอบการทำงาน มีกติการ่วมกันจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้ดี แต่ขณะเดียวกันควรเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรในรูปแบบต่างๆ เช่น การมอบหมายหน้าที่การทำงานที่เหมาะสม การสร้างบรรยากาศองค์การ การจัดสรรประโยชน์เกื้อกูลอย่างเป็นธรรม ให้การยอมรับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล รวมทั้งให้ความสำคัญกับความสำเร็จของงานควบคู่กับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของบุคลากร แต่สิ่งที่สำคัญคือความสามารถของผู้นำในองค์กรเป็นส่วนที่ทำให้องค์กรมีประสิทธิผล ส่วนปัญหาและอุปสรรคนั้น อาจเกิดจากขาดการสื่อสารที่ดีในองค์กร เนื่องจากมีคนอยู่จำนวนมาก มีปัญหาในการสื่อสาร จึงมีกฎระเบียบมาก และกฎระเบียบก็จะสะสมเพิ่มพูนมากขึ้นเรื่อยๆ จนพนักงานมักจะชอบทำงานตามกฎระเบียบ มุ่งแต่ส่วนที่ตนรับผิดชอบ ขาดการมองภาพรวม เมื่อทำตามกฎระเบียบไปเรื่อยๆ ก็กลายเป็นงานประจำ จึงขาดความคิดใหม่ๆ และต่อต้านการเปลี่ยนแปลง คิดถึงตนเองเป็นหลัก

นอกจากนั้น บุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพองค์การ มีรายละเอียดแต่ละประเด็นดังนี้

1) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ควรมีการปรับปรุงและพัฒนา

โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรเนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานในหลายด้านบุคลากรจำเป็นต้องมีการอบรมเพื่อศึกษาหาองค์ความรู้ใหม่ๆ การกำหนดกลไกการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ของคณะผู้บุคคล และมีการสร้างเสริมแรงจูงใจและสนับสนุนให้ดำเนินกิจกรรมให้ครอบคลุมตามตัวชี้วัดทุกๆ พันธกิจทุกด้าน และเน้นการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินงานและการใช้ทรัพยากรได้ตามทิศทางการพัฒนาที่คณะต้องการสำหรับแนวทางในการดำเนินงานอาจทำในรูปแบบต่างๆ เช่น

การให้ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

- คณะควรมีมอบหมายงานให้รับผิดชอบให้ทุกคนเรียนรู้งานและเข้าใจงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ในบางกรณี
- มีการกระตุ้นให้ทุกคนปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าทั้งของตนเองและของหน่วยงาน
- พัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดมีความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

- ควรมีการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
เนื่องจากมีบุคลากรและทรัพยากรที่มีศักยภาพสูง

2) ด้านกระบวนการภายใน คณะควรสร้างความเข้าใจในระบบการ
ประกันคุณภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานด้านต่างๆของแต่ละคณะ และควรจัดให้มีการ
ประเมินผลการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับสภาพการเรียนรู้และอิงพัฒนาการของผู้เรียน โดยอาจ
จัดให้มีคณะกรรมการประเมินการสอนทุกปีการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อสอบทุกวิชา และ
นอกจากนั้นควรเพิ่มศักยภาพการใช้ทรัพยากรให้มากขึ้น เช่น ขยายเวลาให้บริการห้องคอมพิวเตอร์
ห้องปฏิบัติการ โดยให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งภายในและภายนอกคณะอย่างคุ้มค่า

3) ด้านการให้บริการ แนวทางการปรับปรุง

- ควรจัดโครงการฝึกอบรมแก่นักศึกษาและบุคลากรเพื่อพัฒนาและ
เพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์

- ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ ให้
เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

- ควรมีการพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่ง
ศักยภาพการใช้ห้องสมุดและสารสนเทศของนักศึกษา

4.6.2.2 นักศึกษา

จากการสัมภาษณ์นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีทุกคณะ ส่วนใหญ่มี
ความคิดเห็นเป็นไปในแนวทางเดียวกันคือ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์การ และ
ประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณที่
นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์การ ในระดับมาก และมีความ
พึงพอใจต่อประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในระดับมากเช่นกัน นอกจากนี้
หากจำแนกเป็นด้านต่างๆ พบว่า

ด้านการเรียนการสอน นักศึกษานั้นมีความพึงพอใจทางด้านการเรียนการ
สอนอย่างมาก ซึ่งพบว่าอาจารย์ผู้สอนให้ความสนใจต่อนักศึกษามาก เอาใจใส่มีการสอนการ
ปรับปรุงให้เข้ากับเด็กแต่ละชั้นปีแต่ละคนมีการประยุกต์นำสื่อการสอนต่างๆทำให้เกิดความเข้าใจ
ในบทเรียนมากขึ้น แต่ จำนวนอาจารย์ผู้สอนในคณะยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้เรียน
รายวิชาที่เปิดยังไม่มีความหลากหลาย มีความสะดวกสื่อการเรียนการสอน มีความพึงพอใจต่อการ
จัดการเรียนการสอน อาจารย์มีความเป็นกันเอง เอาใจใส่ในการดูแลนักศึกษาเป็นอย่างดี มีความ
มุ่งมั่นต่อการเรียนการสอน

ด้านการให้บริการ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจค่อนข้างมาก โดยเห็นว่าการรับบริการต่างๆจากทางมหาวิทยาลัย ได้ให้ความสำคัญกับนักศึกษาเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าจะมีปัญหาอยู่บ้าง เช่น สำหรับการให้บริการห้องคอมพิวเตอร์มีปัญหาในเรื่องของระบบคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ค่อนข้างช้ามาก อาจเป็นเพราะงบประมาณที่ได้รับอย่างจำกัด แต่ทั้งนี้นักศึกษามีความเข้าใจต่อเหตุการณ์เหล่านี้ได้เป็นอย่างดี การให้คำปรึกษานุเคราะห์ต่างๆ ให้คำปรึกษานักศึกษาได้เป็นอย่างดี

ด้านมาตรฐานการศึกษา ความเหมาะสมเป็นอย่างดี การลงทะเบียนยังมีปัญหาอยู่บ้าง แต่โดยรวมมีความพึงพอใจ

ด้านกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย มีความพึงพอใจในกิจกรรมหลายอย่าง แต่กิจกรรมทางด้านวิชาการของมหาวิทยาลัยยังมีน้อยส่วนมากกิจกรรมที่จัดเป็นกิจกรรมด้านนันทนาการ อยากให้มีการเพิ่มกิจกรรมวิชาการเพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสและมีเวทีในการแสดงความคิดเห็นในการทำกิจกรรม แต่พบว่าการจัดกิจกรรมบางครั้งไม่ได้รับความสนใจจากนักศึกษา

โดยสรุป นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แสดงความคิดเห็นว่าบรรยากาศองค์การของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ส่งผลต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีอย่างเห็นได้ชัด แต่โดยรวมแล้ว นักศึกษามีความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในระดับมาก ทำให้ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในระดับมากเช่นเดียวกัน

นอกจากนั้น นักศึกษายังมีข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการปรับปรุงบรรยากาศองค์การของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และการเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งนักศึกษาจะให้ความในเรื่องอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก การปรับปรุงสภาพแวดล้อม เช่น ห้องเรียน ห้องสมุด คอมพิวเตอร์ ให้มีความพร้อมต่อการเรียนการสอนให้มากกว่านี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของแหล่งข้อมูลข่าวสารในด้านต่างๆอย่างทั่วถึง ควรเพิ่มที่จอดรถสำหรับนักศึกษาเพื่อความเป็นระเบียบมหาวิทยาลัยเพิ่มข้อมูลด้านการสื่อสารเพราะเป็นสิ่งสำคัญ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลขององค์การ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 3) เพื่อศึกษาความแตกต่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 4) เพื่อศึกษาความแตกต่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของกลุ่มคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งประกอบไปด้วย คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง และรูปแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) แบ่งกลุ่มตัวอย่างในแต่ละคณะ โดยใช้การเทียบสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) แล้วสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม 2 ฉบับ สำหรับบุคลากร และนักศึกษา คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α = Coefficient) ของครอนบัค ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลากร α = .8798 และแบบสอบถามนักศึกษา α = .7451 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) สามารถสรุปผลการวิจัยดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1.1 บุคลากร กลุ่มตัวอย่างบุคลากรทั้งหมด จำนวน 259 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.53 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 39.38 และมีรายละเอียดดังนี้

อายุ ของกลุ่มบุคลากรตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 35.52 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.64 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.69 และอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ

สถานภาพ ของกลุ่มบุคลากรตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 46.33 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 38.61 และ หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 10.81 ตามลำดับ

วุฒิการศึกษา ของกลุ่มบุคลากรตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 35.91 รองลงมาคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.82 ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 18.92 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.27 ตามลำดับ

สายงาน บุคลากรของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 59.46 และเป็นสายสนับสนุนวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 40.54

ประเภทบุคลากร ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสถานภาพพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ คิดเป็นร้อยละ 3.50 รองลงมาคือ ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 27.80 พนักงานเงินงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 19.31, ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 11.20 และลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 8.11 ตามลำดับ

อายุการทำงาน ของกลุ่มบุคลากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาคือ 10-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.15, 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.99, มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.44 และ 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.90 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือนของกลุ่มบุคลากรตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.05 รองลงมาคือ ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.31, ระหว่าง 25,000 -30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.13, ระหว่าง 20,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.04, ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.65 และ 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.88 ตามลำดับ

5.1.1.2 นักศึกษา กลุ่มตัวอย่างนักศึกษาทั้งหมดจำนวนทั้งสิ้น 387 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.02 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.73และมีรายละเอียดดังนี้

อายุ ของกลุ่มนักศึกษาตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.17 รองลงมาคือ อายุ 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.91, อายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.87 และอายุ 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.50 ตามลำดับ

ชั้นปี ที่กลุ่มนักศึกษาตัวอย่างศึกษาอยู่ส่วนใหญ่ อยู่ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 33.07 รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 32.56 และ ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 28.42 ตามลำดับ

5.1.2 บรรยาการของคณาจารย์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

5.1.2.1 ความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับบรรยาการของคณาจารย์

บุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีความคิดเห็นโดยภาพรวม เกี่ยวกับ บรรยาการของคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เห็นว่าบรรยาการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดในประเด็นคือ ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม มีความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาได้แก่ ความจงรักภักดีในองค์กรในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) และมีความคิดเห็นในระดับปานกลางได้แก่ ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง ($\bar{X} = 3.37$) โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.33$) และการให้ความสำคัญกับบุคลากร ($\bar{X} = 3.27$) ตามลำดับ และแสดงความคิดเห็นแต่ละประเด็นสรุปดังนี้

1) ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง โดยรวมบุคลากรมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ มีการกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.77$) และมีการกำหนดกิจกรรมการดำเนินงานเป็นลายอักษร สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.63$) ในระดับเห็นด้วยมาก และมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางดังนี้ มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.48$) บุคลากรเต็มใจปฏิบัติงานล่วงเวลาโดยคำนึงถึงเป้าหมายของหน่วยงานเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 3.30$) บุคลากรทุกระดับปฏิบัติตามเป้าหมาย และนโยบายที่ตกลงร่วมกัน ($\bar{X} = 3.27$) มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางในการดำเนินงาน และ มีการประชุมเพื่อปรับปรุงและติดตามงานเป็นประจำสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.26$) เป้าหมายและนโยบายการปฏิบัติงานชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ ($\bar{X} = 3.24$) บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.18$) ตามลำดับ

2) โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยรวมบุคลากรมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ มหาวิทยาลัยมีการแบ่งโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.74$) ในระดับเห็นด้วยมาก และ

มีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางดังนี้ มีการกำหนดตำแหน่งหรือสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.44$) มีกฎระเบียบมีความยืดหยุ่นและบุคลากรสามารถปฏิบัติตามได้ ($\bar{X} = 3.43$) มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด ($\bar{X} = 3.42$) มีการมอบอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่ดีและรวดเร็วแก่บุคลากร ($\bar{X} = 3.36$) มีการติดต่อสื่อสารและการประสานงานเป็นไปอย่างคล่องตัว ($\bar{X} = 3.29$) มีการตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.20$) มีการนำผลการประเมินคุณภาพมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.18$) มีการประเมินผลการทำงานโดยพิจารณาจากปริมาณงานและคุณภาพงานโดยใช้ข้อมูลที่ชัดเจนประกอบ ($\bar{X} = 3.17$) มีการใช้กฎระเบียบกับบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.08$) ตามลำดับ

3) การให้ความสำคัญกับบุคลากร (การยกย่องชมเชยและให้รางวัล

การเปิดโอกาสให้ได้รับการเรียนรู้ การสนับสนุนการปฏิบัติงาน) โดยรวมบุคลากรมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ บุคลากรมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม และมีการเปิดโอกาสให้เสนอโครงการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพงาน ($\bar{X} = 3.54$) และมีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.52$) ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก และมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางดังนี้ การปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมเป็นไปอย่างเหมาะสมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.31$) มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่บุคลากรทุกระดับ ($\bar{X} = 3.27$) บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นความคิดริเริ่มใหม่ๆ ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อหน่วยงานมีการทดลองปฏิบัติงานด้วยวิธีใหม่ หากไม่สำเร็จบุคลากรจะไม่ถูกตำหนิหรือไม่ลงโทษ ($\bar{X} = 3.14$) มีการยกย่อง/ชมเชย ให้รางวัลจากผู้บังคับบัญชา เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 3.10$) มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรให้รับทราบอย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.08$) และบุคลากรที่ทำผิดวินัยจะถูกลงโทษตามระเบียบอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.02$) ตามลำดับ

4) ความจงรักภักดีในองค์กร

โดยรวมบุคลากรมีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ความคิดเห็นในระดับมากคือ บุคลากรมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.97$) บุคลากรช่วยกันดูแลการปฏิบัติงานเพื่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.86$) บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และบุคลากรทุกคนช่วยรักษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.63$) บุคลากรเคารพในสิทธิ์ซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.58$) และ การปฏิบัติงานของบุคลากรคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X} = 3.55$) และมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางดังนี้ บุคลากรมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.47$) บุคลากรมีเป้าหมายในการทำงานทิศทางเดียวกัน ($\bar{X} = 3.30$) และหากหน่วยงานอื่นให้ค่าจ้างหรือตำแหน่งที่สูงกว่า จะยังคงทำงานอยู่ที่เดิมต่อไป ($\bar{X} = 2.86$) ตามลำดับ

5) ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม โดยรวมบุคลากรมีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอและทำงานด้วยความเต็มใจในการช่วยผู้อื่นเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.96$) มีความสุขและสนุกเมื่อได้ร่วมงานกับผู้อื่นที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ($\bar{X} = 3.66$) บุคลากรมีความสามัคคีกันเมื่อได้ทำกิจกรรมร่วมกันเป็นหมู่คณะ ($\bar{X} = 3.57$) การมอบหมายงานเป็นไปอย่างเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของบุคลากร ($\bar{X} = 3.51$) และมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางดังนี้ มีการมอบหมายงานให้ทำงานร่วมกันเป็นทีม และความสำเร็จขององค์การเป็นความสำเร็จจากการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.47$) มีการมอบหมายความรับผิดชอบในงานให้กับบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นลายอักษร ($\bar{X} = 3.45$) บุคลากรมีการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน ($\bar{X} = 3.37$) บุคลากรทำงานด้วยความเสียสละเพื่อความสำเร็จของทีม ($\bar{X} = 3.33$) ตามลำดับ

5.1.2.2 ความคิดเห็นของนักศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเห็นว่าภาพรวมของบรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และมีความคิดเห็นทุกประเด็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเรียงจากมากไปน้อยคือ ความจงรักภักดีในองค์การ ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมาได้แก่ ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.07$) การให้ความสำคัญกับบุคลากร ($\bar{X} = 3.91$) ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง ($\bar{X} = 3.88$) และโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ และแสดงความคิดเห็นแต่ละประเด็นสรุปดังนี้

1) ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง โดยรวมนักศึกษามีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ และมีความคิดเห็นทุกประเด็นในระดับมากที่สุด อาจารย์ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา ($\bar{X} = 4.03$) มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการผลิตบัณฑิตที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.99$) มีคู่มือและระเบียบการศึกษาที่เหมาะสม และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.89$) มีการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและส่งเสริมการสร้างประสบการณ์จริง ($\bar{X} = 3.87$) มีหลักสูตรที่มีคุณภาพ และเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ($\bar{X} = 3.85$) ระเบียบ ข้อบังคับ กฎ ต่างๆ มีความชัดเจนต่อการปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.81$) และมีการสนับสนุนทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่ยากจน ($\bar{X} = 3.72$) ตามลำดับ

2) การให้ความสำคัญกับนักศึกษา โดยรวมนักศึกษามีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ และมีความคิดเห็นทุกประเด็นในระดับมากคือ ในการจัดการเรียนการสอน ได้กำหนดให้นักศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.09$) อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างอาจารย์และนักศึกษา ($\bar{X} = 4.06$) อาจารย์ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.01$) การจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติได้ใช้แหล่งฝึกปฏิบัติที่เหมาะสมและได้รับประสบการณ์ในการฝึกที่มีคุณค่า ($\bar{X} = 3.89$) มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยวิธีที่หลากหลายทำให้เกิดการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.87$) มีการส่งเสริมพัฒนาทักษะของนักศึกษาให้สามารถแข่งขันได้ในระดับชาติ ($\bar{X} = 3.73$) ขนาดของห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนของนักศึกษา ($\bar{X} = 3.68$)

3) ความจงรักภักดีในสถาบัน โดยรวมนักศึกษามีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ และมีความคิดเห็นทุกประเด็นในระดับมากคือ มีความตั้งใจที่เรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้จนสำเร็จการศึกษา ($\bar{X} = 4.37$) มีความภาคภูมิใจที่ได้เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ($\bar{X} = 4.32$) มีความสุขที่ได้เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ($\bar{X} = 4.23$) มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ เท่าที่ทำได้ ($\bar{X} = 4.07$) เต็มใจทำกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.02$) ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบต่างๆ ของมหาวิทยาลัยอย่างเต็มใจ ($\bar{X} = 4.01$) และภูมิใจในภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในสายตาของบุคคลภายนอก ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

4) ความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย โดยรวมนักศึกษามีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ และมีความคิดเห็นทุกประเด็นในระดับมากคือ มีความรับผิดชอบต่อการเข้าเรียนเป็นประจำ ($\bar{X} = 4.21$) มีความตั้งใจศึกษาเล่าเรียนในแต่ละรายวิชาเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.18$) เต็มใจในการทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายทุกอย่าง ($\bar{X} = 4.06$) ทำกิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างครบถ้วน, มีการพัฒนาตนเอง และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา และหากไม่เข้าใจในบทเรียน จะเข้าไปปรึกษากับอาจารย์ผู้สอนทันที, ($\bar{X} = 4.01$) และมีความพยายามอย่างยิ่งในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

5) โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติด้านการเรียนการสอน โดยรวมมีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) ซึ่งมีความเห็นด้วยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ และมีความคิดเห็นทุกประเด็นในระดับมากคือ หลักสูตรได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ. ($\bar{X} = 3.94$) การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามแผนการศึกษาของหลักสูตร เช่น

กลุ่มวิชาที่เป็นการศึกษาได้ฝึกปฏิบัติการตามหลักสูตร ($\bar{X} = 3.91$) มีห้องสมุดที่เหมาะสมแก่การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองและเพียงพอต่อนักศึกษา ($\bar{X} = 3.90$) มีการแบ่งสัดส่วนหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคณะ/หน่วยงานชัดเจน ($\bar{X} = 3.85$) แผนการศึกษาของคณะมีความเหมาะสมตามความสามารถของนักศึกษา ($\bar{X} = 3.80$) อาจารย์มีความเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ($\bar{X} = 3.74$) จัดให้มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมของคณะ มีความเป็นวิชาการ เช่น การจัดตัวหนังสือ การจัดกิจกรรมด้านการเรียน ($\bar{X} = 3.69$)

5.1.3 ประสิทธิภาพของการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

5.1.3.1 ความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการ

ประสิทธิภาพของการในความคิดเห็นในมุมมองของบุคลากรในแต่ละด้าน

3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการภายใน 2) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา 3) ด้านการเงิน โดยภาพรวมบุคลากรแสดงความคิดเห็นว่ามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประสิทธิภาพด้านกระบวนการภายในมากที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา ($\bar{X} = 3.42$) อยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิภาพด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.28$) เป็นลำดับสุดท้าย และมีความสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ประสิทธิภาพด้านกระบวนการภายใน โดยรวมมีความคิดเห็นว่า

มีประสิทธิภาพในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) ซึ่งมีความเห็นในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ มีความคิดเห็นในระดับมากคือ วิธีการคัดเลือกนักศึกษา ถูกต้องตามระเบียบมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 3.93$) เน้นการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 3.73$) มีการส่งเสริมให้อาจารย์นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.69$) มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมตามพันธกิจ ได้แก่ การเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.65$) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ความรู้แก่ชุมชน/สังคม ($\bar{X} = 3.63$) ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษาและเป็นกลไกหลักในการผลักดันให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการประเมินหลักสูตรอย่างต่อเนื่องและนำผลมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน ($\bar{X} = 3.59$) และมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางดังนี้ มีการใช้กลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องและจัดให้อยู่ในแผนปฏิบัติงานประจำปี ($\bar{X} = 3.45$) บุคลากรมีความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ให้ความร่วมมือโดยให้เป็นส่วนหนึ่งของภารกิจประจำของทุกคน ($\bar{X} = 3.40$) จำนวนนักศึกษาที่รับเข้าเหมาะสมกับจำนวนอาจารย์ประจำ ($\bar{X} = 3.09$) ตามลำดับ

2) ประสิทธิภาพด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยรวมมีความคิดเห็นว่า

มีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) ซึ่งมีความเห็นในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด บุคลากรสามารถสื่อสารผ่านทาง Email หรือ Website หรือ สื่อสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.74$) มีการอบรม/ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ ($\bar{X} = 3.73$) และมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางดังนี้ มีโอกาสได้แสดงความสามารถและความคิดสร้างสรรค์งานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.47$) ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งเสริมและให้โอกาสในการเรียนรู้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.44$) มีการอบรมให้ความรู้ทางวิชาการใหม่ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 3.43$) มหาวิทยาลัยมีฐานข้อมูลสำหรับใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานด้านต่างๆ ($\bar{X} = 3.35$) ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาและแนะนำเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.32$) มีการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ โดยการสนับสนุนให้บุคลากรมีแนวคิดและการปฏิบัติที่แปลกใหม่เพื่อนำมาพัฒนางาน ($\bar{X} = 3.28$) มีการส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อ ($\bar{X} = 3.25$) และได้รับผลตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.14$) ตามลำดับ

3) ประสิทธิภาพด้านการเงิน โดยรวมมีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพใน

ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) ซึ่งมีความเห็นทุกประเด็นในระดับปานกลาง โดยในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ มีการดำเนินการแผนงาน/โครงการ ในลักษณะของการบูรณาการกิจกรรมต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ($\bar{X} = 3.39$) มีความยืดหยุ่นในการใช้งบประมาณเพื่อดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ โดยมีการปรับลดหรือเพิ่มงบประมาณอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.35$) ผู้บริหารมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.33$) บุคลากรมีส่วนร่วมในการประหยัดงบประมาณ ($\bar{X} = 3.30$) มีระบบการตรวจสอบรายงานทางการเงิน ผลการใช้งบประมาณอย่างโปร่งใส ($\bar{X} = 3.29$) มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการเรียนการสอนและการวิจัยอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.27$) มีการจัดหาทรัพยากรทางการเงินอย่างเพียงพอสำหรับการบริหารภารกิจของมหาวิทยาลัย และมีการใช้งานเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.21$) บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงบประมาณประจำปี ($\bar{X} = 3.17$) และมีการสำรวจความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละปีอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.09$) ตามลำดับ

5.1.3.2 ความคิดเห็นนักศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพองค์การ

ประสิทธิภาพองค์การในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งมีความพึงพอใจต่อบรรยากาศองค์การในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) และมีสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ประสิทธิภาพขององค์กรด้านผู้รับบริการ โดยรวมมีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) ซึ่งมีความเห็นในลำดับที่เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ มีความคิดเห็นในระดับมากคือ อาจารย์ผู้สอนแต่ละวิชาโดยรวม มีความเชี่ยวชาญในรายวิชานั้นเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.13$) มีการประเมินผลย่อยขณะเรียนของแต่ละรายวิชาและแจ้งผลให้นักศึกษาทราบเพื่อปรับปรุงและพัฒนา ($\bar{X} = 3.96$) นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติงานจริงได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.94$) มีการจัดอาจารย์ที่ปรึกษาได้อย่างเหมาะสม และห้องสมุดมีหนังสือ วารสาร เอกสาร วัสดุ สื่อโสตทัศนฯ ฯลฯ เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.92$) มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศระหว่างห้องสมุดของสถาบันอื่นๆ ใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.91$) อาคาร/สถานที่ ที่เหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.80$) การลงทะเบียน/ตรวจสอบผลการเรียน สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิผล ($\bar{X} = 3.69$) นักศึกษาได้รับความสะดวกจากการบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.67$) การวัดและการประเมินผลมีความยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.65$) มีคอมพิวเตอร์ให้บริการแก่นักศึกษาอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.64$) และคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มีสมรรถนะสูงและมีการ Update อยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.56$) ตามลำดับ

5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของบรรยากาสององค์การ และ ประสิทธิภาพองค์การจำแนกคณะ ของทั้งกลุ่มบุคลากร และกลุ่มนักศึกษา ผู้วิจัยใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ซึ่งสามารถสรุปผลดังนี้

5.1.4.1 กลุ่มบุคลากร

- 1) ความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละคณะต่อบรรยากาสององค์การ
 - ความคิดเห็นบรรยากาสององค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี “โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน” ของบุคลากรแต่ละคณะไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
 - ความคิดเห็นบรรยากาสององค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี “ความจงรักภักดีในองค์การ คณะที่แตกต่างกัน” ของบุคลากรแต่ละคณะไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ความคิดเห็นบรรยากาสองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
“มีความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม” ของบุคลากรแต่ละคณะไม่แตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ความคิดเห็นบรรยากาสองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
“ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง” ของบุคลากรแต่ละคณะ มีความแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่ คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์
และคณะศิลปศาสตร์ แตกต่างกับคณะบริหารศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ แตกต่าง
กับคณะบริหารศาสตร์

- ความคิดเห็นบรรยากาสองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
“การให้ความสำคัญกับบุคลากร” ของบุคลากรแต่ละคณะ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05

โดยที่คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์
แตกต่างกับคณะนิติศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ และ
คณะศิลปศาสตร์ แตกต่างกับคณะนิติศาสตร์ และคณะบริหารศาสตร์

2) ความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละคณะต่อประสิทธิผลองค์การ

- ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ที่ประกอบด้วยคณะที่แตกต่างกัน มีด้านการเงิน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่คณะเกษตรศาสตร์ แตกต่างกับ คณะนิติศาสตร์ ในขณะที่
คณะรัฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ แตกต่างกับ
คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ ส่วนคณะวิศวกรรมศาสตร์ แตกต่างกับ
คณะศิลปศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ แตกต่างกับ วิทยาลัยแพทย์

- ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ที่ประกอบด้วยคณะที่แตกต่างกัน มีด้านการเรียนรู้และพัฒนา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05

- ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ที่ประกอบด้วยคณะที่แตกต่างกัน มีด้านกระบวนการภายใน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

โดยที่คณะเกษตรศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ และรัฐศาสตร์
แตกต่างกับคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และเภสัชศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ แตกต่าง
กับคณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ และ คณะวิศวกรรมศาสตร์ แตกต่าง
กับวิทยาลัยแพทย์

3) ความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละกลุ่มคณะต่อบรรยากาศองค์การ

- ความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละกลุ่มคณะแตกต่างกัน มีบรรยากาศ
องค์การด้านความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แตกต่างกับกลุ่ม
สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

- ความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละกลุ่มคณะแตกต่างกัน มีบรรยากาศ
องค์การด้านโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05

- ความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละกลุ่มคณะแตกต่างกัน มีบรรยากาศ
องค์การด้านการให้ความสำคัญกับบุคลากร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แตกต่างกับ กลุ่มคณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

- ความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละกลุ่มคณะแตกต่างกัน มีบรรยากาศ
องค์การด้านความจงรักภักดีในองค์การ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละกลุ่มคณะแตกต่างกัน มีบรรยากาศ
องค์การด้านความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05

4) ความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละกลุ่มคณะต่อประสิทธิผลองค์การ

- ความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละกลุ่มคณะแตกต่างกัน มีประสิทธิผล
องค์การด้านการเงิน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แตกต่างกับ กลุ่ม
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

- ความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละกลุ่มคณะแตกต่างกัน มีประสิทธิผล
องค์การด้านการเรียนรู้และพัฒนา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ความคิดเห็นของบุคลากรแต่ละกลุ่มคณะแตกต่างกัน มีประสิทธิผล
องค์การด้านกระบวนการภายใน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ แตกต่างกับ กลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

5) ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์การและประสิทธิผลขององค์การ

บรรยากาศขององค์การและประสิทธิผลขององค์การมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในความคิดเห็นของบุคลากร มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทิศทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.865 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

5.1.4.2 กลุ่มนักศึกษา

1) ความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละคณะต่อบรรยากาศขององค์การ

- ความคิดเห็นบรรยากาศขององค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี “โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน” ของนักศึกษาที่ต่างคณะกัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ แตกต่างกับคณะศิลปประยุกต์ฯ วิทยาลัยแพทย์ฯ และคณะเกษตรศาสตร์

- ความคิดเห็นบรรยากาศขององค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี “ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง” ของนักศึกษาที่ต่างคณะกัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่คณะเกษตรศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ แตกต่างกับ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ แตกต่างกับคณะบริหารศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ และโดยที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ แตกต่างกับวิทยาลัยแพทย์ฯ

- ความคิดเห็นบรรยากาศขององค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี “การให้ความสำคัญกับนักศึกษา” ของนักศึกษาที่ต่างคณะกัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่คณะเกษตรศาสตร์ แตกต่างกับคณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ และ คณะวิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ แตกต่างกับคณะศิลปศาสตร์ และวิทยาลัยแพทย์

- ความคิดเห็นบรรยากาสองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
“ความจงรักภักดีในสถาบัน” ของนักศึกษาที่ต่างคณะกัน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05

โดยที่คณะเกษตรศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ แตกต่างกับคณะ
วิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะ
รัฐศาสตร์

- ความคิดเห็นบรรยากาสองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
“ความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย” ของนักศึกษาที่ต่างคณะกัน มีความ
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่คณะเกษตรศาสตร์ แตกต่างกับคณะวิทยาศาสตร์ คณะ
วิศวกรรมศาสตร์ คณะ ศิลปศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์, คณะ
เภสัชศาสตร์ แตกต่างกับคณะศิลปศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ แตกต่างกับ
วิทยาลัยแพทย์

2) ความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละคณะต่อประสิทธิผลองค์การ

ความคิดเห็นประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
อุบลราชธานี “ความพึงใจของผู้รับบริการ” ของนักศึกษาที่ต่างคณะกัน มีความแตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) ความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละกลุ่มคณะต่อบรรยากาสองค์การ

- ความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละกลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มี
บรรยากาสองค์การโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05

- ความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละกลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มี
บรรยากาสองค์การความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

โดยที่กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์
สุขภาพ แตกต่างกับ กลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

- ความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละกลุ่มคณะที่แตกต่างกัน มี
บรรยากาสองค์การด้านการให้ความสำคัญกับนักศึกษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

- ความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละกลุ่มคณะที่แตกต่างกัน

มีบรรยากาศองค์การมีความจงรักภักดีในสถาบันไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละกลุ่มคณะที่แตกต่างกัน

มีบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยที่กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ แตกต่างกับ กลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

4) ความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละกลุ่มคณะต่อประสิทธิผลองค์การ

ความคิดเห็นของนักศึกษากลุ่มคณะที่ต่างกัน ต่อประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อุบลราชธานี “ความพึงใจของผู้รับบริการ” ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์การและประสิทธิผลขององค์การ

บรรยากาศขององค์การและประสิทธิผลขององค์การมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในความคิดเห็นของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทิศทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.763 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในมุมมองความคิดเห็นของบุคลากร และนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สามารถสรุปได้ดังนี้

(1) ความคิดเห็นของบุคลากรต่อบรรยากาศขององค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คือ ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม ความจงรักภักดีในองค์การ ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง และการให้ความสำคัญกับบุคลากร ปัจจัยของบรรยากาศเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีทั้งสามด้าน 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการภายใน 2) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา 3) ด้านการเงิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.865 ซึ่งหมายความว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และมีความสัมพันธ์กันในทางบวก ($b > 0$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้น โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(2) ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อบรรยากาศขององค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คือ ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม ความจงรักภักดีในองค์การ ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้ความสำคัญกับบุคลากร ปัจจัยของบรรยากาศเหล่านี้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในมุมมองของผู้รับบริการ คือ ประสิทธิภาพด้านผู้รับบริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.763 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์กันในทางบวก ($b > 0$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 บรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บุคลากรและนักศึกษาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในทิศทางเดียวกัน คือ มีความเห็นต่อบรรยากาศโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีบรรยากาศองค์การด้านความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมากที่สุด ซึ่งบุคลากรมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แต่ในส่วนของนักศึกษา บางคณะยังมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอยู่บ้าง อาจเป็นเพราะบางคณะเป็นคณะที่ก่อตั้งใหม่และมีฐานะเป็นคณะในกำกับของมหาวิทยาลัย การสร้างบรรยากาศยังไม่ได้ผลเท่าที่ควร แต่ทั้งนี้ นักศึกษายังให้ความเห็นว่าตนเองรู้สึกมีความภาคภูมิใจที่ได้เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้มากด้วยเช่นกัน ในส่วนความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม นั้น บุคลากรส่วนใหญ่มีความยินดีที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ และทำงานด้วยความเต็มใจในการช่วยผู้อื่นเป็นอย่างดี ทำให้เกิดความสุขและสนุกเมื่อได้ร่วมงานกับผู้อื่นที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ซึ่งทำให้เกิดความสามัคคีกันเมื่อได้ทำกิจกรรมร่วมกันเป็นหมู่คณะ

บรรยากาศองค์การในส่วนของโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน บุคลากรทุกคณะมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในระดับปานกลาง และเห็นว่ามหาวิทยาลัยมีการแบ่งโครงสร้างองค์การที่ชัดเจน ซึ่งทำให้การบริหารงานในส่วนของคณะมีความชัดเจน ไม่ทับซ้อนงานกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวิชัย ใจชื่น (2546) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์การกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า ด้านโครงสร้างการทำงานมีบรรยากาศองค์การเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า องค์การมีการกำหนดนโยบายหรือเป้าหมายในการทำงานของหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน กฎ ระเบียบ ขั้นตอนการทำงานภายในองค์การมีความเหมาะสมทำให้ปฏิบัติงานได้คล่องตัวอยู่ในระดับมาก อาจกล่าวได้ว่าบรรยากาศองค์การเป็นสิ่งที่ส่งผลถึงความรู้สึกของบุคคล เป็นการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในองค์การเกี่ยวกับ

ความคิด ความรู้สึกและคุณค่าที่มีต่อองค์การเป็นสภาพการณ์ที่ไม่อาจมองเห็นหรือจับต้องได้แต่สะท้อนถึงความรู้สึกของบุคคลและเมื่อปะทะกับสิ่งแวดล้อมแล้วทำให้เกิดความรู้สึกไม่ดี เรียกว่าบรรยากาศไม่ดีการสร้างบรรยากาศที่ดีจะต้องเกิดจากการจัดการสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การระดับคณะสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพในมหาวิทยาลัยของรัฐ ของกุหลาบ รัตนสังขธรรม(2536) พบว่าบรรยากาศของคณะและพฤติกรรมผู้นำของคณบดี หรือหัวหน้าภาควิชา กลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพในมหาวิทยาลัยของรัฐของคณะได้ร้อยละ34.8 และภารดี อนันต์นาวิ (2548) พบว่าบรรยากาศของโรงเรียนส่งผลต่อประสิทธิผลมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ให้บุคลากรอย่างเหมาะสมตรงตามความรู้ความสามารถ สามารถปฏิบัติงานตรงตามศักยภาพเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพสำหรับความเห็นของนักศึกษาเห็นว่ามีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก เพราะมีความมั่นใจในหลักสูตรได้มาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ. และมีการจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามแผนการศึกษาของหลักสูตรซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีต่อคุณภาพการเรียนการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ปี 2551 อยู่ในระดับ 4.23 จาก 5 ระดับ (มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2552) แต่มีนักศึกษาบางคณะที่มีความเห็นที่แตกต่างออกไป เช่น วิทยาลัยแพทยศาสตร์ฯ อาจเป็นเพราะเป็นที่เพิ่งก่อตั้งทำให้ยังภาพองค์การยังไม่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการประเมินตนเองวิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข ที่เห็นว่าจุดที่คณะควรปรับปรุง คือ อัตรากำลังของบุคลากรสายวิชาการยังไม่เพียงพอต่อกิจกรรมการเรียนการสอนและกิจกรรมของนักศึกษา พื้นที่และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้มีจำกัด (วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข, 2552) แต่ทั้งนี้โดยรวมมีทิศทางไปในแนวทางเดียวกัน

ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง โดยรวมบุคลากรมีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง จะเห็นได้จากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย 10 ปี (พ.ศ. 2551-พ.ศ. 2560) เพื่อเป็นทิศทางในการพัฒนามหาวิทยาลัยในทุกพันธกิจโดยบุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดยุทธศาสตร์ดังกล่าวด้วย ดังนั้น ทุกคณะ สำนัก และหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีจึงนำแผนยุทธศาสตร์นี้ไปเป็นกรอบในการดำเนินการแผนพัฒนาคณะ/สำนัก เพื่อให้มีความสอดคล้องกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ซึ่งบุคลากรทุกคนตระหนักถึงนโยบายดังกล่าวเป็นอย่างดี และพร้อมที่จะนำมาปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์การ ในส่วนโดยรวมของนักศึกษามีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คือ อาจารย์ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา รวมทั้งมหาวิทยาลัยมีนโยบายในการผลิตบัณฑิตที่ชัดเจนและกำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาโดยสอดคล้องในแผนการสอนกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในลักษณะต่างๆ ทำให้นักศึกษามีความมั่นใจในสถาบันการศึกษาของ

ตนเองเป็นอย่างยิ่ง แต่นักศึกษาบางคณะยังมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอยู่บ้าง เช่น วิทยาลัยแพทยศาสตร์ฯ มีความคิดเห็นที่ต่างจากคณะอื่น โดยให้ความเห็นว่าหลักสูตรและนโยบายของวิทยาลัยแพทยฯ ไม่ค่อยชัดเจน แต่ทั้งนี้อาจเกิดจากความล่าช้าของมหาวิทยาลัยในการปรับปรุงรายวิชาหมวดศึกษาทั่วไป จึงส่งผลให้ขาดความแน่ชัดในการจัดแผนการศึกษาและคู่มือการศึกษาประจำปี แต่ทั้งนี้โดยรวมมีทิศทางไปในแนวทางเดียวกัน

ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม นั้น บุคลากรทุกคณะเห็นด้วยในระดับมาก คือ บุคลากรทุกคณะยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอและทำงานด้วยความเต็มใจในการช่วยผู้อื่นเป็นอย่างดี และมีความสุขและสนุกเมื่อได้ร่วมงานกับผู้อื่นที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน ซึ่งจะได้จากการทำกิจกรรมของมหาวิทยาลัยที่ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากคณะ/สำนัก ในการส่งบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมาเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อให้กิจกรรมนั้นๆ บรรลุเป้าหมาย ในความคิดของนักศึกษาเองมีความเห็นด้วยกับบุคลากรในระดับมากเช่นกัน แต่นักศึกษาบางคณะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันบ้าง เช่น นักศึกษาจากวิทยาลัยแพทยศาสตร์ อาจเป็นเพราะจำนวนนักศึกษามีน้อยและเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นน้อย เพราะต้องเรียนหนักเป็นพิเศษ จึงทำให้ความคิดเห็นในบรรยากาศองค์การในเรื่องนี้น้อยกว่าคณะอื่นๆ

การให้ความสำคัญกับบุคลากรและนักศึกษา โดยรวมบุคลากรเห็นว่ามีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย โดยสนับสนุนให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้จากการเข้ารับการอบรม สัมมนา และศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น โดยมหาวิทยาลัยให้ยืมทุนการศึกษาจากรายได้มหาวิทยาลัยและเมื่อจบการศึกษาจึงผ่อนชำระต่อไป (มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2552) สำหรับนักศึกษามีความคิดเห็นด้วยในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่ามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับนักศึกษาซึ่งหมายถึงผลผลิตของดำเนินกิจการของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนานักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีทักษะ มีทฤษฎีพื้นฐานสามารถนำความรู้ไปแก้ปัญหาได้จริง โดยจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้นักศึกษามีทักษะทางสังคมและการทำงาน จัดสวัสดิการในด้านต่างๆอย่างเพียงพอและเหมาะสม (มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2552) และจากข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์บุคลากรและนักศึกษาให้ความเห็นว่าบรรยากาศองค์การจะไม่เป็นอุปสรรคหากบุคลากรมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน การมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง และนักศึกษามีความจงรักภักดีกับคณะ และมหาวิทยาลัยเป็นอย่างดี จากข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับบรรยากาศองค์การเป็นส่วนสำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากร นิภา แก้วศรีงาม (2532 : 204) กล่าวว่าบรรยากาศขององค์การที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ติดเหมาะสมแก่การทำงาน ได้แก่การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกใน

องค์การมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งการที่องค์การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีได้
ถ้าองค์การใดมีบรรยากาศองค์การที่ไม่ดี มีการบริหารแบบใช้อำนาจพนักงานต้องทำตามระเบียบ
อย่างเคร่งครัด จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกไม่พอใจในงาน มีทัศนคติไม่ดีต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ขาด
ความเอาใจใส่และขาดความร่วมมือในการทำงาน ในทางตรงข้ามถ้าองค์การใดมีบรรยากาศองค์การ
ที่ดี มีความร่วมมือในการทำงานมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างพนักงานจะทำให้พนักงานเกิดความ
พึงพอใจในงาน สามารถลดความขัดแย้งและอุปสรรคในการทำงานได้

ลักษณะองค์การที่มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรให้ความสำคัญมี 2 ลักษณะ คือ
ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ขณะเดียวกันมุ่งเน้นใน
เรื่องของการตั้งเป้าหมายในการทำงานมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานขององค์กรร่วมกันอย่าง
ชัดเจน เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารเน้นความสำเร็จของงาน มีการควบคุมตรวจตราและสั่งการให้
พนักงานทำเพื่อผลสัมฤทธิ์ทางการทำงาน โดยที่บุคลากรนั้นยังให้ความสำคัญในเรื่องของการใช้
หลักธรรมทางพุทธศาสนาหรือหลักธรรมมาภิบาลมาใช้เป็นในการทำงานและการบริหารงาน ซึ่งใน
ระบบราชการปัจจุบันนี้ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหาร
กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 มุ่งเน้นให้หน่วยงานของรัฐดำเนินงานตามภาระหน้าที่โดย
ยึดหลักการพื้นฐาน 6 ประการ (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2542) และนอกจากนั้นการสร้างบรรยากาศ
โดยการยึดหลักธรรมมาภิบาลได้บรรจุอยู่ในยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คือ
ยุทธศาสตร์ที่ 6 บริหารด้วยหลักธรรมมาภิบาลเพื่อพัฒนาองค์กรและบุคลากรให้มีคุณภาพและ
มีความสุข ดังนี้

(1) หลักนิติธรรม (The Rule of Law) มุ่งให้บุคลากรและนักศึกษามีการปฏิบัติ
ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยจะต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม และ
ความยุติธรรม รวมทั้งมีความรักคุณและ รวดเร็วด้วย

(2) หลักคุณธรรม (Morality) สนับสนุนให้บุคลากรและนักศึกษามีความยึดมั่น
ในความถูกต้อง ดีงาม การส่งเสริม ให้บุคลากรพัฒนาดตนเอง เพื่อให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์ จริงใจ
ขยัน อดทน มีระเบียบ วินัย ในการปฏิบัติงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

(3) หลักความโปร่งใส (Accountability) ส่งเสริมให้บุคลากรและนักศึกษามีความ
โปร่งใส ซึ่งได้แก่ ผู้ที่มีความสุจริต และบริสุทธิ์ใจ ในการปฏิบัติอย่างอย่างจริงจัง

(4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) ให้บุคลากรและนักศึกษาทุกคนมีส่วน
ร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เปิดโอกาสให้บุคลากรหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วน
ร่วมทางการ บริหารจัดการเกี่ยวกับการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ เช่น เป็นคณะกรรมการ

คณะกรรมการ และหรือ คณะทำงาน โดยให้ข้อมูล ความคิดเห็น แนะนำ ปรีกษา ร่วมวางแผน และพัฒนามหาวิทยาลัยร่วมกัน

(5) หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) ให้นุคลากรและนักศึกษาทุกคนมีความตระหนักในสิทธิและหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม และเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งความกล้าที่จะยอมรับผลดีและผลเสียจากกระทำของตนเอง

(6) หลักความคุ้มค่า (Cost – effectiveness or Economy) ให้นุคลากรและนักศึกษาทุกคน รู้จักการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยแรงจูงใจให้นุคลากรและนักศึกษามีความประหยัด ใช้วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า และการใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การใช้หลักธรรมมาภิบาลสามารถทำให้องค์การมีประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตาม และตรวจสอบ ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การบริหารองค์การ เพราะการสร้างธรรมมาภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์การเป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการบริหารงาน และการทำงานในองค์การ และจัดระบบที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามสำนึกที่ดี

จากการศึกษาบรรยาการขององค์การ ซึ่งได้แก่ ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม ความจงรักภักดีในองค์การ ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้ความสำคัญกับบุคลากรและประสิทธิภาพขององค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการภายใน 2) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา 3) ด้านการเงิน และ 4) ด้านผู้รับบริการ นั้น มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูงถึงระดับสูง ($r = 0.763 - 0.865$) และมีความสัมพันธ์กันในทางบวกเกือบทุกประเด็นของบรรยาการ หรืออาจกล่าวได้ว่าบรรยาการในองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ หรือความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีบรรยาการองค์การโดยการพัฒนาจากรูปแบบการจูงใจของ McClelland – Atkinson (1961 cited in Litwin and Stringer, 1968) ซึ่งส่งผลต่อองค์การในด้านต่างๆ ยกเว้น ในความคิดเห็นของบุคลากรที่มีความคิดเห็นว่าด้าน โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าบุคลากรปฏิบัติงานภายใต้โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานเช่นไร ก็ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งบุคลากรมีความคิดเห็นว่าด้าน โครงสร้างองค์การและมาตรฐานของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีความชัดเจนอยู่แล้ว

5.2.2 ประสิทธิภาพของการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ประสิทธิภาพของการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตามกรอบแนวคิดซึ่งหมายถึง การประเมินผลแบบสมดุลของในสถาบันการศึกษา เป็นแนวความคิดของนพดล ร่มโพธิ์ (2546) ใช้ในการบริหารเพื่อนำไปสู่ประสิทธิผลของการสูงสุดทั้ง 4 ด้าน จากการวิจัยครั้งนี้จะเห็นว่า ประสิทธิภาพของการของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก จำแนกตามการ ประเมินประสิทธิภาพการแบบสมดุล (Balanced Scorecard, BSC) แต่ละมุมมองตามลำดับดังนี้

ด้านการเงิน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีประสิทธิภาพทางการเงินในระดับ ปานกลาง บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่ามีประสิทธิภาพในลำดับสุดท้าย อาจเป็นเพราะว่าแม้มหาวิทยาลัย อุบลราชธานีเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ แต่ก็ได้รับงบประมาณที่จำกัดทำให้งบประมาณในการพัฒนา ยังไม่เพียงพอ รวมทั้งการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการเงินยังขาดการวิเคราะห์ที่เป็นระบบ ยังขาดการ นำผลการดำเนิน โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณมาประเมินประสิทธิภาพการใช้ จ่ายเงินเพื่อประกอบการวิเคราะห์และพัฒนาระบบการจัดสรรงบประมาณ และแม้ว่ามหาวิทยาลัยจะมี หน่วยตรวจสอบภายใน แต่หน่วยงานดังกล่าวก็มีการกิจกรรมตรวจสอบหน่วยงานต่างๆ ทั่วทั้ง มหาวิทยาลัย ซึ่งทำให้บางหน่วยงานไม่ได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ผลการใช้งบประมาณ อย่างโปร่งใสนอกจากนั้น ไม่มีการสำรวจความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นต่อเรื่อง (มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2552) การใช้งานเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ยังไม่คุ้มค่า และที่สำคัญบุคลากร ทุกระดับมีส่วนร่วมในการทำแผนงบประมาณประจำปีจริง แต่การแสดงความคิดเห็นยังไม่เต็มที่ เท่าที่ควร ได้รับความคิดเห็นที่ค่อนข้างน้อย และบุคลากรบางคณะมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้แก่ คณะบริหารศาสตร์ คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ คณะรัฐศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และ วิทยาลัยแพทยฯ จะเห็นได้ว่าเป็นคณะให้ที่เพ่งก่อดัง โดยเห็นว่าประสิทธิภาพด้านการเงินค่อนข้างมี ปัญหามากกว่าคณะอื่นเพราะใช้งบประมาณจากเงินรายได้คณะฯ เป็นส่วนใหญ่ แต่อย่างไรก็ตาม จากผลการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2551 พบว่า การประเมินการศึกษาในองค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ มีค่าคะแนนประเมิน เท่ากับ 3 ซึ่งมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก อาจเป็นเพราะว่ามุมมองของผู้ปฏิบัติเองมองว่าประสิทธิผล น่าจะสามารถทำได้ดีมากว่านี้ทั้งที่มีศักยภาพเพียงพอ เพียงแต่งบประมาณมีจำกัดเท่านั้น แต่ในทาง กลับกันมุมมองจากภายนอก (ผลการประเมินจาก สมศ.รอบ 2) กลับมองว่า ด้านการเงินของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีประสิทธิภาพที่ดีมาก ถึงแม้ว่างบประมาณในการพัฒนามีเพียงจำกัดก็ ตาม แต่มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีจะต้องสามารถอยู่ภายใต้การแข่งขัน ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ จะต้องพยายามใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีคุณค่ามากที่สุด เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายโดยไม่ต้องลด คุณภาพการศึกษาลง ซึ่งจะทำให้สถานศึกษาสามารถเลี้ยงตัวเองได้ นอกจากนี้ยังควรสร้างรายได้

ด้วยตัวเองโดยพยายามหาเงินสนับสนุนจากทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพภายในสถานศึกษา

ด้านผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีประสิทธิผลด้านผู้รับบริการในระดับมาก โดยมีอาจารย์ผู้สอนแต่ละวิชามีความเชี่ยวชาญในรายวิชานั้นเป็นอย่างดี อาจารย์มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่นักศึกษาในระดับดี รวมทั้งมีความรับผิดชอบและให้ความสำคัญต่อการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอน (มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2552)

การจัดระบบอาจารย์ที่ปรึกษามีความเหมาะสม ห้องสมุดมีหนังสือ วารสาร เอกสาร วัสดุ สื่อโสตทัศนฯ ฯลฯ เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน ทันสมัย มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศระหว่างห้องสมุดของสถาบันอื่นๆ ใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว อาคาร/สถานที่ที่เหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี ทำให้นักศึกษาได้รับความสะดวกจากการบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ เหตุผลหลายประการดังกล่าวส่งผลให้นักศึกษาในฐานะผู้รับบริการมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก โดยเห็นว่าการรับบริการต่างๆจากทางมหาวิทยาลัย ได้ให้ความสำคัญกับนักศึกษาเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าจะมีปัญหาอยู่บ้าง เช่น สำหรับการให้บริการห้องคอมพิวเตอร์มีปัญหาในเรื่องของระบบคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ค่อนข้างช้ามาก อาจเป็นเพราะงบประมาณที่ได้รับอย่างจำกัด แต่นักศึกษาบางคณะมีความคิดเห็นที่แตกต่างจากคณะอื่น เช่น คณะเกษตรศาสตร์ ซึ่งมีความคิดเห็นที่ค่อนข้างน้อยกว่าคณะอื่นๆ แต่ทั้งนี้ นักศึกษามีความเข้าใจต่อเหตุการณ์เหล่านี้ได้เป็นอย่างดี การให้คำปรึกษาบุคลากรต่างๆให้คำปรึกษานักศึกษาได้เป็นอย่างดี ดังนั้นควรต้องสนใจนักศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุน เช่น ผู้ปกครองหรือองค์กรต่างๆ ที่ให้ทุนสนับสนุนการศึกษา เมื่อทราบลักษณะของผู้รับบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีก็ควรให้ความสนใจและใส่ใจให้มาก เนื่องจากนักศึกษาหรือผู้รับบริการนี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้สถานศึกษาอยู่รอดได้อย่างยืนในอนาคต

ด้านกระบวนการภายใน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีประสิทธิภาพด้านกระบวนการภายในอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายถึงกระบวนการต่างๆ ได้แก่ วิธีการคัดเลือกนักศึกษา กระบวนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการส่งเสริมให้อาจารย์นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน นอกจากนั้นมีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมตามพันธกิจ ได้แก่ การเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างเพียงพอ แต่บุคลากรบางคณะมีความคิดเห็นแตกต่างกันอยู่บ้าง เช่น คณะบริหารศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ ซึ่งมีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิผลด้านนี้ค่อนข้างต่ำกว่าคณะอื่น อาจเป็นเพราะคณะดังกล่าวทุกปีการศึกษาต้องรับนักศึกษาจำนวนมากเนื่องจากงบประมาณในการบริหารจัดการใช้เงินรายได้คณะเป็นส่วนใหญ่ จึงส่งผลให้จำนวนนักศึกษาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ไม่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

(มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2552) อาจารย์มีภาระงานสอนมาก ส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจอื่นๆ น้อยลงไปด้วย อาทิ งานวิจัย เป็นต้น แต่การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษาและเป็นกลไกหลักในการผลักดันให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการประเมินหลักสูตรอย่างต่อเนื่องและนำผลมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนด้วย ซึ่งกระบวนการภายในจะรวมถึงกระบวนการในการเรียนการสอนทั้งหมด ตลอดจนงานบริหารที่จะสนับสนุนส่งเสริมให้การเรียนการสอนเป็นไปได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีก็สามารถทำได้เป็นอย่างดี

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีบุคลากรสามารถสื่อสารผ่านทาง Email หรือ Website หรือสื่อสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว, มีการอบรม/ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ก็จริง แต่อาจยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร มีโอกาสได้แสดงความสามารถและความคิดสร้างสรรค์งานได้บ้างและยังไม่สามารถทำได้เต็มที่และชัดเจน มหาวิทยาลัยมีฐานข้อมูลสำหรับใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานด้านต่างๆ ซึ่งฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีมากมายและหลากหลาย แต่ยังไม่สามารถนำมาบูรณาการเป็นฐานข้อมูลเดียวกันได้ และบุคลากรทุกคณะมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันด้วยซึ่งมีความคิดในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีนโยบายในการสร้างเสริมแรงจูงใจและสนับสนุนให้ดำเนินกิจกรรมให้ครอบคลุมตามตัวชี้วัดทุกๆ พันธกิจทุกด้าน และเน้นการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินงานและการใช้ทรัพยากรได้ตามทิศทางการพัฒนาที่คณะต้องการสำหรับแนวทางในการดำเนินงานอาจทำในรูปแบบต่างๆ ในการดำเนินการดังกล่าวจะรวมไปถึงการพัฒนาทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการด้วย

จากผลการศึกษาการประเมินประสิทธิผลองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard, BSC) เป็นการช่วยพัฒนาองค์กรให้มีการดำเนินงานตามกลยุทธ์ขององค์กรอย่างแท้จริงและเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ซึ่งเมื่อพิจารณาได้ตามมุมมองทั้ง 4 ด้าน พบว่าหากมีการนำไปใช้จริงอย่างต่อเนื่องอาจต้องมีการปรับปรุงกระบวนการวัดผลบางประการ โดยเฉพาะในส่วนของตัวชี้วัดความสำเร็จซึ่งการศึกษานี้พบว่าตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละมุมมองทั้ง 4 มุมมองมีจำนวนไม่เท่ากัน ซึ่งทำให้ค่าน้ำหนักที่ได้จะมีการเบี่ยงเบนมาก ซึ่งหากได้พัฒนาปรับปรุงอาจต้องนำมาพิจารณาเพิ่มเพื่อให้มีจำนวนตัวชี้วัดที่ใกล้เคียงกันมากที่สุดในแต่ละมุมมองเพื่อไม่ให้ค่าน้ำหนักที่ได้เบี่ยงเบนมากเกินไป ซึ่งจะทำให้ได้ค่าที่ถูกต้องแม่นยำ

นอกจากนั้นการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2552) ยังสอดคล้องกับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งมีทิศทางเดียวกัน เช่น ผลการประเมินประกันคุณภาพองค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่ชุมชน มีค่าคะแนนประเมินเท่ากับ 3 ซึ่งมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสามารถเทียบเคียงกันได้ และในมุมมองของบุคลากรจะเห็นว่า ประสิทธิภาพทางด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและจัดการ มีค่าคะแนนประเมินเท่ากับ 2.67 ซึ่งมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ที่มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนและเกี่ยวกับนักศึกษาที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ตรงตามความคิดเห็นของนักศึกษาในฐานะผู้รับบริการ ที่เห็นว่ามหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีประสิทธิภาพทุกด้านในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัย เลาหวิเชียร (2530) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ คือ องค์การเกิดการพัฒนา มีความเจริญก้าวหน้า และจะเห็นได้ว่าบรรยากาศขององค์การดังกล่าวของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยภาพรวม ถือเป็นองค์ประกอบที่สะท้อนถึงความรู้สึกรักของบุคลากรที่มีต่องานและผู้รับบริการ ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การ หากบรรยากาศขององค์การมีความเหมาะสม ก็จะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน องค์การที่มีบรรยากาศเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์การ ทำงานด้วยความเต็มใจและความเสียสละ ยังคงมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภารัตน์ แบนุนทด (2544) ได้กล่าวไว้ แต่เมื่อพิจารณาประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่ง กิตติยา ลีอ่อน (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในสำหรับกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยสังเคราะห์งานวิจัยทั้งหมดทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ คุณลักษณะของบุคลากรด้านความตระหนักถึงความสำคัญและการมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพภายใน การทำงานเป็นทีม การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ความพร้อมด้านทรัพยากรทั้งด้านจำนวนบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างองค์กรและการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ส่วนประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษามี 2 ส่วน คือ ประสิทธิภาพระหว่างทาง ได้แก่ การบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การปฏิบัติงานแบบวงจรคุณภาพและความพึงพอใจในงานบุคลากร สำหรับประสิทธิผลสุดท้าย ได้แก่ การบรรลุพันธกิจของสถาบัน

5.2.3 ความแตกต่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของ ในมหาวิทยาลัย

อุบลราชธานี

ความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ของบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจำแนกรายคณะ หรือจำแนกตามกลุ่มคณะ มีความคิดเห็นในแนวทางเดียวกัน ซึ่งไม่แตกต่างกัน ในเรื่องของโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ความจงรักภักดีในองค์การ มีความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม แต่ในความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละคณะ มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่มีความแตกต่างกัน โดยที่คณะในกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ แตกต่างกับ คณะในกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในเรื่องของ “ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง” โดยเฉพาะ นักศึกษาคณะบริหารศาสตร์ และรัฐศาสตร์ ซึ่งอาจเป็นเพราะทั้งสองคณะดังกล่าวเป็นคณะใหม่ และมีนักศึกษาจำนวนมาก มีบุคลากรน้อยอาจทำให้มีการดูแลนักศึกษาไม่ทั่วถึง และนอกจากนั้น “ความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย” ความคิดเห็นของนักศึกษาแต่ละคณะยังมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน โดยที่นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ และศิลปประยุกต์และการออกแบบ จะเห็นว่าทั้งสองคณะเป็นคณะที่ค่อนข้างใหม่ และบุคลากรสายวิชาการค่อนข้างมีน้อย ทำให้ดูแลได้ไม่ทั่วถึงเช่นเดียวกัน

ในส่วนของ “ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง” และ “การให้ความสำคัญกับบุคลากร” จะเห็นได้ว่า บุคลากรของคณะในกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งได้แก่ คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ แตกต่างกับ กลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งได้แก่ คณะบริหารศาสตร์ และคณะรัฐศาสตร์ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า คณะในกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่วนใหญ่เป็นคณะที่เก่าแก่และอยู่ในระบบราชการ ซึ่งต่างจากคณะในกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะส่วนใหญ่เป็นคณะที่เกิดขึ้นใหม่ และออกนอกระบบราชการ หรือมีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ซึ่งความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลงหรือระเบียบต่างๆ ยังไม่ชัดเจน การประกาศนโยบายหรือระเบียบต่างๆ ยังคงต้องอิงระบบราชการอยู่ ในขณะที่การบริหารจัดการด้านต่างๆ ต้องมีการบริหารจัดการเอง เช่น การบริหารงานบุคคล ในเรื่องของการให้ความสำคัญกับบุคลากรนั้น จากผลการวิจัยจะเห็นได้ชัดเจนว่า การให้ความสำคัญกับบุคลากรมีความแตกต่างกันด้วย เช่น คณะที่อยู่ในระบบราชการส่วนใหญ่บุคลากรเป็นข้าราชการมีสวัสดิการที่รัฐดูแลอยู่แล้ว แต่ในส่วนของคณะที่อยู่นอกระบบราชการ นั้นสวัสดิการต่างๆ ไม่ได้เทียบเท่ากับข้าราชการในคณะที่อยู่ในระบบราชการ ทำให้มองได้ว่าการให้ความสำคัญแก่บุคลากรไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่ตรงกับผลการให้สัมภาษณ์เชิงลึก และนอกจากนั้นยังส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การเป็นอย่างยิ่ง ทำให้เกิดความแตกต่างกัน ซึ่งได้แก่

ประสิทธิภาพด้านการเงิน คณะในกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แตกต่างกับ คณะในกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งตรงกับสภาพปัจจุบันที่มองเห็นได้ชัดเจนอยู่แล้ว คณะที่เก่าแก่อย่อมมีประสิทธิภาพด้านการเงินมากกว่าคณะที่เกิดขึ้นใหม่ เช่นเดียวกันกับประสิทธิผลขององค์การด้านการบริหารภายใน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า บรรยากาศขององค์การทุกด้านส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ในทิศทางเชิงบวก หมายถึง บรรยากาศขององค์การที่ดี ย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การไปในทิศทางที่ดีด้วยเช่นกัน

สรุปโดยภาพรวมจะเห็นได้ว่า ความคิดเห็นของคณะในกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ก่อนข้างมีความแตกต่างกับ คณะในกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ทั้งในเรื่องของบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า คณะในกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นคณะที่ดั่งขึ้นใหม่ มีอายุในการเติบโตค่อนข้างน้อย ระบบการทำงานงานต่างๆ จำเป็นต้องมีการลองถูกลองผิดอยู่บ้าง และอาจจะพบข้อบกพร่องได้บ่อยครั้งมากกว่าคณะที่เก่าแก่ เพราะคณะที่ดั่งขึ้นใหม่ๆ นี้ มีการบริหารจัดการและพึ่งพาตนเองเป็นหลัก หรืออาจมีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ที่ไม่ได้อยู่ในระบบราชการ ซึ่งทำให้บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การ ของคณะในกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ต่ำกว่า คณะในกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 แนวทางการพัฒนาบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ

5.3.1.1 จากการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การยังมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การแล้วบรรยากาศองค์การยังมีส่วนในการวางรูปแบบความคาดหวัง ของสมาชิกในองค์การต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้มีทัศนคติ ที่ดีต่อองค์การ และความพอใจที่จะอยู่ในองค์การ ดังนั้นหากมหาวิทยาลัยต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่จะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนอื่นคือ บรรยากาศองค์การ เพราะบรรยากาศองค์การได้รับการสั่งสมมาจากความเป็นมาของวัฒนธรรมและกลยุทธ์ขององค์การตั้งแต่อดีต การพัฒนาผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์การ เพราะบรรยากาศองค์การจะช่วยให้นักบริหาร วางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น นอกจากนี้จะเป็นการเสนอหรือสนองบรรยากาศที่สร้างเสริมความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานแล้ว จะช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น แล้วจะบรรลุเป้าหมายขององค์การได้เร็วขึ้น

5.3.1.2 จากผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การค่อนข้างจะมีความสำคัญต่อประสิทธิผลด้านการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยทั้งต่อผู้บริหารและบุคคลอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมากแล้ว ยังมีผลต่อการตั้งใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายด้วย ดังนั้น หากมหาวิทยาลัยคำนึงถึงความสำคัญในเรื่องนี้ แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการที่มีการปรับเปลี่ยนให้ทันยุคทันสมัยแบบผสมผสานกลมกลืนตลอดเวลา ก็จะทำให้องค์การนั้นมีความยืดหยุ่น ทำให้เกิดผลดีต่อผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารที่ทำงานร่วมกัน โดยต่างฝ่ายต่างรู้ถึงความต้องการ และความพึงพอใจต่อกัน ท้ายสุดย่อมทำให้เป้าหมายขององค์การสัมฤทธิ์ผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.1.3 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรมีการปรับปรุงบรรยากาศขององค์การ ในส่วนโครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากปริมาณงานและคุณภาพงานโดยใช้ข้อมูลที่ชัดเจน ประกอบ มีการนำผลการประเมินคุณภาพมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น และให้มีการตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน เป็นต้น

5.3.1.4 ในการปรับปรุงบรรยากาศองค์การมหาวิทยาลัยควรมีการส่งเสริม ชี้นำ เพื่อให้บุคลากรในมหาวิทยาลัย ปรับและตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนา ปรับปรุงองค์การร่วมกัน ให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นแก้ไขปรับปรุงระบบการทำงานเดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หุ้มเห้ต่อการทำงานและมีส่วนร่วมรับผิดชอบในองค์การ

5.3.1.5 ควรให้ความสำคัญแก่นักศึกษา โดยการส่งเสริมพัฒนาทักษะของนักศึกษาให้สามารถแข่งขันได้ในระดับชาติให้มากยิ่งขึ้น มีการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติได้ใช้แหล่งฝึกปฏิบัติที่เหมาะสมและได้รับประสบการณ์ในการฝึกงานที่มีคุณค่า

5.3.1.6 ควรให้ความสำคัญแก่บุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน เพราะบุคลากรของคณะในกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย มิใช่ข้าราชการ ทำให้การได้รับสิทธิหรือสวัสดิการต่างๆ ไม่เท่าเทียมกัน ในขณะที่ปฏิบัติงานเหมือนกัน ควรปรับปรุงระบบ ระเบียบงานบุคคลให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เป็นจริง

5.3.1.7 ควรพัฒนาระบบพี่เลี้ยงของคณะที่ตั้งขึ้นใหม่ เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ แนะนำแนวทางการปฏิบัติงาน การบริหารงานต่างๆ ให้สามารถพึ่งพิงตนเองในฐานะหน่วยงานในกำกับของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะสามารถทำให้บรรยากาศองค์การดีขึ้นอย่างรวดเร็ว และส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์การดีขึ้นตามลำดับด้วย

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาประสิทธิผลด้านการเงิน โดยทำการศึกษาแบบเชิงลึกถึงสาเหตุที่ทำให้มีประสิทธิผลกว่าทุกๆ ด้าน ทั้งนี้มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีการจัดสรรงบประมาณที่แตกต่างจากมหาวิทยาลัยอื่นและบางคณะในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีฐานะเป็นหน่วยงานในการกำกับของรัฐ

5.3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีกระทบต่อบรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การด้วย เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ จะสามารถวางแผนการดำเนินงานให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

5.3.2.3 ควรศึกษาความคิดเห็นของบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การระหว่างมหาวิทยาลัยของรัฐ และมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานในกำกับของรัฐ

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

กมล ชุทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. การจัดองค์การธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. พระนครศรีอยุธยา : โรงพิมพ์แพร่พิทยา, 2515.

กาญจนา บุญยัง. ประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : กรณีศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

กัณหา โภคสมบัติ. ประสิทธิผลองค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลตรวด. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.

กิตติยา ลีอ่อน. โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในสำหรับกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

กุหลาบ รัตนสังขธรรม. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การระดับคณะสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพในมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาสาทรณสุขศาสตรดุษฎีบัณฑิต (สาทรณสุขศาสตร์). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2536.

ชมัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การของกรมส่งเสริมการเกษตร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.

ชวินทร์ ถิ่นะบรรจง. “การค้าบริการ : จะขายแรงหรือจะขายงาน”, วารสารสมาคมเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

ชาดา ชัยยะศิริสุวรรณ. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนสายวิชาสามัญและสายวิชาชีพเกษตรในวิทยาลัยเกษตรกรรมภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2539.

ชาญชัย อาจินสมาจารย์. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี จำกัด, 2539.

ทวนทอง ปรีกมานนท์. บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานปกครองนักเรียนประจำของโรงเรียนสังกัดกองการศึกษาสงเคราะห์ กรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ธงชัย สันติวงษ์. ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์, 2541.
- นพดล ร่มโพธิ์. “แนวคิดการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์การสมัยใหม่”, วารสารบริหารธุรกิจ. ตุลาคม – ธันวาคม, 2546.
- บุญมัน ธนาสุวัฒน์. จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2537.
- บุษบา ประสานอริคม. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกับแพทย์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเชื่อมั่นในตนเอง กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพยาบาล : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ยูเอเอ็นดีไอ อินเตอร์มีเดีย จำกัด, 2547.
- ประทอง กรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข). ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- ประภารัตน์ แบนขุนทด. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยบรรยากาสองค์การกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร, 2539.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2529.
- พสุ เดชะรินทร์. เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balance Scorecard และ Key Performance Indicators. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- พิทยา บวรวัฒนา. ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : ศักดิ์โสฬการพิมพ์, 2544.
- ภรณ์ มหามนต์. การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2529.
- ภารดี อนันต์นาวี. การวิเคราะห์เส้นทางปัจจัยสถานะและบรรยากาสองค์การที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2548.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ภานุ ชินะโชติ. การรับรู้บรรยากาศองค์การ การมีส่วนร่วมและทัศนคติในงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตผ้าแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาในระดับปริญญาตรีต่อการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2544.
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. รายงานการประเมินตนเองระดับมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2551.
อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2552.
- _____. รายงานการประเมินตนเองระดับวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2551. วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2552.
- _____. รายงานประจำปี 2551. อุบลราชธานี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2552.
- ยุพิน พรสมุทรสินธุ์. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.
- รุจา รอดเข็ม. การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์การของวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประยุกต์ตามแนวทางแบบประเมินองค์การแบบสมดุล. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- รัชชา กุลวานิชไชยนันท์. รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2535.
- เรืองศักดิ์ วิทวัสการเวช. การรับรู้ของพนักงานบริษัทเทเลคอมเอเชียคอโปเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อบรรยากาศองค์การและทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.
- ละมัยพร โลหิตโยธิน. ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพโดยรวมกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

วันชัย มีชาติ. การบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

ศิริวรรณ กิตติเวชกุล. บรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการศึกษาเฉพาะกรณี กรมชลประทาน. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. การบริหารการตลาดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัท ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด, 2534.

สมยศ นาวิการ. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2537.

สมคิด บางโม. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : วิทยพัฒน์, 2551.

สายสมร พุทธิไสย. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพผลองค์การของโรงเรียนสังกัดสำนักงานพื้นที่เขตการศึกษาสกลนคร เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2551.

เสน่ห์ จุ้ยโต. “การสื่อสารและการเสริมสร้างบรรยากาศองค์การ”, เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล (หน่วยที่ 1-8). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.

สุพัตรา เพชรมณี และเชียวชาญ อาศุวัฒน์กุล. . ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการพัฒนากำลังคนในระดับราชการไทย. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2528.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551.

อรุณ รักษ์ธรรม. การพัฒนาองค์การ: การสร้างและการพัฒนาการทำงานเป็นทีม. กรุงเทพมหานคร : แสงรุ่งการพิมพ์, 2523.

_____. หลักการมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.

อารี เพชรผุด. จิตวิทยาพัฒนาการ. ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2535.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

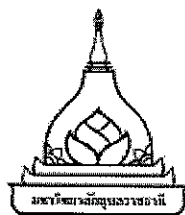
อิสริย์ โชว์วิวัฒนา. ความพึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน
คณะบัญชี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2549.

อุทัย เลาหวิเชียร. ทฤษฎีองค์การในการบริหารและการพัฒนาองค์การ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

สำหรับบุคลากร

แบบสอบถามที่.....


แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และศึกษาแนวทางการพัฒนาบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ
 2. แบบสอบถามมี 3 ตอน
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 5 ด้าน
 - ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 3 ด้าน
 3. แบบสอบถามนี้ใช้เฉพาะการวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน และสถานภาพของทางราชการของท่าน ขอความกรุณาตอบทุกข้อสภาพตามสภาพที่เป็นจริง
 4. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลขององค์การ ปรับปรุง แก้ไขการจัดการบรรยากาศองค์การในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนา การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
- จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวณัฏชา อักษรศรี

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารองค์การ

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และศึกษาแนวทางการพัฒนาบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ จึงขอความร่วมมือจากท่านกรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่านให้ครบถ้วนและสมบูรณ์โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงตามสภาพเป็นจริงของท่าน

1. เพศ () 1.1 ชาย () 1.2 หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพ

() 3.1 โสด	() 3.2 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	() 3.3 สมรส
-------------	---------------------------------------	--------------
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

() 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	() 4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	() 4.3 ปริญญาโท
() 4.4 ปริญญาเอก	() 4.5 สูงกว่าปริญญาเอก	
5. หน่วยงานที่สังกัด

() 5.1 คณะเกษตรศาสตร์	() 5.2 คณะวิทยาศาสตร์	() 5.3 คณะวิศวกรรมศาสตร์
() 5.4 คณะเภสัชศาสตร์	() 5.5 คณะศิลปศาสตร์	() 5.6 คณะบริหารศาสตร์
() 5.7 คณะนิติศาสตร์	() 5.8 คณะรัฐศาสตร์	
() 5.9 คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ		
() 5.10 วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข		
6. ประเภทบุคลากร

() 6.1 สายวิชาการ	() 6.2 สายสนับสนุนวิชาการ
--------------------	----------------------------
7. สถานภาพการจ้าง

() 7.1 ข้าราชการ	() 7.2 พนักงานเงินงบประมาณ	() 7.3 พนักงานเงินรายได้
() 7.4 ลูกจ้างประจำ	() 7.5 ลูกจ้างชั่วคราว	
8. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปีเดือน
9. รายได้ต่อเดือนของท่าน (เงินเดือนและรายได้อื่นๆ).....บาท

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าตรงตามสภาพเป็นจริงมากที่สุด

ที่	หน่วยงานของท่านมีลักษณะตามข้อความดังต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง						
1.1	มีการกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัยไว้อย่างชัดเจน					
1.2	มีการกำหนดกิจกรรมการดำเนินงานเป็นลายอักษรสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย					
1.3	บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัย					
1.4	เป้าหมายและนโยบายการปฏิบัติงานชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้					
1.5	บุคลากรทุกระดับปฏิบัติตามเป้าหมาย และนโยบายที่ตกลงร่วมกัน					
1.6	มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางในการดำเนินงาน					
1.6	มีการประชุมเพื่อปรับปรุงและติดตามงานเป็นประจำสม่ำเสมอ					
1.8	บุคลากรเต็มใจปฏิบัติงานล่วงเวลาโดยคำนึงถึงเป้าหมายของหน่วยงานเป็นสำคัญ					
1.9	มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย					
2. โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติงาน						
2.1	มหาวิทยาลัยมีการแบ่งโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน					
2.2	มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด					
2.3	มีการตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อควบคุมการปฏิบัติงาน					
2.4	มีการนำผลการประเมินคุณภาพมาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น					
2.5	มีการกำหนดตำแหน่งหรือสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน					
2.6	มีการมอบอำนาจการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่ดีและรวดเร็วแก่บุคลากร					
2.7	มีการติดต่อสื่อสารและการประสานงานเป็นไปอย่างคล่องตัว					
2.8	มีกฎระเบียบมีความยืดหยุ่นและบุคลากรสามารถปฏิบัติตามได้					

ที่	หน่วยงานของท่านมีลักษณะตามข้อความดังต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.9	มีการใช้กฎระเบียบกับบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
2.10	มีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยพิจารณาจากปริมาณงานและคุณภาพงาน โดยใช้ข้อมูลที่ชัดเจนประกอบ					
3. การให้ความสำคัญกับบุคลากร (การยกย่องชมเชยและให้รางวัล, การเปิดโอกาสให้ได้รับการเรียนรู้, การสนับสนุนการปฏิบัติงาน)						
3.1	มีการยกย่อง/ชมเชย ให้รางวัลจากผู้บังคับบัญชา เมื่อปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย					
3.2	บุคลากรที่ทำผิดวินัยจะถูกลงโทษตามระเบียบอย่างเคร่งครัด					
3.3	มีการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรให้รับทราบอย่างทั่วถึง					
3.4	บุคลากรมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม					
3.5	มีการเปิดโอกาสให้เสนอ โครงการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพงาน					
3.6	เมื่อหน่วยงานมีการทดลองปฏิบัติงานด้วยวิธีใหม่ หากไม่สำเร็จบุคลากรจะไม่ถูกตำหนิหรือไม่ลงโทษ					
3.7	บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นความคิดริเริ่มใหม่ๆ					
3.8	การปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมเป็นไปอย่างเหมาะสมในการทำงาน					
3.9	มีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
3.10	มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานแก่บุคลากรทุกระดับ					
4. ความจงรักภักดีในองค์กร						
4.1	บุคลากรมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย					
4.2	บุคลากรช่วยกันดูแลการปฏิบัติงานเพื่อชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย					
4.3	การปฏิบัติงานของบุคลากรคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว					
4.4	บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน					
4.5	บุคลากรมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน					

ที่	หน่วยงานของท่านมีลักษณะตามข้อความดังต่อไปนี้ในระดับใด	ระดับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.6	บุคลากรเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน					
4.6	หากหน่วยงานอื่นให้ค่าจ้างหรือตำแหน่งที่สูงกว่า ท่านจะไปอยู่กับหน่วยงานนั้นทันที					
4.7	บุคลากรทุกคนช่วยรักษาภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย					
4.8	บุคลากรมีเป้าหมายในการทำงานทิศทางเดียวกัน					
5. ความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม						
5.1	มีการมอบหมายความรับผิดชอบในงานให้กับบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นลายอักษร					
5.2	การมอบหมายงานเป็นไปอย่างเหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถของบุคลากร					
5.3	มีการมอบหมายงานให้ทำงานร่วมกันเป็นทีม					
5.4	ความสำเร็จขององค์กรเป็นความสำเร็จจากการทำงานเป็นทีม					
5.5	บุคลากรมีการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน					
5.6	บุคลากรทำงานด้วยความเสียสละเพื่อความสำเร็จของทีม					
5.7	ท่านมีความสุขและสนุกเมื่อได้ร่วมงานกับผู้อื่นที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน					
5.8	ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ					
5.9	ท่านทำงานด้วยความเต็มใจในการช่วยผู้อื่นเป็นอย่างดี					
5.10	บุคลากรมีความสามัคคีกันเมื่อได้ทำกิจกรรมร่วมกันเป็นหมู่คณะ					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 3 ด้าน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าตรงตามสภาพเป็นจริงมากที่สุด

ที่	หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานในระดับใด	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านการเงิน						
1.1	บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงบประมาณประจำปี					
1.2	มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการเรียนการสอนและการวิจัยอย่างเพียงพอ					
1.3	มีความยืดหยุ่นในการใช้งบประมาณเพื่อดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ โดยมีการปรับลดหรือเพิ่มงบประมาณอย่างเหมาะสม					
1.4	บุคลากรมีส่วนร่วมในการประหยัดงบประมาณ					
1.5	มีการดำเนินการแผนงาน/โครงการ ในลักษณะของการบูรณาการกิจกรรมต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
1.6	ผู้บริหารมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ					
1.7	มีระบบการตรวจสอบรายงานทางการเงิน ผลการใช้งบประมาณอย่างโปร่งใส					
1.8	มีการจัดหาทรัพยากรทางการเงินอย่างเพียงพอสำหรับการบริหารภารกิจของมหาวิทยาลัย					
1.9	มีการสำรวจความต้องการทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละปีอย่างเป็นระบบ					
1.10	มีการใช้งานเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่า					
2.ด้านการเรียนรู้และพัฒนา						
2.1	มีการอบรม/ปฐมนิเทศบุคลากรใหม่					
2.2	มีการอบรมให้ความรู้ทางวิชาการใหม่ๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง					
2.3	มีการส่งเสริมให้บุคลากรลาศึกษาต่อ					
2.4	มีการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ โดยการสนับสนุนให้บุคลากรมีแนวคิดและการปฏิบัติที่แปลกใหม่เพื่อนำมาพัฒนางาน					
2.5	บุคลากรสามารถสื่อสารผ่านทาง Email หรือ Website หรือสื่อสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					

ที่	หน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานในระดับใด	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.6	มหาวิทยาลัยมีฐานข้อมูลสำหรับใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานด้านต่างๆ					
2.7	ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งเสริมและให้โอกาสในการเรียนรู้ตลอดเวลา					
2.8	มีโอกาสดำเนินการได้แสดงความสามารถและความคิดสร้างสรรค์งานได้อย่างเต็มที่					
2.9	ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาและแนะนำเป็นอย่างดี					
2.10	ได้รับผลตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสม					
3. ด้านกระบวนการภายใน						
3.1	บุคลากรมีความเข้าใจในหลักการและขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ให้ความร่วมมือโดยให้เป็นส่วนหนึ่งของภารกิจประจำของทุกคน					
3.2	ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษาและเป็นกลไกหลักในการผลักดันให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
3.3	มีการใช้กลยุทธ์ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องและจัดให้อยู่ในแผนปฏิบัติงานประจำปี					
3.4	วิธีการคัดเลือกนักศึกษา ถูกต้องตามระเบียบมหาวิทยาลัย					
3.5	เน้นการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
3.6	มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ความรู้แก่ชุมชน/สังคม					
3.7	มีการประเมินหลักสูตรอย่างต่อเนื่องและนำผลมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน					
3.8	มีการส่งเสริมให้อาจารย์นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน					
3.9	มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดกิจกรรมตามพันธกิจ ได้แก่ การเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างเพียงพอ					
3.10	จำนวนนักศึกษาที่รับเข้าเหมาะสมกับจำนวนอาจารย์ประจำ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลขององค์การ

4.1 ท่านคิดว่าบรรยากาศองค์การของท่านเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานหรือไม่
อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 ท่านมีแนวทางในการสร้างบรรยากาศองค์การในหน่วยงานของท่านอย่างไรให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

.....

.....

.....

.....

.....

4.3 ท่านมีแนวทางการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างไรให้หน่วยงานมีประสิทธิผลสูงขึ้น

.....

.....

.....

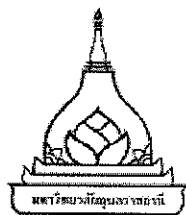
.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

สำหรับนักศึกษา

แบบสอบถามที่.....



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และศึกษาแนวทางการพัฒนาบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ
2. แบบสอบถามมี 3 ตอน
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 5 ด้าน
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามความเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
3. แบบสอบถามนี้ใช้เฉพาะการวิจัยเท่านั้น ขอความกรุณาตอบทุกข้อสภาพตามสภาพที่เป็นจริง
4. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการแนวทางการพัฒนาพัฒนาประสิทธิผลขององค์การ ปรับปรุง แก้ไขการจัดการบรรยากาศองค์การในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนา การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวณัฏฐา อักษรศรี

นักศึกษานิพนธ์โท สาขาวิชาการบริหารองค์การ

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลองค์การของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และศึกษาแนวทางการพัฒนาบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การ จึงขอความร่วมมือ นักศึกษารอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่านให้ครบถ้วนและสมบูรณ์ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดให้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงตามสภาพเป็นจริงของท่าน

1. เพศ () 1.1 ชาย () 1.2 หญิง

2. อายุ ปี

3. สังกัด

() 3.1 คณะเกษตรศาสตร์ () 3.2 คณะวิทยาศาสตร์ () 3.3 คณะวิศวกรรมศาสตร์

() 3.4 คณะเภสัชศาสตร์ () 3.5 คณะศิลปศาสตร์ () 3.6 คณะบริหารศาสตร์

() 3.7 คณะนิติศาสตร์ () 3.8 คณะรัฐศาสตร์

() 3.9 คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ

() 3.10 วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข

4. ชั้นปีที่

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของคณะและมหาวิทยาลัย

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าตรงตามสภาพเป็นจริงมากที่สุด

ที่	การให้บริการของคณะและมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก	พอใจ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก
บรรยากาศขององค์การ						
1. โครงสร้างองค์การและมาตรฐานการปฏิบัติด้านการเรียนการสอน						
1.1	การแบ่งสัดส่วนหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคณะ/ หน่วยงานชัดเจน					
1.2	ห้องสมุดที่เหมาะสมแก่การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองและเพียงพอ ค่อนักศึกษา					
1.3	จัดให้มีบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมของคณะฯ มีความเป็น วิชาการ เช่น การจัดคิวหนังสือ การจัดกิจกรรมด้านการเรียน					

ที่	การให้บริการของคณะและมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก	พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก
1.4	แผนการศึกษาของคณะฯ มีความเหมาะสมตามความสามารถ ของนักศึกษา					
1.5	การจัดการเรียนการสอนเป็นไปตามแผนการศึกษาของหลักสูตร เช่น กลุ่มวิชาที่เป็นการศึกษา นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติการตาม หลักสูตร					
1.6	หลักสูตรที่ท่านได้ศึกษาได้มาตรฐานตามที่คาดหวังไว้					
1.7	อาจารย์มีความเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา					
2. ความชัดเจนของนโยบายและข้อตกลง						
2.1	มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการผลิตบัณฑิตที่ชัดเจน					
2.2	ระเบียบ ข้อบังคับ กฎ ต่างๆ มีความชัดเจนต่อการปฏิบัติ					
2.3	หลักสูตรมีคุณภาพ และเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน					
2.4	คู่มือและระเบียบการศึกษาเหมาะสม และสามารถปฏิบัติได้อย่าง ถูกต้อง					
2.5	อาจารย์ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา					
2.6	การสนับสนุนทุนการศึกษาสำหรับนักศึกษาที่ยากจน					
2.7	การปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและ ส่งเสริมการสร้างประสบการณ์จริง					
3. การให้ความสำคัญกับนักศึกษา						
3.1	อาจารย์เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างอาจารย์และนักศึกษา					
3.2	ในการจัดการเรียนการสอน ได้กำหนดให้นักศึกษาเรียนรู้ด้วย ตนเองโดยการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
3.3	การจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติได้ใช้แหล่งฝึกปฏิบัติที่ เหมาะสมและได้รับประสบการณ์ในการฝึกที่มีคุณค่า					
3.4	ขนาดของห้องเรียนมีความเหมาะสมกับจำนวนของนักศึกษา					
3.5	มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยวิธีที่ หลากหลายทำให้เกิดการเรียนรู้					
3.6	อาจารย์ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาได้เป็นอย่างดี					
3.7	มีการส่งเสริมพัฒนาทักษะของนักศึกษาให้สามารถแข่งขันได้ใน ระดับชาติ					
4. ความจงรักภักดีในสถาบัน						
4.1	ความภาคภูมิใจที่ได้เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้					
4.2	การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบต่างๆ ของมหาวิทยาลัย					

ที่	การให้บริการของคณะและมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก	พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก
4.3	ความตั้งใจที่เรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้จนสำเร็จการศึกษา					
4.4	ความกระตือรือร้นในการช่วยพัฒนามหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ เท่าที่ทำได้					
4.5	ความสุขที่ได้เข้าเรียนในมหาวิทยาลัยแห่งนี้					
4.6	ความพอใจในการร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย					
4.7	ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในสายตาของบุคคลภายนอก					
5. ความรับผิดชอบต่อการเรียนและกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย						
5.1	ความรับผิดชอบต่อการเข้าเรียนเป็นประจำ					
5.2	กิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายสามารถทำได้อย่างครบถ้วน					
5.3	ความตั้งใจศึกษาเล่าเรียนในแต่ละรายวิชา					
5.4	มีการพัฒนาตนเอง และศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา					
5.5	ได้รับคำปรึกษาจากอาจารย์ผู้สอนเมื่อท่านมีข้อสงสัย					
5.6	ความพยายามอย่างยิ่งในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง					
5.7	มีความเต็มใจในการทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายทุกอย่าง					
ประสิทธิผลขององค์การ						
1	ห้องสมุดมีหนังสือ วารสาร เอกสาร วัสดุ สื่อโสตทัศน์ ฯลฯ เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานที่ทันสมัย					
2	มีการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศระหว่างห้องสมุดของสถาบันอื่นๆ ใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
3	มีการจัดอาจารย์ที่ปรึกษาได้อย่างเหมาะสม					
4	นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติจริงได้อย่างเหมาะสม					
5	มีการประเมินผลย่อยขณะเรียนของแต่ละรายวิชาและแจ้งผลให้นักศึกษาทราบเพื่อปรับปรุงและพัฒนา					
6	มีคอมพิวเตอร์ให้บริการแก่นักศึกษาอย่างเพียงพอ					
7	การลงทะเบียน/ตรวจสอบผลการเรียน สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ					
8	นักศึกษาได้รับความสะดวกจากการบริการด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ					
9	คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีสมรรถนะสูงและมีการ Update อยู่ตลอดเวลา					
10	การวัดและการประเมินผลมีความยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					

ที่	การให้บริการของคณะและมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจ มาก	พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก
11	อาจารย์ผู้สอนแต่ละวิชาโดยรวม มีความเชี่ยวชาญในรายวิชานั้น เป็นอย่างดี					
12	อาคาร/สถานที่ เหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนการสอนเป็นอย่างดี					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่สละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี

1. ในทัศนคติของท่าน บรรยากาศองค์การคืออะไร

.....

.....

.....

2. ในทัศนคติของท่าน องค์การของท่านมีบรรยากาศองค์การในลักษณะใดบ้างที่ปรากฏเด่นชัด

.....

.....

.....

3. ในทัศนคติของท่าน บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลองค์การหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

4. ในทัศนคติของท่าน ท่านคิดว่าบรรยากาศองค์การใดที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

.....

.....

.....

5. ในทัศนคติของท่าน ท่านมีแนวทางในการปรับปรุงบรรยากาศองค์การตามข้อ 5 เพื่อเพิ่มประสิทธิผลองค์การอย่างไร

.....

.....

.....

6. ในทัศนคติของท่าน ท่านคิดว่าประสิทธิผลองค์การอยู่ในระดับใด ควรปรับปรุงและพัฒนา อย่างไร

ประสิทธิผลองค์การ	ระดับความคิดเห็น					การปรับปรุงและพัฒนา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ด้านการเงิน						
ด้านการระบอบการภายใน						
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา						
ด้านการให้บริการ						

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก

ภาคผนวก

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก

กลุ่มบุคลากร

1. คณะวิทยาศาสตร์

1.1 ผศ.ดร.พรพรรณ	พึงโพธิ์	หัวหน้าภาควิชาเคมี
1.2 อาจารย์อศุลยเดช	ไสลบาท	อาจารย์ภาควิชาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ
1.3 นางสาวจุฑาทัย	สหพงษ์	เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา
1.4 นางนันทนา	พิมพ์พันธ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
1.5 นางสาวอมรรัตน์	วสุรีย์	นักวิเทศสัมพันธ์

2. คณะศิลปศาสตร์

2.1 อาจารย์ยวสิน	โกนุก	รักษาราชการแทนรองคณบดีฝ่ายพัฒนาฯ
2.2 อาจารย์หทัยรัตน์	มันอาจ	อาจารย์ภาควิชาภาษาและวรรณคดีตะวันออก
2.3 อาจารย์คำล่า	วรมุกสิก	อาจารย์ภาควิชานิเทศศาสตร์
2.4 นางสาวกชพรรณ	บุญฉลวย	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
2.5 นางมลธิดา	จันทร์อ่อน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

3. คณะเกษตรศาสตร์

3.1 สว.นนาม		อาจารย์ภาควิชาพืชสวน
3.2 สว.นนาม		อาจารย์ภาควิชาพืชไร่
3.3 สว.นนาม		อาจารย์ภาควิชาอุตสาหกรรมเกษตร
3.4 นางนงนิตย์	ครองกำ	พนักงานธุรการ
3.5 นายวีรพงษ์	บัวเขียว	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

4. คณะนิติศาสตร์

4.1 นางสาวกนกวรรณ	ผ่องแพ้ว	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
4.2 นางสาวอารียา	ทองชาติ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

5. คณะเภสัชศาสตร์

5.1 ผศ.จารุวรรณ	ธนวิรุฬห์	อาจารย์ภาควิชาเภสัชเคมีและเทคโนโลยี
5.2 ดร.จรรยา	อินทรหนองไผ่	อาจารย์ภาควิชาเภสัชเคมีและเทคโนโลยี
5.3 สงวนนาม		อาจารย์ไม่ระบุภาควิชา
5.4 นางสาวสุณิรัตน์	เข้าหา	นักวิชาการศึกษา

6. วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข

6.1 อาจารย์เมธีรัตน์	มันวงศ์	อาจารย์
6.2 สงวนนาม		อาจารย์ไม่ระบุภาควิชา
6.3 นางสาวรัชฎ์ธร	ศรีธัญรัตน์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
6.4 นางนันทิยา	ทีปวัฒน์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
6.5 นางรัชฎา	ราตรี	บุคลากร

7. วิศวกรรมศาสตร์

7.1 สงวนนาม		อาจารย์ไม่ระบุภาควิชา
7.2 นายจิตติกันต์	บุญแข็ง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
7.3 นางสาววัชรภรณ์	จันทร์กาญจน์	เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา

8. ศิลปประยุกต์

8.1 ดร.ศักดิ์ชาย	ศึกษา	รองคณบดีฝ่ายวิจัยและวางแผน
8.2 ดร.ประทับใจ	ศึกษา	อาจารย์
8.3 นายสมโชค	หอมจันทร์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
8.4 นางสาวสุกฤษณ์	มาคุณตน	นักวิชาการศึกษา
8.5 นางอารีย์	จันทร์ทรง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

กลุ่มนักศึกษา

1. นางสาวรุ่งทิพย์	ไอยรา	คณะวิทยาศาสตร์
2. นางสาววัชรวรรณ	คำวิเศษ	คณะศิลปศาสตร์
3. นางสาวประทุมวรรณ	ชายผา	คณะเกษตรศาสตร์
4. นางสาวอรวรรณ	ธรรมคง	คณะเกษตรศาสตร์

กลุ่มนักศึกษา (ต่อ)

5. นางสาวกาญจนา	แวงศรี	คณะเภสัชศาสตร์
6. นางสาวศิริรัตน์	จำนง	คณะเภสัชศาสตร์
7. นางสาวปิยะธิดา	สุดแสน	วิทยาลัยแพทยศาสตร์ฯ
8. นายประยุทธ์	ป่องศรี	วิทยาลัยแพทยศาสตร์ฯ
9. นางสาวเขาวรินทร์	หลักงาม	วิทยาลัยแพทยศาสตร์ฯ
10. นางสาวขวัญฤดี	พ้อหลอน	วิทยาลัยแพทยศาสตร์ฯ
11. นางสาวชริศา	เพชรมณี	วิทยาลัยแพทยศาสตร์ฯ
12. นายวิวัฒน์	สีสมหงา	คณะวิศวกรรมศาสตร์
13. นายวัชรพงษ์	สายพิมพ์	คณะศิลปประยุกต์ฯ
14. นางสาวพรทิศา	นาคมณี	คณะบริหารศาสตร์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ

นางสาวณัฏฐา อักษรศรี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2537 -2538

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตสุรินทร์
วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เกษตรศาสตร์ สัตวศาสตร์)

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2538 – 2541

เลขานุการกรรมการผู้จัดการใหญ่

บริษัท ก้าวหน้าไก่สด จำกัด

อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

พ.ศ. 2541 – 2544

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดอุบลราชธานี

อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

พ.ศ.2545 – ปัจจุบัน

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

กองส่งเสริมการวิจัย บริการวิชาการ และศิลปวัฒนธรรม

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี