

การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในสถาบันการศึกษา

ด้านสัตวแพทยศาสตร์: กรณีศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ณญาดา อินทสโร

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110

*อีเมลของผู้ประพันธ์บทความ: nayada.r@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 80 คน เก็บข้อมูลโดย แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรต่อการดำเนินงานของคณะสัตวแพทยศาสตร์ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการข้อร้องเรียน ด้านช่องทางการสื่อสารภายในคณะ ด้านการเผยแพร่ข่าวสาร และด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร ที่มีต่อองค์กร โดยภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการสื่อสารและการเผยแพร่ข่าวสาร ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.84$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการสื่อสาร ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.94$) ด้านการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.92$) ด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย ($\mu = 3.45$, $\sigma = 1.00$) และด้านการจัดการข้อร้องเรียน ($\mu = 3.44$, $\sigma = 1.03$) จุดที่ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ การจัดการข้อร้องเรียน ความปลอดภัย และการจัดการสิ่งแวดล้อมในอนาคต

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ความไม่พึงพอใจ, ความผูกพัน, ค่าตอบแทน, การสื่อสาร, การจัดการข้อร้องเรียน

Exploring Employee Satisfaction and Organizational Commitment in A Veterinary Academic Setting: A Case Study from Prince of Songkla University

Nayada Inthasaro

Faculty of Veterinary Science, Prince of Songkla University, Hat Yai, Songkhla 90110, Thailand

*Corresponding author's e-mail: nayada.r@psu.ac.th

Abstract

This survey research aimed to examine the levels of satisfaction, dissatisfaction, and organizational commitment among personnel toward the Faculty of Veterinary Science, Prince of Songkla University. The study sample comprised 80 staff members of the faculty. Data were collected using a questionnaire on personnel satisfaction, dissatisfaction, and commitment regarding the faculty's operations in five dimensions: (1) work performance, (2) complaint management, (3) internal communication channels, (4) information dissemination, and (5) facilities and safety. Data were analyzed using descriptive statistics: Frequency distribution, percentage, mean (μ), and standard deviation (σ). Overall, across all five dimensions, the results indicated a high level of satisfaction. The highest mean score was for information dissemination ($\mu = 3.85$, $\sigma = 0.84$), followed by internal communication channels ($\mu = 3.79$, $\sigma = 0.94$), work performance ($\mu = 3.74$, $\sigma = 0.92$), facilities and safety ($\mu = 3.45$, $\sigma = 1.00$), and complaint management ($\mu = 3.44$, $\sigma = 1.03$). Areas recommended for improvement include complaint management, the compensation system, and the management of the internal work environment.

Keywords: Satisfaction, Dissatisfaction, Commitment, Compensation, Communication, Complaint Management

บทนำ

คณะสัตวแพทยศาสตร์ เริ่มก่อตั้งขึ้นโดยสภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในคราวประชุมครั้งที่ 325(6/2553) เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2553 มีมติให้จัดโครงการจัดตั้งคณะสัตวแพทยศาสตร์ (คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ม.ป.ป.) ซึ่งเปิดรับนักศึกษารุ่นแรกในปีการศึกษา 2558 ต่อมาสภามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในคราวประชุมครั้งที่ 373(3/2559) เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2559 มีมติอนุมัติจัดตั้งเป็นคณะสัตวแพทยศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อผลิตบัณฑิตสัตวแพทยศาสตร์เพื่อแก้ปัญหาสัตวแพทย์ขาดแคลนในภาคใต้ เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาความไม่สงบในภาคใต้โดยทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นสามารถประกอบอาชีพการเลี้ยงสัตว์ได้พอเพียงและยั่งยืน 2. เพื่อแก้ไขปัญหาโรคระบาดสัตว์และโรคสัตว์สู่คน และต่อเนื่องถึงการแปรรูปสอคล้องตามนโยบายอาหารปลอดภัยและอาหารฮาลาล การเตรียมความพร้อมต่อการเกิดปัญหาโรคระบาดข้ามแดนและโรคอุบัติใหม่ ทำให้สุขภาพประชาชนดีขึ้นตามแนวคิดสุขภาพหนึ่งเดียว 3. เพื่อสร้าง University engagement เป็นที่พึ่งของสังคมในฐานะที่เป็นมหาวิทยาลัยหลักที่มีความพร้อม และมีความเข้มแข็งทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์

คณะสัตวแพทยศาสตร์ กำหนดส่วนงานเพื่อสนับสนุนพันธกิจของคณะโดยแบ่งโครงสร้างการบริหาร 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริหารคณะ กลุ่มงานวิชาการ และกลุ่มงานวิจัย นวัตกรรมและพันธกิจเพื่อสังคม โดยแต่ละกลุ่มงานประกอบด้วยส่วนงาน 4 ส่วนงาน คือ สำนักงานบริหารคณะ สาขาวิชาสัตวแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลสัตว์ และศูนย์ชันสูตรโรคสัตว์เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบบริหารการจัดการและคุณภาพบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานระดับชาติ เป้าประสงค์ที่ 1 มีการบริหารจัดการองค์การอย่างเป็นระบบ และ 2 บุคลากรมีสมรรถนะและขีดความสามารถสูงขึ้น เพื่อนำผลการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ปีการศึกษา 2567 หมวด 3 ลูกค้ำ ความคาดหวังของลูกค้ำ และความผูกพันของลูกค้ำ ซึ่งการสร้าง ความผูกพันกับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น เพื่อความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งวิธีการที่สถาบันรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น กำหนดการจัดการศึกษา วิจัย การบริหารฯ เพื่อตอบสนองความคาดหวัง และสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นในระยะยาว เสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีขึ้นให้ลูกค้ำ ตลอดจนสถาบันมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน คณะประเมินความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถามเป็นประจำทุกปี และประเมินความผูกพันโดยอ้อมของบุคลากรต่อคณะมาต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2560 ทั้งนี้ในปี 2565 คณะใช้ผลประเมินของความผูกพันของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัยมาใช้พิจารณาได้ผลว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อเรื่องโอกาสก้าวหน้าในการเรียนรู้พัฒนาและความร่วมมือในการประสานงานเป็นอันดับหนึ่ง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องรางวัลและการยกย่องชมเชย และได้มีการติดตามสาเหตุของการลาออก/โอนย้ายของบุคลากรโดยใช้แบบสำรวจ Exit interview มาต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2560 เช่นกัน โดยในปี 2564-2565 พบว่ามีผู้ลาออกจำนวน 6 คน (บุคลากรรพ.ส. 3 คน/ศูนย์ชันสูตรฯ 2 คน และสำนักงานบริหารคณะ 1 คน) และ 17 คน (บุคลากรรพ.ส. 13 คน/สาขาวิชา 1 คน/สำนักงานบริหารคณะ 3 คน) ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสำรวจให้เหตุผลว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้ตัดสินใจลาออก ได้แก่ 1) เงินเดือน/ค่าตอบแทนน้อยกว่าที่ต้องการ (ร้อยละ 43.75) 2) การได้งานใหม่ (ร้อยละ 31.25) และ 3) ไม่เห็นโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (ร้อยละ 31.25) โดยมีสิ่งที่ไม่อยากออกจากงานสอดคล้องกับสิ่งที่ชอบมากที่สุดในงาน คือ เพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 31.25) และระบบงาน (ร้อยละ 25)

จากผลสำรวจทั้ง 2 ปีนี้ บุคลากรรพ.ส.เป็นกลุ่มที่ลาออกมากที่สุดตามปัจจัยสำคัญและเป็นไปในทางเดียวกัน (คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2565)

จากความสำคัญและเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในสถาบันการศึกษาด้านสัตวแพทยศาสตร์: กรณีศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีต่อการให้บริการด้านปฏิบัติงาน ด้านการจัดการข้อร้องเรียน ด้านช่องทางการสื่อสารด้านการสื่อสารและเผยแพร่ข่าวสาร และด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้จะนำไปแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนานโยบายการบริหารจัดการบุคลากรได้อย่างตรงจุด ให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการดำเนินงานของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 2) เพื่อศึกษาระดับความไม่พึงพอใจของบุคลากรต่อการดำเนินงานของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 3) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของบุคลากรต่อการดำเนินงานของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย ได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผ่าน Website โดยรวบรวมจากผลงานการตีพิมพ์ การเผยแพร่ในวารสาร ฐานข้อมูลต่าง ๆ เช่น วารสารวิชาการ ปชมท. วารสาร Mahidol R2R e-Journal และ Thai Journals Online (ThaiJO) เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายอำนวยการ และบุคลากรสายบริหาร รวมทั้งสิ้น 127 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายอำนวยการ และบุคลากรสายบริหาร รวมทั้งสิ้น 80 คน ได้มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างทางสถิติ (Sample Size Calculation) ใช้วิธีการสุ่มแบบ Stratified Random Sampling with Proportionate Allocation คือ แบ่งบุคลากรตามประเภทงาน (สายวิชาการ สายอำนวยการ และสายบริหาร) แล้วสุ่มตามสัดส่วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1) การสร้างเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) ที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ หน่วยงานที่สังกัด อายุ วุฒิ การศึกษาสูงสุด สถานภาพการจ้าง ประเภทบุคลากร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในคณะสัตวแพทยศาสตร์ และเงินเดือน ค่าตอบแทนที่ได้รับ ข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของบุคลากร ที่มีต่อองค์กรซึ่งแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็น แบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งระดับตามความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามหลักทฤษฎีของ ลิเคิร์ท Likert, 1932 อ้างถึงใน (สุชาติา แดงอินทวัฒน์, 2566)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความไม่พึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กรซึ่งแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งระดับตามความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามหลักทฤษฎีของ ลิเคิร์ท Likert, 1932 อ้างถึงใน (สุชาติา แดงอินทวัฒน์, 2566)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรซึ่งแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งระดับตามความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ตามหลักทฤษฎีของ ลิเคิร์ท Likert, 1932 อ้างถึงใน (สุชาติา แดงอินทวัฒน์, 2566) โดยกำหนดความหมายของระดับความเห็น ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความผูกพัน อยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความผูกพัน อยู่ในระดับ มาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความผูกพัน อยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความผูกพัน อยู่ในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ/ความผูกพัน อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การแปลผลของความคิดเห็นพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ Best, 1997 อ้างถึงใน (ณัฐปภัสร ธนวิรุฬห์ โอบาร และคณะ, 2563) ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการให้ความหมายโดยการให้ค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจ/ความผูกพัน มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง พึงพอใจ/ความผูกพัน มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง พึงพอใจ/ความผูกพัน ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง พึงพอใจ/ความผูกพัน น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง พึงพอใจ/ความผูกพัน น้อยที่สุด

2) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ วิธีการตรวจสอบเครื่องมือผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1) ศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างแบบสอบถามตามกรอบข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

2.2) ผู้วิจัยได้นำสอบแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ความเป็นปรนัย (Objectivity) และ การใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม เพื่อตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาหาค่าดัชนีความ สอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) โดย กำหนดเกณฑ์ การคัดเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถือว่ายอมรับได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ พบว่า มีค่าระหว่าง 0.67 - 1.00 สอดคล้องกับงานวิจัยของ (จรรยาพร รอบคอบ, 2566)

2.3) นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แต่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 รายการสุ่มแบบแบ่ง ชั้นตามสัดส่วน (Stratified Random Sampling with Proportionate Allocation) เพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง 30 คน จาก 4 หน่วยงาน (ศูนย์ชั้นสูตรโรคสัตว์ 1 คน สาขาวิชาสัตวแพทยศาสตร์ 8 คน สำนักงานบริหารคณะ 11 คน และ โรงพยาบาลสัตว์ 10 คน) แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า Cronbach's Alpha ตามแนวทางของ (Cronbach, 1970 อ้างถึงใน สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์, 2545) ซึ่งสุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์ กล่าวไว้ว่า หากแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค 0.70 ขึ้นไป ถือว่ามีความเที่ยงนำไปเก็บข้อมูลได้และจากการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามด้วยโปรแกรม สำเร็จรูปทางสถิติได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.95 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงสามารถนำไป เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และชี้แจงวัตถุประสงค์การทำวิจัย แจก แบบสอบถามและดำเนินการเก็บข้อมูลโดยส่งทางอีเมล รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาภายใน 1 เดือนเพื่อ ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล บันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และนำไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จากนั้นนำมาวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แสดงค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ) ดังรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ หน่วยงานที่สังกัด อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานภาพการจ้าง ประเภทบุคลากร ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในคณะสัตวแพทยศาสตร์ และเงินเดือนค่าตอบแทนที่ ได้รับ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กรซึ่งเป็นแบบมาตรา ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) นำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เพื่อจัด ระดับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จากนั้นเสนอรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ระดับความไม่พึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กรซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) นำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เพื่อจัดระดับความไม่พึงพอใจ จากนั้นเสนอรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 4 ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) นำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วนำไปเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เพื่อจัดระดับความผูกพันจากนั้นนำเสนอรูปแบบตารางประกอบความเรียงนำผลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 4 มาวิเคราะห์เนื้อหา จัดหมวดหมู่ จากนั้นเสนอรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในสถาบันการศึกษาด้านสัตวแพทยศาสตร์: กรณีศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 80 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 สาขาวิชาสัตวแพทยศาสตร์ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 อายุ อยู่ระหว่าง 21-37 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 68.75 วุฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 สถานภาพการจ้างงาน พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 ประเภทบุคลากร สายอำนวยการ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในคณะสัตวแพทยศาสตร์ ตั้งแต่ 5 ปี - ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ อยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม (N = 80)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	22	27.50
2) หญิง	56	70.00
3) เพศหลากหลาย	2	2.50
รวม	80	100.00
2. หน่วยงานที่สังกัด		
1) สำนักงานบริหารคณะ	22	27.50
2) สาขาวิชาสัตวแพทยศาสตร์	31	38.75
3) โรงพยาบาลสัตว์	21	26.25

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4) ศูนย์ชั้นสูตรโรคส์ตัว	6	7.50
รวม	80	100.00
3. อายุ		
1) 21-37 ปี	55	68.75
2) 38-53 ปี	25	31.25
รวม	80	100.00
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	12.50
2) ปริญญาตรี	44	55.00
3) ปริญญาโท	10	12.50
4) ปริญญาเอก	16	20.00
รวม	80	100.00
5. สถานภาพการจ้าง		
1) ลูกจ้างโครงการ	7	8.75
2) พนักงานจ้างเหมา	0	0.00
3) พนักงานเงินรายได้	28	35.00
4) พนักงานมหาวิทยาลัย	45	56.25
รวม	80	100.00
6. ประเภทบุคลากร		
1) สายวิชาการ	28	35.00
2) สายอำนวยการ	48	60.00
3) สายบริหาร	4	5.00
รวม	80	100.00
7. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในคณะสัตวแพทยศาสตร์		
1) น้อยกว่า 1 ปี	15	18.75
2) ตั้งแต่ 1 ปี - ไม่เกิน 3 ปี	10	12.50
3) ตั้งแต่ 3 ปี - ไม่เกิน 5 ปี	11	13.75
4) ตั้งแต่ 5 ปี - ไม่เกิน 10 ปี	38	47.50
5) 10 ปี ขึ้นไป	6	7.50
รวม	80	100.00
8. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ (เงินเดือนรวมค่าครองชีพชั่วคราวและค่าตอบแทนที่ได้รับ)		
1) 10,000 - 20,000 บาท	31	38.75

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2) 20,001 - 30,000 บาท	27	33.75
3) 30,001 - 40,000 บาท	11	13.75
4) 40,001 - 50,000 บาท	4	5.00
5) 50,001 - 60,000 บาท	3	3.75
6) 60,001 บาท ขึ้นไป	4	5.00
รวม	80	100.00

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์กร

ผลการวิเคราะห์จำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ ของระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มี 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยหัวข้อที่ได้รับคะแนนสูง ได้แก่ การชอบงานที่ทำอยู่ (4.04) ความพึงพอใจต่อการทำงานเป็นทีม (4.00) การได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และทักษะ (3.88) ความชื่นชมการให้รางวัล (3.64) และสวัสดิการต่าง ๆ (3.61) และการปรับเงินเดือนตามความรู้และความสามารถ (3.29) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยด้านการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” (3.74) มาจากการที่บุคลากรมีความสุขกับงานที่ทำและรู้สึกมีคุณค่าในบทบาทของตนเอง รวมทั้งได้รับความร่วมมือจากทีมงานที่ดี ส่งผลให้บรรยากาศการทำงานเอื้อต่อการสร้างแรงจูงใจ นอกจากนี้ การได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และทักษะ รวมถึงการมีระบบรางวัลและสวัสดิการที่พอเหมาะ ยังช่วยเสริมความพึงพอใจโดยรวม อย่างไรก็ตาม ค่าเฉลี่ยถูกกดลงจากความไม่มั่นใจในระบบการปรับเงินเดือนตามความรู้ความสามารถที่ได้คะแนนต่ำกว่าเรื่องอื่น จึงสะท้อนว่าความพึงพอใจเกิดจากหลายปัจจัยบวก แต่ยังมีข้อถ่วงสำคัญที่องค์กรควรปรับปรุงเพื่อสร้างแรงจูงใจมากยิ่งขึ้น ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจของบุคลากร เป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ ของบุคลากร		ระดับ
		μ	σ	
1.	ท่านชอบงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	4.04	0.78	มาก
2.	ท่านมีการทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดความร่วมมือและพัฒนางาน	4.00	0.77	มาก
3.	ท่านได้รับการพัฒนาความรู้/ทักษะ เพื่อการพัฒนา และความก้าวหน้าในงาน	3.88	0.91	มาก
4.	ท่านรู้สึกพึงพอใจกับการปรับเงินเดือนตามความรู้ความสามารถ	3.29	1.09	ปานกลาง

ข้อ	ด้านการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจ ของบุคลากร		ระดับ
		μ	σ	
5.	ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการชื่นชม การให้รางวัลและ ยกย่องเชิดชูเกียรติ	3.64	0.99	มาก
6.	ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อสวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ที่ ได้รับ	3.61	0.96	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		3.74	0.91	มาก

2) ด้านการจัดการข้อร้องเรียน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยหัวข้อที่ได้รับคะแนนสูง ได้แก่ การเปิดโอกาสให้เสนอข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ (3.50) และการมีระบบในการจัดการข้อร้องเรียน (3.38) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หัวข้อที่มีคะแนนปานกลาง ได้แก่ การจัดการข้อร้องเรียน แสดงถึงความต้องการของบุคลากรที่จะเห็นกลไกหรือระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการรับเรื่องและดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจของบุคลากร เป็นรายชื่อ

ข้อ	ด้านการจัดการข้อร้องเรียน	ความพึงพอใจ ของบุคลากร		ระดับ
		μ	σ	
1.	การเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ	3.50	1.05	มาก
2.	การมีระบบในการจัดการข้อร้องเรียน	3.38	1.00	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		3.44	1.02	มาก

3) ด้านช่องทางการสื่อสารภายในคณะ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยหัวข้อที่ได้รับคะแนนสูง ได้แก่ ระบบ PSU E-Docs (3.94) Line (3.90) Facebook คณะ (3.83) E-mail (3.74) การประชุมกรรมการชุดต่าง ๆ (3.70) และเว็บไซต์คณะ (3.65) ตามลำดับ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งจุดเด่นขององค์กร โดยเครื่องมือสื่อสารอย่าง Line, Facebook E-mail และระบบ PSU E-Docs ได้รับความนิยมและประเมินว่าสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะ ระบบ PSU E-Docs และ ระบบ Line ที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 3.94 และ 3.90 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจของบุคลากร เป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจ ของบุคลากร		ระดับ
		μ	σ	
1.	เว็บไซต์คณะ	3.65	1.11	มาก
2.	กลุ่ม E-MAIL	3.74	1.00	มาก
3.	Facebook คณะ	3.83	0.97	มาก
4.	Line	3.90	0.97	มาก
5.	การประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ	3.70	0.80	มาก
6.	ระบบ PSU E-Docs	3.94	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		3.79	0.93	มาก

4) ด้านการสื่อสารและเผยแพร่ข่าวสาร พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) โดยหัวข้อที่ได้รับคะแนนสูง ได้แก่ รูปแบบหลากหลาย (3.95) มีความชัดเจน ครบถ้วน (3.90) มีความเพียงพอเหมาะสม (3.85) ทันสมัยตามกำหนดเวลา (3.84) มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง และข่าวสารของคณะเป็นประโยชน์ (3.83) และกรณีมีสถานการณ์ฉุกเฉินสามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทันเวลา (3.80) ตามลำดับ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งจุดเด่นของ คณะสัตวแพทยศาสตร์ โดยการสื่อสารและเผยแพร่ข่าวสาร มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารที่มีความหลากหลายครอบคลุม และสามารถใช้ได้สถานการณ์ฉุกเฉินอย่างทันทั่วทั้งที่ ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจของบุคลากร เป็นรายข้อ

ข้อ	ด้านการสื่อสารและเผยแพร่ข่าวสาร	ความพึงพอใจ ของบุคลากร		ระดับ
		μ	σ	
1.	มีรูปแบบหลากหลาย	3.95	0.76	มาก
2.	มีความเพียงพอ และเหมาะสม	3.85	0.85	มาก
3.	มีการสื่อสารอย่างทั่วถึง	3.83	0.85	มาก
4.	ข่าวสารของคณะเป็นประโยชน์	3.83	0.88	มาก
5.	ทันสมัย/ตามเวลาที่กำหนด	3.84	0.86	มาก
6.	มีความชัดเจน และครบถ้วน	3.90	0.83	มาก
7.	กรณีมีสถานการณ์ฉุกเฉินสามารถสื่อสารได้ อย่างรวดเร็วทันเวลา	3.80	0.84	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		3.85	0.83	มาก

5) ด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยหัวข้อที่ได้รับคะแนนสูง ได้แก่ การมีระบบ อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย การซ่อมหนีไฟ อย่างสม่ำเสมอ (3.65) สภาพแวดล้อมภูมิทัศน์ภายนอกอาคาร และการกำจัดของเสียเหมาะสม (3.53) ห้องทำงานมีอุปกรณ์เพียงพอ และการให้บริการด้านสาธารณูปโภคของคณะ (3.40) การจัดการความปลอดภัยภายในอาคาร (3.39) และการจัดสภาพแวดล้อมภายในพื้นที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะอาดเป็นระเบียบ สะดวกต่อการปฏิบัติงาน (3.34) ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หัวข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง และควรให้ความสำคัญในการพัฒนา ได้แก่ การจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานให้เป็นสัดส่วนและสะอาด การจัดการความปลอดภัยภายในอาคาร ความเพียงพอของอุปกรณ์ภายในห้องทำงาน แสดงถึงความต้องการของบุคลากรที่จะเห็นการพัฒนาเชิงระบบในด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาดให้มีความพร้อมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการจัดสรรพื้นที่ทำงานและทรัพยากรอย่างเพียงพอ เพื่อส่งเสริมสมรรถนะและความรู้สึกมั่นใจในการทำงาน ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความพึงพอใจของบุคลากร เป็นรายชื่อ

ข้อ	ด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย	ความพึงพอใจ ของบุคลากร		ระดับ
		μ	σ	
1.	การจัดสภาพแวดล้อมภายในพื้นที่ทำงาน เป็นสัดส่วน สะอาดเป็นระเบียบ สะดวกต่อ การปฏิบัติงาน	3.34	1.04	ปานกลาง
2.	ห้องทำงานมีอุปกรณ์เพียงพอ	3.40	1.03	ปานกลาง
3.	การให้บริการด้านสาธารณูปโภคของคณะ	3.40	1.03	ปานกลาง
4.	สภาพแวดล้อมภูมิทัศน์ภายนอกอาคาร และ การกำจัดของเสียเหมาะสม	3.53	0.92	มาก
5.	การจัดการความปลอดภัยภายในอาคาร	3.39	1.10	ปานกลาง
6.	การมีระบบ/อุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย/การ ซ่อมหนีไฟ อย่างสม่ำเสมอ	3.65	0.89	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		3.45	1.00	มาก

ตอนที่ 3 ระดับความไม่พึงพอใจ ต่อการดำเนินงานขององค์กร

ผลการวิเคราะห์จำแนกเป็นรายชื่อ ของระดับความไม่พึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคณะสัตวแพทยศาสตร์ โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้ ความไม่พึงพอใจ พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (2.73) ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นที่องค์กรสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ โดยหัวข้อที่มีคะแนนความไม่พึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุน อาคารสถานที่ และความปลอดภัย (2.84) และ การจัดการข้อร้องเรียน (2.74) ซึ่งบ่งชี้ถึงความคาดหวังของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและการดูแลความปลอดภัยอย่างรอบด้าน ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความไม่พึงพอใจของบุคลากร เป็นรายข้อ

ข้อ	หัวข้อ	ความไม่พึงพอใจ ของบุคลากร		ระดับ
		μ	σ	
1.	การปฏิบัติงานและความผูกพัน	2.72	1.29	ปานกลาง
2.	การจัดการข้อร้องเรียน	2.74	1.29	ปานกลาง
3.	การสื่อสารและการเผยแพร่ข่าวสาร	2.62	1.26	ปานกลาง
4.	ปัจจัยสิ่งสนับสนุน อาคารสถานที่ และ ความปลอดภัย	2.84	1.29	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		2.73	1.28	ปานกลาง

ตอนที่ 4 ระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์จำแนกเป็นรายข้อ ของระดับความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร โดยวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับ "มากที่สุด" โดยมี ค่าเฉลี่ยรวมทั้งสิ้น 4.20 คะแนน สะท้อนถึงความรัก ความภาคภูมิใจ และความพร้อมในการมีส่วนร่วมเพื่อความสำเร็จ ขององค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้สึก มุ่งมั่นในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ สำเร็จ สูงที่สุด โดยหัวข้อนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 4.56 ซึ่งจัดอยู่ในระดับ "มากที่สุด" เช่นเดียวกับหัวข้อ "รู้สึกเสียใจ หากมีส่วนทำให้องค์กรเสียชื่อเสียง" ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ย 4.41 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อ ภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ยังพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความ ภาคภูมิใจในชื่อเสียงของคณะฯ และ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยหัวข้อ "ภูมิใจที่เห็นว่าคณะมีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ" ได้รับคะแนนเฉลี่ย 4.25 ขณะที่หัวข้อ "รู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง พร้อมปกป้องและจงรักภักดีต่อองค์กร" ได้คะแนนเฉลี่ย 4.04 ทั้งสองหัวข้อนี้ อยู่ในระดับ "มาก" และสะท้อนถึงความผูกพันทั้งทางอารมณ์และพฤติกรรมของบุคลากรต่อองค์กร ในส่วนของ ทศนคติเชิงบวกต่อองค์กร พบว่า หัวข้อ "ภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับคณะ" และ "เต็มใจและยินดีปฏิบัติตามนโยบาย ของคณะ" ต่างก็ได้รับคะแนนในระดับสูง (4.11 และ 4.19 ตามลำดับ) แสดงให้เห็นถึงความยอมรับและความเต็มใจ ในการมีส่วนร่วมกับนโยบายและทิศทางขององค์กร ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และระดับความผูกพันของบุคลากร เป็นรายข้อ

ข้อ	หัวข้อ	ความผูกพัน ของบุคลากร		ระดับ
		μ	σ	
1.	ท่านภูมิใจที่มีส่วนร่วมช่วยให้คณะประสบ ความสำเร็จ	4.08	0.89	มาก
2.	ท่านมีความภูมิใจที่ได้ทำงานร่วมกับคณะ	4.11	0.89	มาก

ข้อ	หัวข้อ	ความผูกพัน ของบุคลากร		ระดับ
		μ	σ	
3.	ท่านภูมิใจที่เห็นว่าคณะมีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับ	4.25	0.80	มากที่สุด
4.	ท่านชื่นชมหน่วยงานของท่านกับบุคคลภายนอก	4.01	0.90	มาก
5.	ท่านเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของคณะ	4.19	0.74	มาก
6.	ท่านมุ่งมั่นในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	4.56	0.52	มากที่สุด
7.	ท่านรู้สึกเสียใจถ้าหากมีส่วนร่วมทำให้คณะเสียชื่อเสียง	4.41	0.70	มากที่สุด
8.	ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง พร้อมปกป้องและจงรักภักดีต่อองค์กร	4.04	0.80	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม		4.20	0.78	มากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า บุคลากรของคณะสัตวแพทยศาสตร์มีความผูกพันกับองค์กรในระดับสูง ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งและความต่อเนื่องในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

อภิปรายผล

การดำเนินการวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การในสถาบันการศึกษาด้านสัตวแพทยศาสตร์: กรณีศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่สามารถอภิปรายผลของการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการดำเนินงานขององค์กรผลสำรวจในภาพรวม พบว่าระดับความพึงพอใจของบุคลากรอยู่ในระดับ “มาก” แทบทุกด้าน ด้านการสื่อสารและการเผยแพร่ของคณะสัตวแพทยศาสตร์อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยบุคลากรเห็นว่ามีการสื่อสารที่หลากหลาย ครอบคลุม และเพียงพอต่อความต้องการข้อมูลที่เผยแพร่มีความชัดเจน ครบถ้วน และทันสมัยตามกำหนดเวลา อีกทั้งยังสามารถสื่อสารได้อย่างทั่วถึงและตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในการรับรู้ข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน สะท้อนถึงความพร้อมของระบบสารสนเทศภายในองค์กร

2) ความไม่พึงพอใจของบุคลากร เมื่อพิจารณาด้านความไม่พึงพอใจ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (2.73) โดยหัวข้อที่มีคะแนนความไม่พึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสิ่งสนับสนุน อาคารสถานที่ และความ

ปลอดภัย (2.84) และการจัดการข้อร้องเรียน (2.74) ซึ่งบ่งชี้ถึงความคาดหวังของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและการดูแลความปลอดภัยอย่างรอบด้าน

สอดคล้องกับงานวิจัย พงศ์ศิลป์ รัตนอุดม (2565) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ศึกษาการพัฒนางานอาคารสถานที่เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้และรองรับการบริหารจัดการการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี โดยเน้น 4 ด้าน คือ การวางแผนการใช้อาคาร การซ่อมแซมบำรุงรักษา การควบคุมดูแล และการประเมินผลการใช้งาน ผลวิจัยชี้ให้เห็นว่า ครูบุคลากร และนักศึกษาเห็นความสำคัญของการบำรุงรักษาอาคารมากที่สุด รองลงมาคือการควบคุมดูแลเพื่อความปลอดภัย การประเมินผลการใช้ และการวางแผนตามลำดับ การมีอาคารสถานที่ที่มั่นคง แข็งแรง มีการจัดการซ่อมบำรุงต่อเนื่อง และมีระบบความปลอดภัย เช่น เวนยาม กล้องวงจรปิด และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ งานวิจัยหลายชิ้นยังยืนยันว่าอาคารสถานที่ที่เหมาะสมและปลอดภัยช่วยเสริมแรงจูงใจการเรียนรู้ เพิ่มคุณภาพชีวิตครูและนักศึกษา และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ปกครองและชุมชน ดังนั้นการพัฒนาอาคารสถานที่และการจัดการด้านความปลอดภัยอย่างเป็นระบบถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารสถานศึกษาในยุคปัจจุบัน

3) ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ระดับความผูกพันของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.20) โดยเฉพาะหัวข้อ "ความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ" ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 4.56 และ "ความรู้สึกเสียใจหากทำให้องค์กรเสียชื่อเสียง" ได้คะแนนเฉลี่ย 4.41 ซึ่งสะท้อนถึงจิตสำนึกและความรักในองค์กรที่ฝังรากลึกในบุคลากร

สอดคล้องกับงานวิจัย สิวัดน์ สุวรรณศิลป์ และวิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์ (2567) ที่ได้ศึกษา เรื่อง อิทธิพลของความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานต่อความตั้งใจในการทำงานหลังเกษียณของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล การศึกษาความแตกต่างระหว่างช่วงวัยในฐานะตัวแปรกำกับ พบว่า งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ทักษะคติต่อการทำงานหลังเกษียณ และความตั้งใจในการทำงานต่อ รวมถึงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาจารย์ Generation X และ Generation Y ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล ข้อมูลถูกรวบรวมจากอาจารย์ 286 คนใน 4 มหาวิทยาลัยภาครัฐ โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ด้วยโมเดล Moderated Mediation ผ่านโปรแกรม PROCESS Macro ของ Hayes ผลการศึกษาพบว่า ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานแบบสอดคล้อง (Harmonious passion) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติและความตั้งใจในการทำงานต่อหลังเกษียณ โดยทัศนคติมีบทบาทเป็นตัวแปรคันกลางที่สำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านช่วงวัยมีบทบาทเป็นตัวแปรกำกับ โดยอาจารย์กลุ่ม Generation X ได้รับอิทธิพลจากความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานต่อทัศนคติและความตั้งใจหลังเกษียณมากกว่า Generation Y ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความผูกพันต่ออาชีพและความมั่นคงทางวิชาชีพของคนรุ่นก่อนยังคงเป็นแรงผลักดันสำคัญในการทำงานหลังเกษียณ ในขณะที่ Generation Y มีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานหลังเกษียณอยู่แล้วในระดับสูง (เกิด Ceiling Effect) จึงไม่ได้รับผลกระทบมากนักจากระดับความมุ่งมั่นทุ่มเท ทั้งนี้ งานวิจัยยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ระดับการศึกษา สุขภาพ สถานภาพทางวิชาการ และเพศ มีอิทธิพลต่อทัศนคติและความตั้งใจเช่นกัน โดยเพศชายและผู้ที่มิได้ทางวิชาการมีแนวโน้มตั้งใจทำงานหลังเกษียณมากกว่า ผลการวิจัยทั้งหมดสนับสนุนสมมติฐานที่กำหนดไว้ และชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานหลังเกษียณ เพื่อใช้เป็นแนวทางเชิงนโยบายในการรักษาและดึงดูดบุคลากรอุดมศึกษาที่มีคุณภาพให้อยู่ในระบบต่อไปหลังเกษียณ

สอดคล้องกับงานวิจัย กองทรัพยากรบุคคล (2564) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรในองค์กรพิพิธภัณฑพิทยาศาสตร์แห่งชาติ ประจำปี 2564 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับ “มาก” ($\bar{X} = 2.75$) โดยเฉพาะด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 2.99$) และการบริหารองค์กร ($\bar{X} = 2.88$) ในขณะที่ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ “การพัฒนาบุคลากรและความก้าวหน้าในงาน” ($\bar{X} = 2.33$) ด้านความผูกพันในองค์กรมักแสดงออกผ่านการมีส่วนร่วม ทุ่เมเท และความปรารถนาในการคงสมาชิกภาพในองค์กร ซึ่งมีระดับที่สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร การสำรวจนี้ชี้ให้เห็นถึงจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มความผูกพันของบุคลากรในระยะยาว

สอดคล้องกับงานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (2563) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อสถาบันวิจัยและพัฒนา ปีการศึกษา 2563 ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่าง 517 คน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับ “ดีมาก” (ค่าเฉลี่ย 4.83 จาก 5 คิดเป็นร้อยละ 96.60) โดยด้านที่ได้รับคะแนนสูงสุด ได้แก่ ความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.87$) และกระบวนการบริการที่เข้าถึงง่ายและมีขั้นตอนชัดเจน ($\bar{X} = 4.81$) ผู้ตอบแบบสอบถามกว่าร้อยละ 85 ระบุว่ามีความไว้วางใจและแนะนำบริการให้ผู้อื่นใช้ต่อ แสดงถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 80 คน จากทั้งหมด 127 คน คิดเป็นร้อยละ 62.99 ซึ่งสะท้อนถึงความสนใจและการมีส่วนร่วมที่เพียงพอ การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยด้านการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ย 3.74 อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” โดยเฉพาะด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม (4.00) การชอบงานที่ทำ (4.04) และการพัฒนาความรู้ (3.88) ที่แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศการทำงานที่ดี ด้านการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความพึงพอใจสูง โดยเฉพาะการได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และการทำงานเป็นทีม อย่างไรก็ตาม การปรับเงินเดือนตามความรู้และความสามารถยังอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรได้รับการปรับปรุงเพื่อสร้างแรงจูงใจมากขึ้น ด้านการจัดการข้อร้องเรียน บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก (3.44) โดยเห็นคุณค่าในการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น แต่ยังคงต้องการระบบที่รวดเร็ว โปร่งใส และสร้างความมั่นใจได้มากกว่าเดิม ด้านช่องทางการสื่อสารภายใน บุคลากรมีความพึงพอใจสูง (3.79) โดยเฉพาะระบบ PSU E-Docs และ Line ที่สะดวกและเข้าถึงง่าย ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน ด้านการสื่อสารและเผยแพร่ข่าวสารก็อยู่ในระดับพึงพอใจมาก (3.85) ด้วยรูปแบบที่หลากหลาย ชัดเจน ทันสมัย และตอบสนองต่อสถานการณ์ได้ดี สร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากร ด้านอาคารสถานที่และความปลอดภัย บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก (3.45) โดยเฉพาะระบบป้องกันอัคคีภัยและการซ่อมหนีไฟ แต่ยังมีประเด็นการจัดสภาพแวดล้อมภายในพื้นที่ทำงานที่ต้องปรับปรุงเพื่อให้เป็นระเบียบและเหมาะสมมากขึ้น โดยสรุป ผลวิจัยสะท้อนถึงจุดแข็งหลายด้านทั้งบรรยากาศการทำงาน การสื่อสาร และการเผยแพร่ข่าวสาร แต่ยังมีบางประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและความมั่นใจของบุคลากรในระยะยาว

สรุปภาพรวม บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับที่ดี โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์ การสื่อสาร และความผูกพัน แต่ควรพัฒนาเรื่องสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย และระบบข้อร้องเรียนเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการสำรวจในครั้งนี้ พบว่าคณะสัตวแพทยศาสตร์ควรพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่บุคลากร ควรปรับปรุงระบบค่าตอบแทนและการปรับเงินเดือนให้สอดคล้องกับผลงานและสมรรถนะจริงเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมควรจัดสรรพื้นที่ทำงานให้สะอาด เป็นระเบียบ และมีอุปกรณ์เพียงพอเพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ควรเสริมสร้างช่องทางการสื่อสารภายในที่เข้าถึงง่ายและทันสมัย เพื่อให้บุคลากรได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา สุดท้ายควรจัดกิจกรรมหรือมาตรการสร้างความผูกพันและความภาคภูมิใจในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อคงไว้ซึ่งแรงจูงใจและความทุ่มเทของบุคลากร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังหน่วยงานหรือคณะอื่นของมหาวิทยาลัย เพื่อเปรียบเทียบและเห็นภาพรวมที่กว้างขึ้น นอกจากนี้ควรศึกษาประเด็นที่พบว่าเป็นจุดอ่อน เช่น ระบบการจัดการข้อร้องเรียนและสิ่งแวดล้อมการทำงานอย่างเจาะลึก เพื่อหาแนวทางพัฒนาที่ตรงจุด การใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Quantitative และ Qualitative) จะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงตัวเลขที่แม่นยำควบคู่กับข้อมูลเชิงลึกจากประสบการณ์จริงของบุคลากร การสัมภาษณ์หรือการสนทนากลุ่มสามารถเปิดมุมมองใหม่ ๆ ที่แบบสอบถามอาจไม่ครอบคลุม ผลลัพธ์ที่ได้จะนำไปสู่ข้อเสนอแนะที่มีมิติรอบด้านและนำไปใช้ได้จริงมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัย เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในสถาบันการศึกษาด้านสัตวแพทยศาสตร์: กรณีศึกษาจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณกิตติศักดิ์ ชูมาลี นักวิทยาศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย และบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายอำนวยการ บุคลากรโรงพยาบาลสัตว์ และบุคลากรศูนย์ชันสูตรโรคสัตว์ทุกคนที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ และขอขอบคุณผู้บริหาร คณะสัตวแพทยศาสตร์ และคุณณัฐรินทร์ ชาญด้วยกิจ นักวิชาการศึกษานำงาน การ ที่มีส่วนร่วมช่วยเหลือให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- กองทรัพยากรบุคคล. (2564). ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันในองค์กร ประจำปี 2564. ปทุมธานี: องค์การพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ.
- คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2565). รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ประจำปีการศึกษา 2565. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (ม.ป.ป.). ประวัติความเป็นมา คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้นจาก <https://vet.psu.ac.th/main/about/history>
- จรรยาพร รอบคอบ. (2566). ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจคุณภาพการบริการของสำนักงานคนบตี กลุ่ม สำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. วารสารวิชาการ ปชมท, 12(2), 81-94.
- ณัฐปภัษ ธนวิรุฬห์โอฬาร และคณะ. (2563). การประเมินสมรรถนะหลักและความต้องการพัฒนาสมรรถนะหลักของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารพัฒนาการเรียนรู้สมัยใหม่, 5(5), 56-66.
- พงศ์ศิลป์ รัตนอุดม. (2565). การพัฒนางานอาคารสถานที่เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้และรองรับการบริหารจัดการ การอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี วิทยาลัยการอาชีวศึกษากาญจนาภิเษกหนองจอก. วารสารวิชาการอุตสาหกรรม ศึกษา, 16(1), 94-107.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. (2563). สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่ พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ สถาบันวิจัยและพัฒนา ครั้งที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2563. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- สิวัฒน์ สุวรรณศิลป์ และ วิษณุพงษ์ โพธิ์พิรุฬห์. (2567). อิทธิพลของความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงานต่อความตั้งใจใน การทำงานหลังเกษียณของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ: การศึกษาความแตกต่างระหว่างช่วงวัยใน ฐานะตัวแปรกำกับ. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, 16(1), 30-55.
- สุชาดา แดงอินทวัฒน์. (2566). การพัฒนาระบบการจองห้องออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วารสารวิชาการ ปชมท., 12(3), 31-44.