

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการสื่อสาร และการใช้อำนาจ กับความพึงพอใจในการ

บริหารองค์การในกำกับของรัฐ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

**Relationships between Perceived Communications Styles, Exercise of Power, and Satisfaction
towards the Management of Autonomous Organizations: A Case Study of Walailak University**

อาทิติย์ จจรรัส (Artit Johnjaras)* ดร.บำรุง ศรีนวลปาน (Dr. Bamrung Srinounpan)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการสื่อสารและการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการบริหารองค์การในกำกับของรัฐ ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จำนวน 291 คน และเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานสายวิชาการและสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยสายวิชาการรับรู้การสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่วนสายปฏิบัติการวิชาชีพรับรู้การสื่อสารแบบแนวราบในระดับมาก 2) พนักงานสายวิชาการและสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาที่ไม่แตกต่างกัน 3) พนักงานสายวิชาการและสายปฏิบัติการวิชาชีพมีความพึงพอใจในการบริหารองค์การไม่แตกต่างกัน โดยเฉพาะด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับมาก 4) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการบริหารองค์การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับสูง โดยเฉพาะการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน 5) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการบริหารองค์การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับสูง โดยเฉพาะอำนาจการอ้างอิง

ABSTRACT

The study aimed to examine the relationships between perceived communications styles, exercise of power of the management level, and satisfaction towards the management of autonomous organizations: a case study of Walailak University. There were 291 respondents in this quantitative research. The results showed that: 1) The perceptions of communications styles between academic and administrative staff were statistically significant difference at .05 level. Academic staff perceived the top-down communication style whereas administrative staff perceived more on horizontal communication, 2) Both groups perceived the exercise of the management level indifferently, 3) There was no difference between the two groups in satisfaction towards the organizational management especially the high level of satisfaction in work achievement, 4) A significant positive relationship was found between perceived communication styles and satisfaction towards the organizational management at a high level, especially bottom up communication, 5) A significant positive relationship was found between perceived exercise of power and satisfaction towards the organizational management at a high level, especially the reference power.

คำสำคัญ: รูปแบบการสื่อสาร การใช้อำนาจ ความพึงพอใจ

Key Words: Communications Styles, Exercise of power, Satisfaction

* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สาขาการจัดการการสื่อสารแบบบูรณาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

บทนำ

การสื่อสาร เป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญที่สุด เพราะเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกันของพนักงานทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับปฏิบัติการไปจนถึงระดับนโยบาย ทำให้สามารถกำหนดควิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และการสื่อสาร มีบทบาทและมีความสำคัญมาก ในการสร้างเสริมบรรยากาศที่ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก ในองค์กร ซึ่งจะกระตุ้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้นและบรรลุเป้าหมายขององค์กร (อรอนงค์, 2555)

ทรัพยากรมนุษย์ ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และมีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการปฏิบัติงานทุกประเภท แม้วิทยาการ เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ จะก้าวไกล เพียงใดก็ตาม มนุษย์ก็ยังถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีสำคัญยิ่ง ต่อการทำงาน และบุคลากรเป็นปัจเจกหรือกลไก ในการขับเคลื่อนการทำงานขององค์กร ไปสู่เป้าหมาย หรือวิสัยทัศน์ (คู่มือพนักงานมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, 2551)

ดังนั้น การบริหารงานภายในองค์กร ถือว่าเป็น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญอย่างมาก ต่อการพัฒนางานองค์กร หากสามารถบริหารทรัพยากร มนุษย์ในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้นั้น ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรเป็นอย่างดี และส่วนหนึ่งของการบริหารองค์กรให้พนักงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (กัญญารัตน์, 2548)

แต่เมื่อองค์กรมีรูปแบบการบริหารจัดการ ที่เปลี่ยนแปลงไป ไม่ใช่แบบราชการ หรือแบบเอกชน แต่แบบที่เรียกว่า “องค์กรในกำกับของรัฐ” ซึ่งปัจจุบัน ใช้กับ สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา กล่าวคือ มหาวิทยาลัยเหล่านั้น มีฐานะเป็นนิติบุคคล ภายใต้ การกำกับดูแล ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ การตัดสินใจ ส่วนใหญ่สิ้นสุดที่ระดับสภามหาวิทยาลัย โดยเน้นการบริหารในรูปคณะบุคคลในแต่ละระดับ ใช้ระบบรวมบริการแต่แยกภารกิจ มีระบบการเงิน

ที่คล่องตัว ตรวจสอบได้ มีอำนาจปกครอง ดูแล บำรุงรักษา จัดหาประโยชน์จากทรัพย์สินของ มหาวิทยาลัยของตน อย่างอิสระ (สุรพล, 2555)

ในขณะเดียวกัน ภาครัฐก็ยังมีอำนาจควบคุม การดำเนินงาน คือ รัฐบาลจะจัดสรรให้เป็นเงินอุดหนุน ทั่วไป ซึ่งมหาวิทยาลัยสามารถใช้จ่ายได้ตามระเบียบที่ กำหนดขึ้นเอง แต่รัฐยังคงมีอำนาจในการตรวจสอบ บัญชีการใช้จ่ายของมหาวิทยาลัย และรัฐบาลยังมีสิทธิ ยกเลิกเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยได้ ดังนั้นอำนาจบริหารสูงสุด และสุดท้าย ยังคงอยู่กับรัฐบาล (เกษม, 2540)

มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นองค์กรที่ใช้การบริหารองค์กรในกำกับของรัฐ ซึ่งลักษณะเฉพาะนี้อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ในองค์กรในด้านต่างๆ ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสื่อสาร การใช้อำนาจ และความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ทั้งทางด้านระเบียบ การบริหารงาน และวัฒนธรรมองค์กร ที่พนักงาน จะต้องเปลี่ยนแปลง แตกต่างจากการบริหารงาน แบบองค์กรของรัฐ หรือเอกชนทั่วไป ดังนั้นผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ รูปแบบการสื่อสารและการใช้อำนาจกับความพึงพอใจ ในการบริหารองค์กรในกำกับของรัฐ” เพื่อองค์กร จะได้นำผลการวิจัย ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับ สร้างความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรในกำกับ ของรัฐต่อไป

ได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้รูปแบบการสื่อสารในการ บริหารองค์กรในกำกับของรัฐ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับ บัญชา ในการบริหารองค์กรในกำกับของรัฐ
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารองค์กร ในกำกับของรัฐ

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการสื่อสาร กับความพึงพอใจในการในการบริหารองค์การในกำกับของรัฐ

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการในการบริหารองค์การในกำกับของรัฐ

วิธีการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร เป็นพนักงานของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 1,068 คน โดยไม่รวมผู้บริหารขององค์การ

1.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ได้จากคำนวณตามสูตรของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ถ้าดับตัดไปใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็นแบบชั้นภูมิ โดยแบ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายวิชาการ และพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ หลังจากนั้นใช้วิธีการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ เพื่อกระจายการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 291 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม เพื่อจะสอบถามพนักงานสายวิชาการจำนวน 124 คน รวมถึงพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพจำนวน 167 คน ซึ่งมีโครงสร้างคำถามในเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 การรับรู้รูปแบบการสื่อสารในองค์การ

2.3 การรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในองค์การ

2.4 ความพึงพอใจในการบริหารงานในองค์การ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรม SPSS โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อหาค่า T-Test ค่า F-Test ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการวิจัย

1. การรับรู้รูปแบบการสื่อสารในองค์การในกำกับของรัฐ พบว่า พนักงานสายวิชาการกับพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพมีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่ง การสื่อสารแบบแนวราบและการสื่อสารแบบข้ามสายงานจะมีการรับรู้แตกต่างกัน ส่วนการสื่อสารแบบบนลงล่างและการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนจะมีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

2. การรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในองค์การ ในกำกับของรัฐ พบว่า พนักงานสายวิชาการกับพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา มีการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยอำนาจความเชี่ยวชาญ อำนาจการบังคับบัญชา อำนาจการอ้างอิง และอำนาจตามกฎหมายมีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ส่วนอำนาจการให้รางวัลมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน

3. ความพึงพอใจในการบริหารงานองค์การในกำกับของรัฐ พบว่า พนักงานสายวิชาการกับพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีความพึงพอใจในการบริหารองค์การที่ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจำแนกได้ว่า ด้านนโยบาย/แผนและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในงาน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ผูกพัน และด้านความมั่นคงในงานมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการในการบริหารองค์การในกำกับของรัฐ พบว่า พนักงานสายวิชาการกับพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีความคิดเห็นว่า มีความสัมพันธ์

ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดย การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์ในระดับสูง การสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบแนวราบ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนการสื่อสารแบบข้ามสายงาน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้การรับรู้ต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการบริหารองค์การในกำกับของรัฐ พบว่า พนักงานสายวิชาการกับพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีความคิดเห็นว่ามี ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยความสัมพันธ์ในระดับสูง คือ อำนาจการอ้างอิง อำนาจการให้รางวัล และอำนาจความเชี่ยวชาญ ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง คือ อำนาจตามกฎหมาย ส่วนความสัมพันธ์ในระดับต่ำ คือ อำนาจการบังคับบัญชา

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

1. การรับรู้รูปแบบการสื่อสารในองค์การในกำกับของรัฐ จากการศึกษาพบว่า พนักงานสายวิชาการกับพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารในการบริหารองค์การแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1.1 พนักงานสายวิชาการ มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาคือการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวราบ การสื่อสารแบบข้ามสายงานน้อยที่สุด แตกต่างจากงานวิจัยของ (นภาพร, 2552) ว่า พนักงานมีรูปแบบการสื่อสารภายในหน่วยงาน เป็นการสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด

1.2 พนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารแบบแนวราบมากที่สุด รองลงมาคือการสื่อสารแบบข้ามสายงาน และการสื่อสารแบบบนลงล่างน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชาติชาย

, 2553) ว่าพนักงานในองค์กร เห็นด้วยกับรูปแบบการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด

2. การรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในองค์การในกำกับของรัฐ จากการศึกษาพบว่า พนักงานสายวิชาการกับพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีการรับรู้ต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในการบริหารองค์การไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

2.1 พนักงานสายวิชาการ รับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในองค์การด้านอำนาจการบังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาคืออำนาจการให้รางวัล และอำนาจความเชี่ยวชาญน้อยที่สุด แตกต่างจากงานวิจัยของ (ศิริรัตน์, 2552) ที่พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีการใช้อำนาจอ้างอิงมากที่สุด รองลงมาคืออำนาจความเชี่ยวชาญ อำนาจการให้รางวัล อำนาจตามกฎหมาย และอำนาจการการบังคับน้อยที่สุด ตามลำดับ

2.2 พนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ รับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในองค์การ ในด้านอำนาจการบังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาคืออำนาจตามกฎหมาย และอำนาจการให้รางวัลน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (ยุวดี, 2551) ที่พบว่า พนักงานในองค์กรมีการรับรู้การใช้อำนาจการบังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาคืออำนาจความเชี่ยวชาญ อำนาจตามตำแหน่ง อำนาจการให้รางวัล และอำนาจความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจในการบริหารงานองค์การในกำกับของรัฐ จากการศึกษาพบว่า พนักงานสายวิชาการกับพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีความพึงพอใจในการบริหารงานองค์การไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

3.1 พนักงานสายวิชาการ มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านสภาพการทำงาน ส่วนด้านนโยบาย/แผน และการบริหารงานน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ (รัชณี, 2552) พบว่า พนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานสูงสุด ในลำดับรองลงมา คือ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนด้านค่าจ้าง เงินเดือนน้อยที่สุด

3.2 พนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานน้อยที่สุด ต่างจากผลการวิจัยของ (ณัฐธา, 2550) ที่พบว่าพนักงานมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน รองลงคือด้านความสำเร็จในงาน ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านนโยบาย/แผนการปฏิบัติงาน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการในการบริหารองค์การในกำกับของรัฐ จากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการบริหารองค์การในกำกับของรัฐ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดย ความสัมพันธ์ในระดับสูง คือ การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ในระดับปานกลางคือ การสื่อสารแบบบนลงล่างกับการสื่อสารแบบแนวราบ ส่วนความสัมพันธ์ในระดับต่ำ คือการสื่อสารแบบข้ามสายงาน ซึ่งต่างจากผลการวิจัยของ (นภาพร, 2552) ที่พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไปในทิศทางเดียวกันในระดับน้อย โดยความสัมพันธ์รูปการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนสูงที่สุด และการสื่อสารแบบบนลงล่างน้อยที่สุด

5. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในการบริหารองค์การในกำกับของรัฐ จากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยกลุ่มตัวอย่างคิดเห็นว่า อำนาจการอ้างอิง อำนาจการให้รางวัล และอำนาจความเชี่ยวชาญ มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ด้านอำนาจตามกฎหมาย มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ส่วนอำนาจการบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ (จิระ ,2552) พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับมาก โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยอำนาจการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์สูงที่สุด รองลงมา คืออำนาจการให้รางวัล อำนาจการมีข้อมูลข่าวสาร อำนาจร่วมปรึกษาหารือ อำนาจตามกฎหมาย อำนาจการพึ่งพา อำนาจความเชี่ยวชาญและอำนาจการอ้างอิงน้อยที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. พนักงานสายวิชาการและพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพในองค์การในกำกับของรัฐ มีการรับรู้รูปแบบการสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน โดยสายวิชาการรับรู้การสื่อสารแบบบนลงล่าง ส่วนสายปฏิบัติการวิชาชีพรับรู้การสื่อสารแบบแนวราบ

2. พนักงานสายวิชาการและสายปฏิบัติการวิชาชีพ มีการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาที่ไม่แตกต่างกัน โดยพบว่า อำนาจความเชี่ยวชาญ อำนาจการบังคับบัญชา อำนาจการอ้างอิง และอำนาจตามกฎหมาย มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ส่วนอำนาจการให้รางวัลมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน

3. พนักงานสายวิชาการและสายปฏิบัติการวิชาชีพมีความพึงพอใจในการบริหารองค์การไม่แตกต่างกัน โดยเฉพาะด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และด้านความมั่นคงในงาน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการบริหารองค์การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันทางบวกในระดับสูง โดยเฉพาะการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการบริหารองค์การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันบวกในระดับสูง โดยเฉพาะอำนาจการอ้างอิง อำนาจการให้รางวัล และอำนาจความเชี่ยวชาญ

ดังนั้นหากผู้บริหารองค์การสามารถบริหารจัดการเครื่องมือเพื่อสื่อสารภายในองค์การให้เป็นระบบ และอยู่ในการควบคุมขององค์การได้ มีการปรับปรุงหรือหาวิธีการสื่อสารในการสั่งงาน การบังคับบัญชาระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงาน ที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การอย่างจริงจัง ก็จะทำให้ และมีระบบสวัสดิการที่ดี จะทำให้ความพึงพอใจในการบริหารองค์การในกำกับของ รัฐสูงในทุกด้าน เพราะผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า หากมีการสื่อสารกันมากขึ้น ใช้วิธีการสั่งงาน/บังคับบัญชาตรงตามความต้องการของพนักงานในองค์การนั้น จะทำให้ความพึงพอใจในการบริหารองค์การสูงขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

1.1 รูปแบบการสื่อสารในองค์การของพนักงานสายวิชาการ ควรจัดกิจกรรมที่ช่วยเสริมให้บรรยากาศการสื่อสารระหว่างพนักงานในสายวิชาการกับผู้บริหาร มีความเป็นทางการน้อยลง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้มากขึ้น เน้นการรับฟังแนวคิดและการแก้ไขปัญหามาจากพนักงานให้มากขึ้น ส่วนพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ ควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่ดี เป็นระบบ สามารถควบคุมได้ และเหมาะสมกับความต้องการใช้งาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.2 การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในองค์การสำหรับพนักงานสายวิชาการ ควรเพิ่มการใช้อำนาจความเชี่ยวชาญให้สูงขึ้น เพื่อให้พนักงานในปกครองยอมรับในความรู้ความสามารถ พร้อมทั้งจะเชื่อฟังและปฏิบัติตามนโยบายของผู้บังคับบัญชาอย่างดียิ่ง ส่วนพนักงานสายปฏิบัติการวิชาชีพ ควรเพิ่มการรับใช้อำนาจการให้รางวัลและอำนาจการอ้างอิง เพื่อให้สอดคล้องกับองค์การ และระบบบริหารงาน โดยแสดงให้เห็นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน เห็นถึงความรู้ความสามารถในการบริหารงานที่ตนรับผิดชอบ มีนโยบายการปรับ

และให้ผลตอบแทนแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี ให้เป็นที่ประจักษ์ ชัดเจน จับต้องได้

1.3 ความพึงพอใจในการบริหารงานในองค์การ ควรส่งเสริมให้พนักงานสายวิชาการมีโอกาสได้รับข้อมูลด้านนโยบายการบริหารงาน การปฏิบัติงานในองค์การให้มากขึ้น ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน และช่วยกันดำเนินนโยบายนั้นไปสู่การปฏิบัติงานได้ดีและรวดเร็วขึ้น ส่งเสริมให้พนักงานในสายปฏิบัติการวิชาชีพมีโอกาสไปฝึกอบรม/ศึกษาต่อมากขึ้น รวมถึงปรับปรุงและจัดสรรสวัสดิการให้ดีขึ้น ตรงตามความต้องการของพนักงานในองค์การ โดยอาจวางระบบการจ้างงานใหม่ เช่น สัญญาจ้างงานที่มีความมั่นคงมากขึ้น และเมื่อผ่านการประเมิน มีเพิ่มเงินเดือนตามสัดส่วนผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการบริหารองค์การ ผู้บริหารองค์การ ควรรักษาความสัมพันธ์ในระดับนี้ไว้ โดยการส่งเสริม และหาช่องทางการสื่อสารใหม่ๆ เพื่อเป็นศูนย์กลางการสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน และระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อ ผู้บริหารจะได้รับทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของพนักงานในองค์การได้มาก

1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการบริหารองค์การ ผู้บริหารในองค์การ ควรปรับเปลี่ยนลักษณะการใช้อำนาจในการปฏิบัติงานกับพนักงาน โดยใช้ อำนาจการบังคับบัญชาให้สูงขึ้น เพื่อจะได้ควบคุมการ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ง่ายขึ้น และทำให้การปฏิบัติงาน และการสั่งการนั้นเป็นระบบมากขึ้นด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาในเชิงลึก ด้วยวิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ หรือศึกษาในประเด็นบรรยากาศของ องค์การในกำกับของรัฐ เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาเรื่องความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ เช่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน เป็นต้น

2.3 ควรศึกษา ในเชิงเปรียบเทียบขององค์การประเภทเดียวกัน แต่มีรูปแบบบริหารงานที่ต่างกัน คือ องค์การที่เป็นราชการ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ

เอกสารอ้างอิง

การเจ้าหน้าที่. หน่วย. คู่มือพนักงานมหาวิทยาลัย

วลัยลักษณ์ (กุมภาพันธ์ 2551).

เกษม สุวรรณกุล. 2540. มหาวิทยาลัยออกนอกระบบ

คืออะไร. ค้นคว้าเมื่อ 7 ธันวาคม 2556 จาก

<http://www.culi.chula.ac.th/tic/out.html>.

กัญญารัตน์ บัวเงิน. 2549. การเปรียบเทียบความคิดเห็น

ต่อการบริหารองค์กรและความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้บริหารและพนักงาน

สถานธนาบาลกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. การจัดการทั่วไป.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จิระ เกลิมศักดิ์. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่าง

การใช้อำนาจของผู้บริหารกับความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในวิทยาลัย

การอาชีพบางละมุง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์

การศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชาติชาย ทองสวัสดิ์. (2553). การศึกษารูปแบบการ

สื่อสารในองค์กรกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ

พนักงานบริษัท หุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม

จำกัด (มหาชน). รายงาน โครงการเฉพาะบุคคล

วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์

และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐา กริทธิชัย. 2550. การศึกษาความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย

ศรีนครินทร์วิโรฒ. วิทยานิพนธ์การศึกษา

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

เดือนเพ็ญ ประทุม. 2554. แนวทางการสื่อสาร

เพื่อสร้างวัฒนธรรมแกร่งในองค์กรยุคร่วม

กรณี กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.

การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

คณะภาษาและการสื่อสาร สถาบันบัณฑิต

พัฒนบริหารศาสตร์.

นภาพร ไทยเหนือ. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบ

การสื่อสารภายในหน่วยงานกับความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัย

ราชภัฏเชียงราย. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาการบริหาร

งานบุคคล. กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีจำกัด.

ยุวดี ไชมีเพชร. 2551. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้

การใช้อำนาจ รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับ

บัญชาและความเครียดของผู้ใต้บังคับบัญชา:

กรณีศึกษา บริษัท ที่ให้บริการข้อมูลทางธุรกิจ

แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตร์

มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์

รัชณี ศรีสุทธีวงษา. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่าง

ความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดี

ต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงาน

ของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศิริรัตน์ ปัญญาวงศ์. 2552. การศึกษาความสัมพันธ์

ระหว่างการใช้อำนาจของผู้บริหารโรงเรียนกับ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
นครราชสีมา เขต 1-7. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สุรพล ศรีบุญทรง. 2555. ธรรมชาติกับการเป็น

มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ.

ค้นคว้าเมื่อ 7 ธันวาคม 2555 จาก

<http://www.vcharkarn.com/varticle/41899>.

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. 2555. พฤติกรรมและการสื่อสาร

ในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

French, J.R.P. and Raven, B. 1959. The bases of social
power, in Cartwright, D.(Eds), Studies in Social

Power, University of Michigan Press

Herzberg, Frederick, Mausner, Bernard, Snyderman,
& Block. 1959. The Motivation to work.

Newyork : John Wiley & Son.

Yamane, Taro. 1973. Statistics: An Introductory

Analysis. Third edition. Newyork : Harper and

Row Publication.