

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องอิทธิพลของบรรยากาศองค์กรต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) สำนักงานกลาง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
3. ความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กรเป็นสิ่งที่สามารถใช้ศึกษาถึงผลกระทบทางด้านพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานในองค์กรอย่างลึกซึ้ง ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้หรือเข้าใจ (perceive) ต่อสภาพแวดล้อมของพวกเขา (วูดินันท์ วิมลศิลป์, 2533, หน้า 285) สตีร์ (Steer, 1977, p. 100) กล่าวว่า การวิเคราะห์ห้บทบาทของสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กร จะไม่สมบูรณ์ หากไม่พิจารณาลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (internal environment) ซึ่งเรียกสภาพแวดล้อมในองค์กรนี้ว่า บรรยากาศองค์กร (organizational climate) ซึ่งหมายรวมถึงตัวแปรต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร ได้แก่ การควบคุมบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน ระบบการให้ค่าตอบแทนและอื่น ๆ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้จะเป็นตัววัดบรรยากาศในหน่วยงานว่า มีความเหมาะสมชวนให้พนักงานนำทำงานเพียงใด บรรยากาศในองค์กรนี้เองจะเป็นตัวกำหนดให้องค์กรหนึ่งแตกต่างไปจากอีกองค์กรหนึ่ง (สมยศ นาวิการ และสุสติ รุมาคม, 2520, หน้า 84)

นักวิชาการได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กร ดังนี้

อรุณ รักรธรรม (2533, หน้า 31) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง จุดของค่านิยมทัศนคติ และขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งมีผลกระทบต่อวิถีทางที่คนมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ปิยธิดา ตรีเดช (2540 อ้างถึงในปัทมา ยัมพงศ์, 2542, หน้า 58) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับการทำงานต่อผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

พลันเค็ท และแอทเนอร์ (Plunkett & Attner, 1994, p. 25 อ้างถึงในสายสมร ฝึกทองอยู่, 2543, หน้า 9) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคลากรถึงคุณลักษณะของสิ่งแวดล้อมในการทำงานตามประสบการณ์

บราวน์และมอร์เบอร์ก (Brown & Morberg, 1980, p. 667 อ้างถึงใน อำพัน ไชยทองศรี, 2530, หน้า 29) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร คือ กลุ่มลักษณะต่าง ๆ ในองค์กรซึ่งสมาชิกในองค์กรรับรู้ มีลักษณะ ดังนี้

1. บรรยากาศเป็นการบรรยายลักษณะหรือสภาพองค์กร
2. บรรยากาศเป็นเครื่องบ่งชี้ความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง
3. บรรยากาศจะยังคงอยู่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง
4. บรรยากาศองค์กรจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรนั้น

และยังได้กล่าวอีกว่าบรรยากาศองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ขอบเขตความเป็นอิสระของสมาชิก
2. ระดับความสามารถของผู้บังคับบัญชาที่จะออกกฎระเบียบหรือวัตถุประสงค์เพื่อให้สมาชิกในองค์กรรับรู้

3. ระบบการให้รางวัลและการจูงใจในหน่วยงาน
4. ลักษณะการบังคับบัญชา ความอบอุ่น ความช่วยเหลือ ที่ผู้บังคับบัญชาแสดงออกต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

สเทียร์ (Steer, 1977, p. 101-102) ให้ความเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรในด้านบุคลิกภาพของมนุษย์ในองค์กรที่มองเห็นได้ โดยสมาชิกขององค์กรและได้ตั้งข้อสังเกตไว้ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์กรที่แท้จริงย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อของสมาชิกในองค์กรที่มีความเชื่อว่า “ควรจะเป็น” มากกว่า “ที่เป็นอยู่” ถ้าหากสมาชิกในองค์กรเชื่อว่า บรรยากาศควรจะเป็นเผด็จการ เขาจะต้องคาดหวังต่อไปได้ว่า เขาจะต้องมีพฤติกรรมปฏิบัติตนอย่างเผด็จการ แม้ว่าฝ่ายผู้บังคับบัญชาระดับสูงจะพยายามทำตนเป็นประชาธิปไตยก็ตาม

2. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะต่าง ๆ ขององค์กร การกระทำและผลที่เกิดขึ้นในด้านบรรยากาศองค์กรเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของสมาชิกขององค์กรที่มีคุณลักษณะต่าง ๆ กันและยังเชื่อว่าบรรยากาศขององค์กรนั้นย่อมมีลักษณะเฉพาะไม่ซ้ำแบบในแต่ละองค์กรแตกต่างกันไป

3. บรรยากาศซึ่งแสดงออกมาให้เห็นภายในองค์กรนั้นย่อมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมสำคัญของคนที่ทำงานในองค์กรนั้น

จากความหมายหรือคำนิยามเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรที่ได้กล่าวมานั้น สามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศขององค์กร หมายถึง การรับรู้หรือความรู้สึกของพนักงานผู้ปฏิบัติงานทั้งโดยตรงหรือโดยทางอ้อม ที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในองค์กรที่เขาทำงานอยู่ อันได้แก่ โครงสร้าง การเปิดโอกาส ความยุติธรรม การให้รางวัลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความไว้วางใจ เชื่อใจ ความขัดแย้ง ความสามัคคีของพนักงานในองค์กร ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความพึงพอใจในการทำงาน

ในด้านการบริหารองค์กรมีผู้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรไว้ ดังนี้

ครูดิน และเชอร์แมน (Chruden & Sherman, 1968 อ้างถึงใน ศุภวัธย์ สุวรรณสิทธิ์, 2539, หน้า 19) กล่าวว่า องค์กรก็เหมือนกับบุคคลที่ต้องมีบุคลิกภาพ (personality) องค์กรหนึ่งอาจจะยินยอมให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและสนับสนุนพนักงานผู้ปฏิบัติงาน แต่อีกองค์กรหนึ่งมีหัวหน้าเผด็จการถือตนเองเป็นใหญ่ ไม่ให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นอิสระหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่สำคัญในองค์กรหนึ่ง อาจพบว่าพนักงานผู้ปฏิบัติงานมีบุคลิกที่เรง เป็นมิตร เพราะหัวหน้าไม่เข้มงวด แต่อีกองค์กรหนึ่งพบว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมไม่พอใจ ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน เพราะหัวหน้าเป็นคนเจ้าอารมณ์ ด้วยเหตุนี้บรรยากาศในที่ทำงานจะมีผลต่อเจตคติและพฤติกรรมของพนักงานเท่า ๆ กับประสิทธิผลของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

จอยเนอร์ และคอร์คแคน (Joiner & Corkan, 1986 อ้างถึงใน ปีพมา ยิ้มพงศ์, 2542, หน้า 60) กล่าวว่า บรรยากาศในการทำงานเป็นคำที่ใช้กล่าวถึงปัจจัยสถานการณ์ในสิ่งแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกทันทีเมื่อเข้าไปอยู่ในสิ่งแวดล้อมนั้น

ลักษณะข้อบ่งชี้บรรยากาศไม่ดีขององค์กร มีดังนี้

1. พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกท้อแท้ รู้สึกว่าตนถูกบังคับควบคุม และมีพฤติกรรมขาดความรับผิดชอบ

2. พนักงานผู้ปฏิบัติงานไม่ยอมรับความผิดพลาดของตน และพยายามที่จะปกปิด

3. พนักงานผู้ปฏิบัติงานชอบแก้ตัวเมื่อปฏิบัติงานบกพร่อง และกล่าวโทษคนอื่นหรือสิ่งอื่น

ลักษณะข้อบ่งชี้บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีดังนี้

1. พนักงานผู้ปฏิบัติงานได้รับการเปิดโอกาสและมีอิสระที่จะพูดคุย ได้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

2. พนักงานผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือเมื่อเขาต้องการ

3. พนักงานผู้ปฏิบัติงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงต่อความผิดพลาด

4. พนักงานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นสิ่งท้าทายความสามารถของเขา

บรรยากาศองค์การจะมีลักษณะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์ และแบบความเป็นผู้นำกับขวัญกำลังใจ และพฤติกรรมของพนักงาน บรรยากาศองค์การจะเป็นการรับรู้หรือความรู้สึกต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ ซึ่งขึ้นอยู่กับบุคคลแต่ละคนตามความต้องการ และบุคลิกภาพของเขาเอง การรับรู้เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และเจตคติของพนักงาน

จะเห็นได้ว่าบรรยากาศองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงานผู้ปฏิบัติงานในองค์การ อาจก่อให้เกิดพฤติกรรมพึงพอใจในงาน และไม่พึงพอใจในงานได้

ฮาลปีน และครอฟท์ (Halpin and Croft, 1966 อ้างถึงในจินดารัตน์ โรมา, 2543, หน้า 32) ได้จัดรูปแบบบรรยากาศองค์การและบรรยายคุณลักษณะของบรรยากาศองค์การในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การแบบแจ่มใส (the open climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ผู้นำ และพนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณมีความสุข สบายใจ มีขวัญและกำลังใจดี มีความสัมพันธ์กันฉันท์มิตร มีความพึงพอใจในผลงานของหมู่คณะและภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์การนี้ ผู้นำได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลที่น่าเคารพ สนใจงานสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ ไม่มีพฤติกรรมปลีกตัวออกจากงาน ไม่เล็งผลเลิศในการทำงาน แต่งานทุกอย่างก็สำเร็จไปได้ด้วยดี

2. ให้อิสระในการทำงาน (autonomous climate) พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับฉันท์มิตร มีขวัญและกำลังใจดี ผู้นำไม่เข้ามาเป็นอุปสรรคขัดขวางการทำงาน และไม่มีวาทะกีดกันกับพนักงานผู้ปฏิบัติงาน แต่ก็ให้ความนับถือพอสมควร สนับสนุนและผลักดันให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานก้าวหน้า มีความสามารถในการปรับตัวไปตามสภาพแวดล้อม

3. บรรยากาศองค์การแบบควบคุม (the controlled climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ผู้นำใช้การบริหาร โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน จึงทำการควบคุมตรวจตราและนิเทศงานให้ผู้ปฏิบัติงานทำตามคำสั่ง ตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อให้ได้ผลงานตามที่ต้องการ พนักงานผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานจนล้นมือ จึงมีเวลาในการสร้างความสัมพันธ์กันน้อย ผู้นำจะมีลักษณะใช้อำนาจสั่งการตลอดเวลา ไม่คบหาสมาคมกับผู้ใด พนักงานผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความร่วมมือในการทำงานและพอใจในผลสำเร็จของงาน ทำให้ขวัญและกำลังใจอยู่ในเกณฑ์ดี

4. บรรยากาศองค์การแบบสนิทสนม (the familiar climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ผู้นำและพนักงานมีความสัมพันธ์กันฉันท์มิตรสหาย มีความคุ้นเคยสนิทสนมกันมาก

ผู้นำไม่ชอบการออกคำสั่ง การควบคุมตรวจตราและนิเทศการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เพราะได้รับความพึงพอใจจากการสร้างความสัมพันธ์กันที่มิตรเพียงอย่างเดียว ส่วนความภาคภูมิใจในผลงานมีน้อย

5. บรรยากาศองค์การแบบรวมอำนาจ (the paternal climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ผู้นำมุ่งทำงานที่ตนรับผิดชอบด้วยตนเองอย่างจริงจัง บริหารงานโดยใช้วิธีออกคำสั่ง ควบคุมตรวจตรา และนิเทศการทำงานของพนักงานอย่างใกล้ชิด ผู้นำพยายามส่งเสริมให้พนักงานมีความสัมพันธ์กันกันที่มิตร แต่ความพยายามเหล่านี้ไม่ได้ผลและเกิดความเบื่อหน่ายต่อคำสั่งหรือการนิเทศงานแบบผิด ๆ ถูก ๆ ของผู้นำ ผลงานส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จล้มเหลว ขวัญและกำลังใจไม่ดี

6. บรรยากาศองค์การแบบเข้มเขี้ยวหรือบรรยากาศแบบปิด (the closed climate) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานที่ผู้นำไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ขาดความรู้ ขาดบุคลิกภาพของความเป็นผู้นำ และขาดสมรรถภาพในการบริหาร ผู้นำไม่อำนวยความสะดวกในการทำงาน ตั้งกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ขึ้นมาอย่างพร่ำเพรื่อ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การพูดกับการกระทำของผู้นำไม่ตรงกัน การทำงานขาดความร่วมมือ ขวัญกำลังใจในการทำงานไม่ดี แต่พนักงานทุกคนมีความสัมพันธ์กันกันที่มิตร

สรุป บรรยากาศองค์การตามแนวคิดของฮาลปีน และครอฟท์ มีลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การแตกต่างกัน เหมือนกับคนแต่ละคนย่อมมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน เรียกบุคลิกภาพองค์การนี้ว่า บรรยากาศองค์การ

ลิตวิน และสตริงเจอร์ (Litwin and Stringer, 1986, pp. 81-85 อ้างถึงในจินคาร์ตัน โรม่า, 2543, หน้า 35-40) ได้จำแนกปัจจัยบรรยากาศองค์การเป็น 8 ปัจจัย ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ (structure) โครงสร้างองค์การที่กำหนดขึ้นมาสำหรับใช้ในองค์การย่อมมีผลกระทบต่อพนักงานในองค์การ ไม่ว่าจะองค์การนั้นจะเป็นองค์การรูปนัย หรือองค์การรูปนัยก็ตาม

2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ (challenge and responsibility) ปัจจัยนี้จะวัดเกี่ยวกับความเข้าใจหรือการรับรู้เกี่ยวกับความท้าทายของงาน ปริมาณงานที่ต้องทำ และเส้นทางที่ทำงานให้สำเร็จ ความท้าทายของงานเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการพัฒนาสร้างเสริมแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของพนักงานในองค์การ และแรงจูงใจในด้านความสำเร็จจะทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่องานสูงด้วย ส่วนการตอบสนองความพอใจจากงานที่ทำ และระดับของผลการทำงานนั้นจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับโอกาสที่จะได้แสดงออกโดยตนเอง การควบคุมตนเอง นอกจากนี้

การเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบมีผลทำให้เกิดความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและทำให้เกิดผลงานเพิ่มขึ้น

3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (warmth and support) ปัจจัยนี้จะวัดความสำคัญทางด้านการส่งเสริมแทนที่จะเป็นการลงโทษ สำหรับการปฏิบัติงาน ความอบอุ่น และการสนับสนุนที่มีอยู่ภายในองค์กรจะช่วยลดความกังวล และความตึงเครียดในการทำงานลงได้ องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือสมาชิกใหม่ในองค์กร ย่อมจะกระตุ้นแรงจูงใจทางด้านความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกใหม่ได้ เพราะความต้องการของพวกเขาคือ บรรยากาศของงานที่มีความอบอุ่นและการสนับสนุน

4. การให้รางวัลและการลงโทษ การเห็นด้วยและการไม่เห็นด้วย (reward and punishment, approval and disapproval) ปัจจัยนี้จะวัดการรับรู้ทางด้านการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษ ภายใต้สภาวะการณ์ของการทำงาน ลิดวิน และสตรีงเจอร์ได้อธิบายมิติของบรรยากาศขององค์กรทางด้านนี้ว่า ภายในสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญกับการให้รางวัลแทนที่จะเป็นการลงโทษนั้น ย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นแรงจูงใจด้านความสำเร็จของพนักงานและความผูกพันต่อองค์กรได้ และลดความหวาดกลัวต่อความล้มเหลวในการทำงานของเขาได้ การให้รางวัลเท่ากับแสดงให้เห็นว่ายอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น ในขณะที่การลงโทษจะเป็นสัญญาณที่แสดงให้เห็นถึงการไม่ยอมรับในพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น

5. ความขัดแย้ง (conflict) ปัจจัยนี้จะวัดการรับรู้เกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานในองค์กร ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ จะต้องเผชิญกับความขัดแย้งอยู่เสมอ

6. มาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (performance standards and expectation) ปัจจัยนี้จะวัดการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของผลการทำงานและความชัดเจนของความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานภายในองค์กร ทฤษฎีที่ว่าด้วยแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จ จะเป็นทฤษฎีที่ถูกสร้างขึ้นมาจากความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จ ซึ่งสัมพันธ์กับมาตรฐานและอาจจะคาดหวังได้ว่า ระดับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมา โดยพนักงานผู้ปฏิบัติงานนั้นจะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จในการทำงานของพวกเขาด้วย

7. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (risk and risk taking) ปัจจัยนี้จะเป็นการรับรู้ของพนักงานผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารทางการยอมรับความเสี่ยง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่มีความต้องการทางด้านความสำเร็จสูง ชอบที่จะยอมรับความเสี่ยงสูงนั้น จะกระตุ้นความต้องการทางด้านความสำเร็จของบุคลากรได้ ในขณะที่บรรยากาศองค์กรที่ให้ความสำคัญกับแนว

ทางการป้องกันตัวเองในการตัดสินใจแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่สมหวัง และความอ่อนแอของความต้องการทางด้านความสำเร็จได้

8. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (unanimity) ปัจจัยนี้เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่มพนักงานผู้ปฏิบัติงาน จากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ความจงรักภักดีต่อกลุ่มช่วยให้กลุ่มมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันยิ่งขึ้นและช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ลิตวิน และสตริงเจอร์ ยังได้จำแนกบรรยากาศองค์การทั้ง 8 ปัจจัยดังกล่าวออกเป็นมิติบรรยากาศองค์การต่าง ๆ 9 มิติ ดังนี้

1. มิติโครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับขั้นตอนในการดำเนินงานมากมาย การถือตามระเบียบจนเกินไปและการติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชา

2. มิติความรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง ไม่จำเป็นต้องคอยตรวจสอบการตัดสินใจในทุก ๆ เรื่อง เมื่อบุคลากรมีงานที่จะปฏิบัติก็จะดำเนินการด้วยความรู้สึกรับผิดชอบในงาน

3. มิติรางวัล หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการได้รับรางวัล สำหรับงานที่ตนได้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์การ ระบบการให้รางวัลขององค์การมีลักษณะทางบวกมากกว่าการลงโทษ ทั้งนี้หมายถึง การรับรู้ในความยุติธรรมของนโยบายการจ่ายเงินเดือน และการสนับสนุนให้ก้าวหน้า

4. มิติการเสี่ยงภัย หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการเสี่ยงภัย และการทำทนายในงานและองค์การ เน้นที่จะพิจารณาทางเลือกที่เสี่ยงเป็นการเสี่ยงที่จะช่วยให้ได้ทางเลือกที่ดีในการดำเนินงาน

5. มิติความอบอุ่น หมายถึง การรับรู้ถึงมิตรภาพที่ดีในองค์การ ซึ่งเกิดขึ้นในบรรยากาศของการทำงานเป็นกลุ่ม เน้นความรู้สึกที่ดี ความเป็นเพื่อน และกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ

6. มิติการสนับสนุน หมายถึง การรับรู้ถึงความช่วยเหลือของผู้บริหาร และพนักงานอื่น ๆ ในกลุ่ม เน้นการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ทั้งระดับบนและระดับล่าง

7. มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ถึงความสำคัญของเป้าประสงค์ ซึ่งได้กำหนดไว้ในลักษณะที่ชัดเจนหรือคลุมเครือ มาตรฐานของการปฏิบัติงานเน้นการทำงานตามเป้าหมายขององค์การ บุคคล ตลอดจนกลุ่ม

8. มิติความขัดแย้ง หมายถึง การรับรู้ผู้บริหารและพนักงานในองค์การต้องการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกันจากความคิดเห็นของฝ่ายบริหารและบุคคลในองค์การ เน้นการแก้ปัญหา มากกว่าปล่อยให้เรื่อย ๆ หรือการไม่สนใจกับปัญหา

9. มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึง การรับรู้ว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนการเป็นสมาชิกที่ดีของทีมงานและที่สำคัญคือความมีน้ำใจ

จากมิติองค์การทั้ง 9 มิติ ลิตวิน และสตริงเจอร์ (Litwin and Stringer, 1986, p. 88) ได้แบ่งลักษณะบรรยากาศองค์การออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การมุ่งการประสานสัมพันธ์มีลักษณะสำคัญ คือ
  - 1.1. เปิดโอกาสให้เกิดพฤติกรรมการรวมกลุ่มและมีความสัมพันธ์ที่อบอุ่น จริงใจ
  - 1.2. ให้การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจแก่พนักงาน
  - 1.3. ให้อิสระในการทำงานและมีโครงสร้างองค์การที่บีบบังคับน้อย
  - 1.4. ให้การยอมรับว่าพนักงานเป็นสมาชิกของกลุ่มงาน
2. บรรยากาศมุ่งใช้อำนาจ มีลักษณะสำคัญ 3 ประเภท คือ
  - 2.1. มีการกำหนดโครงสร้างองค์การในรูปของกฎระเบียบ และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
  - 2.2. พนักงานยอมรับความรับผิดชอบในตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ สถานะในระดับสูง
  - 2.3. กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่เป็นทางการ ในการแก้ไขข้อขัดแย้งและความเห็นที่ไม่ลงรอยกัน
3. บรรยากาศมุ่งผลสำเร็จของงาน มี 4 ลักษณะ คือ
  - 3.1. เน้นความรับผิดชอบส่วนตัว
  - 3.2. มีการคำนวณเรื่องความเสี่ยงและมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ
  - 3.3. ให้การยอมรับและรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี
  - 3.4. สร้างความประทับใจที่พนักงานเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าและความสำเร็จของทีมงาน

ลิเคิร์ต และลิเคิร์ต (Likert and Likert, 1976, p. 73 อ้างถึงในจินดารัตน์ โรมมา, 2543, หน้า 69) ได้ทำการวัดบรรยากาศขององค์การ โดยพิจารณาจากตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ คือ พนักงานรู้ความเป็นไปภายในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาแสดงความใจกว้างที่จะติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย เพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ผลดี
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือ พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย การทำงาน การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ ถ้ามีข่าวสารเพียงพอในการตัดสินใจ หากการตัดสินใจดังกล่าวมีผลกระทบต่อใครแล้วผู้บังคับบัญชาจะขอความคิดเห็นของผู้นั้นด้วย



3. การคำนึงถึงพนักงาน หมายถึง องค์กรเอาใจใส่ จัดสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพการทำงานให้พนักงานรู้สึกพอใจในการทำงาน

4. อำนาจและอิทธิพลในองค์กรทั้งจากผู้บังคับบัญชาและตัวพนักงานเอง

5. เทคนิควิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน คือ เทคนิคที่ใช้ในหน่วยงานมีการปรับปรุงอย่างรวดเร็วเป็นไปตามสภาพแวดล้อม เครื่องมือ และทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงาน ได้รับการจัดการอย่างดี

6. แรงจูงใจ บรรยากาศขององค์กรที่ดีนั้นจะต้องมีลักษณะยอมรับความแตกต่าง และความไม่ลงรอยกันขององค์กร องค์กรพร้อมจะสนับสนุนให้พนักงานขยันขันแข็ง ทำงานหนักเพื่อเงิน เพื่อเลื่อนตำแหน่ง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

## แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

### 1. ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานหลายท่าน ดังนี้

สเตร้าส์ และเซเลย์ (Strauss & Sayles, 1960, p. 165) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองตอบความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

จอห์นส์ (Johns, 1992, p. 137) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลรวมของทัศนคติที่ผู้ปฏิบัติงานมีเกี่ยวกับงาน

เฮร์ซเบิร์ก และคณะ (Herzberg et al., 1959, p. 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอย่างเพียงพอ

เฟรนด์ (Frend, 1964 อ้างถึงใน ชูชาติ ศิวกาญจน์, 2538, หน้า 13) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึง การมีตำแหน่งที่ดีและมีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีพ มีความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน ซึ่งสภาพของงานดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของงานให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ และทำให้คนพึงพอใจในการทำงาน

อดัมส์ (Adums, 1967 อ้างถึงใน ศตวรรษ เรื่องสวัสดิ์, 2540, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นเปรียบเทียบสิ่งที่ตนเองทุ่มเทให้กับงานและสิ่งที่

ตนเองได้รับผลตอบแทน หรือรางวัลที่ตนเองได้รับ โดยเปรียบเทียบกับผู้อื่น เข้าพบว่าตนได้รับการปฏิบัติโดยเสมอภาคก็จะมีคามพึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าพบว่าตนได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือไม่เสมอภาค ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

ซาลลิส (Sallis, 1990 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ นิตยสุทธิ, 2542, หน้า 24) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความรู้สึกที่พอใจเกี่ยวกับลักษณะงานที่มีคุณค่า น่าสนใจ มีผู้ร่วมงานที่สามารถทำงานเป็นทีม มีหัวหน้าที่มีการบริหารอย่างคงเส้นคงวา มีการได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถและตามเวลาที่เหมาะสม ได้รับค่าจ้างค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, หน้า 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความรู้สึกหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคน ๆ หนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลนั้นได้รับความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากน้อยเท่าใด ถ้าสิ่งที่ขาดหายไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับ ก็จะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

มาลี บะวงษ์ (2534, หน้า 12) ได้สรุปความเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจในงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกชอบและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความสุขที่ได้ทำงาน และไม่ยากลาออกไปจากหน้าที่การงานนี้ รวมทั้งพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้จากการปฏิบัติงานนี้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกที่ดีที่มีต่องานที่ทำอยู่นั่นเอง

สรุป แนวคิดและความหมายที่นักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้กล่าวมานั้น อาจสรุปความหมายของความพึงพอใจในงานได้ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจของบุคคลนั้น อาจจะไม่มีความสิ้นสุด กล่าวคือ เมื่อมีความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดในระยะเวลาหนึ่งแล้ว เมื่อกาลเวลาหรือสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนไป บุคคลก็อาจเปลี่ยนจากความพึงพอใจเป็นไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยเป็นอยู่หรือเคยได้รับอยู่แล้วก็ได้ ดังนั้นผู้บริหารองค์การจึงต้องศึกษาติดตามการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอยู่ตลอดเวลา แล้วปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การบริหารงานใหม่ให้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้เสมอ ๆ ก็จะสามารถจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์การและลดการลาออกจากรางานของบุคลากรลงได้ ดังที่แมคคอร์มิก และเอลจิน (Mc Cormick & Ilgen, 1980, p. 305) ได้กล่าวว่า การจูงใจ (motivation) และความพึงพอใจในงาน เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันอย่างแยกออกจากกันไม่ได้ จะต่างกันก็ตรงที่การจูงใจสนใจพฤติกรรม แต่ความพึงใจในงานเกิดจากความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่องานนั้น ซึ่งบุคคลจะร่วมทำงานที่ตนชอบและหลีกเลี่ยงงานที่ตน

ไม่ชอบ ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานซึ่งมีผลมาจากแรงจูงใจเสมอ

## 2. ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

การที่บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ซึ่งนักวิชาการได้ศึกษาไว้ มีดังนี้

ฮาร์เรล (Harrel, 1972, อ้างใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535, หน้า 145) กล่าวว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุในการงาน การศึกษา ฐานะปัญหา บุคลิกภาพ เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน (factors in the job) ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลจากบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

จีเซลิและบราวน์ (Ghiselli & Brown, 1965 อ้างถึงใน อัญชลี นวลคล้าย, 2531 หน้า 32) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน มี 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสภาพสูง เป็นที่นับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สถานะทางสังคมและสภาพการทำงาน ต้องอยู่ในลักษณะที่ตีเหมาะสมแก่สภาพของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน ถ้าได้รับตำแหน่งที่ดีหรือได้รับการยกย่องจากผู้ร่วมงานก็จะเกิดความพอใจ

3. อายุ ช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่าช่วงอายุอื่น

4. รายได้ ถ้าผู้ปฏิบัติงานพอใจ ก็จะทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานดีขึ้น ลดอัตราการลาออก และผลงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5. การบังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญในการทำงานและการเพิ่มผลผลิต ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกว่ามีปัญหาต่าง ๆ ที่เขาประสบได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา จะเกิดความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำและก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971, pp.380-382) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจ มี 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) การมีโอกาสได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

3. ค่าจ้าง (wage) ผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าผู้ทำงานในหน่วยงานของรัฐ

4. ลักษณะของงานที่ทำ (intrinsic aspects of the job) ถ้างานมีลักษณะตรงกับความต้องการมาก จะทำให้เกิดความพึงพอใจมาก

5. การนิเทศงาน (supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้

6. ลักษณะทางสังคม (social aspects of the job) ถ้าสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีจะเกิดความพึงพอใจมาก

7. การติดต่อสื่อสาร (communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารนี้สำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

8. สภาพการทำงาน (working conditions) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา และชั่วโมงการทำงาน

9. ประโยชน์เกี่ยวคู่ต่าง ๆ หรือสิ่งตอบแทนที่ได้รับในการทำงาน เช่น เงินบำเหน็จ บำนาญตอบแทนเมื่อออกจากงาน บริการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่พักอาศัย วันหยุด เป็นต้น

10. สถานที่ทำงานและการดำเนินงาน (company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน การดำเนินงาน และชื่อเสียงของหน่วยงาน

เซเลซันนิก และคณะ (zalezennick, et al., 1959, p. 40 อ้างถึงใน ปณัฐฐา วณิชชานนท์, 2533, หน้า 16) ได้กล่าวถึง ความต้องการของคนจากการทำงาน โดยอาศัยทฤษฎีการให้รางวัลเพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน โดยแบ่งความต้องการเป็น 2 อย่าง ดังนี้

1. ความต้องการภายนอก (external needs) ได้แก่

- 1.1 รายได้ตอบแทน
  - 1.2 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
  - 1.3 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
  - 1.4 ตำแหน่งงานหน้าที่
  - 1.5 การได้งานที่ถนัด
2. ความต้องการภายใน (internal needs) ได้แก่
    - 2.1 ความต้องการการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ
    - 2.2 ความต้องการเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนและผู้ร่วมงาน
    - 2.3 ความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น
    - 2.4 ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

ความต้องการภายนอกและภายในของบุคลากร ทำให้ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทน เพื่อจะได้สนองความต้องการดังกล่าว เพื่อสร้างความพึงพอใจในงานที่ทำงาน ประกอบที่ ทำให้บุคลากรพอใจในงาน ประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน บุคลากรจะพอใจในงานก็ต่อเมื่อได้รับค่าตอบแทนพอสมควร คຸ້ມກັບความเหน็ดเหนื่อยและความคิดที่ตนให้กับนายจ้าง
2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนเห็นว่าลักษณะงานที่ทำ งานสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างอาจสนุกปรก ใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิมรย์ เป็นต้น แต่งานบางอย่างสบายแม้รายได้จะน้อยก็ตาม
3. เพื่อนร่วมงาน ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องแล้ว แม้สิ่งที่จะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้างหรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนดี ทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น
4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างยอมมีอิทธิพลต่อคนงานไม่น้อย เพราะเป็นผู้มีอำนาจ เป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมและเป็นกันเองแล้ว คนงานก็สบายใจ
5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะที่ทำความมั่นคง คนเราก็จะตั้งใจที่จะทำงานเพื่อที่จะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะเอาเป็นที่พึ่งได้
6. โอกาสก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคนหนุ่มสาวหรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากเขาเห็นว่าเขาไม่มีโอกาสที่จะก้าวหน้าแล้ว เขาก็อาจจะไม่พอใจทำงานนั้นก็ได้
7. ประชาธิปไตยในงาน คนงานย่อมไม่ชอบกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาหารือ เพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในงานของบริษัทด้วย

8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ เช่น สี แสง ความร้อน ความเย็น ความชื้นและของที่ทำงาน ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนงานพอใจหรือไม่พอใจในงานได้ เช่นกัน

9. ความมีระเบียบ หมายถึง ความมีระเบียบคงเส้นคงวาขององค์การ คนงานทุกคนทำงานไปตามระเบียบที่วางไว้

สรุปปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ นักวิชาการได้กล่าวไว้มีมากมาย แต่อาจจัดเป็น 3 ประเภท คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน จำนวนสมาชิกที่อยู่ในความรับผิดชอบ ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ รายได้ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ชื่อเสียงของหน่วยงาน ความห่างไกลระหว่างบ้านพักอาศัยกับที่ทำงาน สภาพภูมิศาสตร์ โอกาสก้าวหน้าในงาน ลักษณะงานที่ทำ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ ภาวะเยียบของหน่วยงาน รายได้ ผลประโยชน์ เกื้อกูล โอกาสก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน เพื่อนร่วมงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร ประชาธิปไตยในการทำงาน เป็นต้น

### ความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2511 โดยการรวมหน่วยงาน ด้านการผลิตและส่งพลังงานไฟฟ้า 3 แห่ง ได้แก่ การไฟฟ้าอันฮิ การลิกไนต์ และการไฟฟ้าตะวันออกเฉียงเหนือ เข้าเป็นหน่วยงานเดียวกัน มีฐานะเป็นนิติบุคคลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2512 เรียกชื่อย่อว่า “กฟผ.” พระราชบัญญัติฉบับนี้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้ง โดยครั้งล่าสุดได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2535 มีสาระสำคัญ คือ ให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สามารถดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าหรือร่วมทุนกับบุคคลอื่นเพื่อดำเนินธุรกิจดังกล่าว และให้มีอำนาจใช้สอยและครอบครองอสังหาริมทรัพย์เพื่อสำรวจหาแหล่งพลังงาน ตลอดจนสถานที่สำหรับใช้ในการผลิตหรือพัฒนาพลังงานไฟฟ้า โดยชดใช้ค่าทดแทนที่เป็นธรรม และให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีอำนาจกำหนดเงื่อนไขที่เกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เทคนิคทางวิศวกรรม และความปลอดภัยของระบบไฟฟ้า ในกรณีที่เอกชนประสงค์จะเชื่อมโยงระบบไฟฟ้ากับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง หรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กฟผ. มีสิทธิเพิ่มวงเงินในการกู้ยืมและในการจำหน่ายอสังหาริมทรัพย์ คณะกรรมการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

(กฟผ.) มีอำนาจจำหน่ายทรัพย์สินออกจากบัญชีได้ทุกกรณี โดยไม่จำกัดวงเงินโดยสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ส่วนสาระสำคัญที่ยังคงเดิม คือ คณะรัฐมนตรีเป็นผู้แต่งตั้งประธานคณะกรรมการกบกรรมการ (ซึ่งต้องไม่มีตำแหน่งทางการเมือง) และคณะกรรมการเหล่านี้เป็นผู้แต่งตั้งผู้ว่า กฟผ. จึงเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีรัฐมนตรีคอยกำกับดูแลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ในเดือนมิถุนายน 2535 กฟผ. นำเสนอต่อรัฐบาลขอเข้าโครงการรัฐวิสาหกิจที่ดีและผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีให้เป็นรัฐวิสาหกิจที่ดี เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2537 การนี้จะส่งผลให้ กฟผ. มีความคล่องตัวในการบริหารงานได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐบาล ที่ต้องการลดบทบาทการควบคุมรัฐวิสาหกิจลงให้น้อยที่สุดและสนับสนุนให้รัฐวิสาหกิจมีความสามารถที่จะแข่งขันกับธุรกิจภาคเอกชนได้

ต่อมา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ได้แปลงสภาพตามนโยบายของรัฐบาล โดยจดทะเบียนเป็น บริษัท กฟผ. จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 24 มิถุนายน 2548 โดยใช้ชื่อย่อว่า บมจ. กฟผ. นโยบายในการพัฒนารัฐวิสาหกิจของรัฐบาลเพื่อให้แปลงสภาพไปสู่บริษัท จำกัด (มหาชน) เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจขององค์กร และเพื่อลดภาระหนี้สาธารณะของประเทศ นับเป็นก้าวสำคัญของการปรับเปลี่ยน กฟผ. ไปสู่บริษัท กฟผ. จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ กฟผ. ได้ดำเนินการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับการดำเนินงานแบบธุรกิจตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2546 และได้เตรียมการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งได้มีการจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์เป็นนิติบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัดทะเบียนเลขที่ 0107574800455 เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2548 ในชื่อ บริษัท กฟผ. จำกัด (มหาชน) ชื่อย่อว่า บมจ. กฟผ. ชื่อภาษาอังกฤษ คือ EGAT Public Company Limited ชื่อย่อว่า EGAT Plc. โดยมีทุนจดทะเบียน 60,000,000,000 บาท โดยมีนายไกรสิทธิ์ วรรณสูตร ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท กฟผ. จำกัด (มหาชน) ต่อมาปี 2550 ได้กลับมาเป็นรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจนถึงปัจจุบัน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ถัดมา สัจพจน์โรจน์ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ในทรนณะของพนักงานบริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กร ในทรนณะของพนักงานบริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) และ

เพื่อศึกษาความแตกต่างของการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ รวมทั้งเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติ ณ สำนักงานใหญ่ บริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่สมรสแล้ว พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี

2. พนักงานบริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) มีการรับรู้บรรยากาศองค์การและระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. พนักงานบริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส รายได้ และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ แต่รายด้านพบว่า พนักงานที่เพศและสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศด้านรางวัลและผลตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านความมั่นคงและความเสี่ยง และด้านการรวมอำนาจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานบริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พนักงานบริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ แต่รายด้านพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การด้านความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



6. พนักงานบริษัท ซีโน-ไทย เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุสถานภาพทางการศึกษา ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วรรณทิพย์ สุขวิบูลย์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ อาคารหลังสวน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จำนวน 247 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธี LSD และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้จากการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่า มีเพียงระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. บรรยากาศองค์กรทั้ง 9 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร ความรับผิดชอบ และความท้าทาย ความอบอุ่น การสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความเลื่อมใสมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 5 ด้าน คือ ลักษณะงานที่ทำ การ

ยอมรับนับถือ ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

3. บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ การให้รางวัลและการลงโทษ และมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

4. ความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

กฤษตินันท์ เงามาม (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนวัดศรีสุदारาม เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของบุคลากร โรงเรียนวัดศรีสุदारาม เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนวัดศรีสุदारาม เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนวัดศรีสุदारาม เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพการทำงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากร โรงเรียนวัดศรีสุदारาม เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้าราชการครูสายบริหาร 2 คน ครูผู้สอน 17 คน ครูอัตราจ้าง 4 คน และบุคลากรอื่น ๆ 7 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การของบุคลากร โรงเรียนวัดศรีสุदारาม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ในรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับชุมชนอยู่ในระดับมาก แต่ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนวัดศรีสุदारาม จำแนกตามสถานภาพการทำงาน ประกอบด้วย ผู้บริหาร ครูผู้สอน ครูอัตราจ้าง และบุคลากรอื่น ๆ มีความแตกต่างกันในระดับปานกลาง โดยกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ กลุ่มบุคลากรอื่น ๆ และกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ กลุ่มครูผู้สอน

ภัทรจิรา แก้วทนงค์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพแบบยั่งยืนของพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ

ศึกษาระดับของพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนของพนักงานร้านศึกษาภัณฑ์พาณิชย์ เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนของพนักงานร้านศึกษาภัณฑ์พาณิชย์ที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนของพนักงานร้านศึกษาภัณฑ์พาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานร้านศึกษาภัณฑ์พาณิชย์ จำนวน 194 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดบรรยากาศองค์การ และแบบวัดพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อคำนวณค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ที่ระดับสำคัญทางสถิติ .05 ด้วยการทดสอบค่าที่หาความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โพรคักต์โมเมนต์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานร้านศึกษาภัณฑ์พาณิชย์เพศหญิงมีพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนสูงกว่าเพศชาย
2. พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนสูงกว่าพนักงานอายุน้อย
3. พนักงานที่มีอายุงานมากและอายุงานน้อย มีพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนไม่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปและต่ำกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนไม่แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่กินฉันท์สามีภรรยา/หย่าร้าง/หม้าย และสถานภาพโสดมีพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืนไม่แตกต่างกัน
6. บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพแบบยั่งยืน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุวิทย์ ศรีสุชาติ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของข้าราชการต่อบรรยากาศการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ตามความคิดเห็นของข้าราชการ และความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมกับความคิดเห็นดังกล่าว

ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับดีปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาจำแนกตามองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ โดยจัดเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า มีบรรยากาศเกี่ยวกับความมั่นคงและการเสี่ยงในลำดับแรก รองลงมา คือ บรรยากาศเกี่ยวกับความสามัคคี ความอบอุ่นและการสนับสนุน การให้รางวัลตอบ

แทน การสนับสนุนให้มีการอบรมและพัฒนา โครงสร้างการทำงาน การรับรู้ในผลงาน ความ  
ยินยอมให้มีการขัดแย้ง ความเป็นอิสระ การติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย และการรวมอำนาจ ตามลำดับ

ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า มีประเด็นปัญหาบางประการที่องค์กรควรสนใจหาแนวทางแก้ไข  
ต่อไป เช่น ประเด็นความยุติธรรมในการประเมินผลงาน ขั้นตอนหรือระเบียบที่ไม่ยืดหยุ่น การ  
ทำงานในลักษณะที่ตนเองปลอดภัยไว้ก่อนมากกว่าการใช้ความคิดริเริ่มปัญหาในการเผยแพร่ข้อมูล  
ข่าวสารในองค์กรให้มีความทั่วถึง ระเบียบด้านการฝึกอบรมที่ไม่เปิดกว้าง เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังพบว่าสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ไม่มี  
ความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี