รายงานการวิจัย

เรื่อง

“บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง”

“Organization Climate and Job Satisfaction of Officers in Laemchabang City Municipality”

โดย

สมคิด เพชรประเสริฐ

สนับสนุนโดยทุนอุดหนุนการวิจัย

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม ๒๕๖๘

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง จำนวน 321 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ที่มีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือสูงกว่าระดับที่กำหนด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านเป้าหมายขององค์การและเครือข่ายการติดต่อสื่อสารได้รับคะแนนสูงสุด 2) ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีมิติด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่บุคลากรพึงพอใจมากที่สุด ขณะที่นโยบายการบริหารและสภาพการทำงานยังอยู่ในระดับไม่สูงนัก 3) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณชี้ว่าบรรยากาศองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ถึงร้อยละ 76.3 โดยเฉพาะมิติด้านเป้าหมายขององค์การและเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่มีอิทธิพลสูงที่สุดต่อความพึงพอใจในการทำงาน

จากผลการวิจัย สามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและการสร้างระบบการสื่อสารที่ทั่วถึง พร้อมทั้งพัฒนาสภาพการทำงานและนโยบายการบริหารที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อยกระดับขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aimed to (1) examine the level of organizational climate as perceived by personnel of Laem Chabang City Municipality; (2) investigate the level of job satisfaction among personnel; and (3) explore the relationship between organizational climate and job satisfaction. The sample group consisted of 321 municipal personnel, selected through proportional sampling. The research instrument was a rating scale questionnaire with a reliability coefficient exceeding the acceptable standard. Data were analyzed using descriptive statistics, including mean and standard deviation, as well as inferential statistics, namely Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis.

The findings revealed that: (1) personnel perceived the overall organizational climate at a high level, particularly with regard to organizational goals and communication networks, which received the highest scores; (2) job satisfaction was at a moderate level, with the highest satisfaction found in recognition and respect from colleagues and supervisors, while management policies and working conditions were rated relatively lower; and (3) organizational climate was positively correlated with job satisfaction at the .01 significance level. Moreover, multiple regression analysis indicated that organizational climate could explain up to 76.3 percent of the variance in job satisfaction, with organizational goals and communication networks exerting the greatest influence.

In conclusion, the study highlights that organizational climate is a critical factor influencing personnel's job satisfaction. Administrators should therefore place emphasis on setting clear organizational goals and developing effective communication systems, while also improving working conditions and management policies that address personnel's needs in order to enhance morale and work performance.

สารบัญ

บทคัดย่อ ..... ข

Abstract ..... ค

สารบัญ ..... ง

สารบัญตาราง ..... ฉ

สารบัญภาพ ..... ช

บทที่ 1 1

บทนำ 1

ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย 1

วัตถุประสงค์การวิจัย 4

ขอบเขตการวิจัย 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

บทที่ 2 6

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6

แนวความคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร 6

ความหมายของบรรยากาศองค์กร 6

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร 7

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ 10

แนวความคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 13

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 13

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 16

การวัดความพึงพอใจในการทำงาน 18

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 19

บทที่ 3 26

ระเบียบวิธีวิจัย.....26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....26
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....27
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....27
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....28
บทที่ 4.....30
ผลการศึกษา.....30
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....30
ตอนที่ 2 ระดับบรรยากาศองค์การ.....33
ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....36
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....39
บทที่ 5.....41
สรุป และอภิปรายผลการศึกษา.....41
สรุปผลการศึกษา.....41
อภิปรายผลการศึกษา.....42
บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....43
บทสรุป.....43
ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการ.....43
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (เชื่อมโยงกับผลการศึกษา).....44
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....45
บรรณานุกรม.....46
ภาคผนวก 1 แบบสอบถามในการวิจัย.....56
ภาคผนวก 2 ประวัติหัวหน้าโครงการวิจัย.....61

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถาม 29
ตารางที่ 2 เกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็น.....29
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 321).....30
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 321).....31
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน (n = 321) 31
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 321) 31
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานะของตำแหน่งงาน (n = 321).....32
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด (n = 321).....32
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์การด้านขนาดและโครงสร้างขององค์กร (n = 321).....33
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์การด้านแบบของความเป็นผู้นำ (n = 321).....33
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์การด้านความซ้ำซ้อนของระบบงาน(n = 321).....34
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์การด้านเป้าหมายขององค์กร (n = 321).....35
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์การด้านเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร (n = 321).....35
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์การ (n = 321).....36
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน (n = 321).....36
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (n = 321) 37
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหาร (n = 321).....37
ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (n = 321)...38
ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....39
ตารางที่ 20 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 40

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 25

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ในศตวรรษที่ 21 โลกได้เข้าสู่ยุคของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและไม่หยุดนิ่ง ทั้งในด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้ส่งผลกระทบอย่างลึกซึ้งต่อการบริหารจัดการองค์กรทั่วโลก รวมทั้งองค์กรภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องปรับตัวและพัฒนาความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังที่เพิ่มสูงขึ้นของประชาชนและผู้รับบริการ การแข่งขันเพื่อดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ ตลอดจนการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานที่ยั่งยืน

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ของประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน ได้พยายามใช้หลักการบริหารที่เป็นสากลและนำแนวคิดการบริหารจัดการสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันและรองรับการเปลี่ยนแปลงตามบริบทของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามนโยบายการบริหารของรัฐบาลแต่ละยุคแต่ละสมัย การปฏิรูประบบราชการที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 ได้เน้นความสำคัญของการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยมุ่งหวังให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการสาธารณะและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

องค์การส่วนใหญ่จำเป็นต้องได้รับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปตามบริบทของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ไม่เว้นแม้แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่ตอบสนองประชาชนและผู้รับบริการในพื้นที่เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและผู้รับบริการอย่างแท้จริง การกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในด้านการให้บริการสาธารณะ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในท้องถิ่น และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

เทศบาลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่งที่มีหน้าที่ตามกฎหมายในการบริหารและพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้รับความผาสุกและสะดวกสบายมากขึ้น ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เทศบาลนครมีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น การดำเนินงานของเทศบาลนครจึงต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและพันธกิจขององค์กร

ในยุคของการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ ๆ เทศบาลนครต้องเผชิญกับปัญหาและความซับซ้อนหลายประการ ไม่ว่าจะเป็น ความคาดหวังที่เพิ่มสูงขึ้นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ การแข่งขันในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ ข้อจำกัดด้านงบประมาณและทรัพยากร ความซับซ้อนของปัญหาสาธารณะที่ต้องการการแก้ไขแบบบูรณาการ และแรงกดดันจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสังคมดิจิทัล นอกจากนี้ ยังมีความท้าทายจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเน้นการวัดผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้เทศบาลต้องปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากความสำคัญดังกล่าว สิ่งแรกที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญคือ ต้องให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กรและเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จขององค์กร เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว บุคลากรจะเต็มใจ ทุ่มเทแรงกายและแรงใจ ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและงานที่รับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหา และมีความผูกพันต่องานและองค์กรในระยะยาว ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรไม่สามารถบริหารจัดการบุคลากรให้เกิดความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ในการปฏิบัติงานได้นั้น องค์กรอาจจะต้องประสบกับความล้มเหลวในการดำเนินงาน การลาออกของบุคลากรที่มีคุณภาพ ความไม่พอใจของประชาชนผู้รับบริการ และผลกระทบในทางลบต่อการพัฒนาท้องถิ่น

เทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีลักษณะพิเศษและโดดเด่นในหลายด้าน มีหน้าที่ตามกฎหมายในการบริหารและพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้รับความผาสุกและสะดวกสบาย เนื่องจากพื้นที่ในเขตของเทศบาลนครแหลมฉบังเป็นพื้นที่ทางเศรษฐกิจที่มีความสำคัญระดับประเทศ เป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีท่าเรือน้ำลึกอันเป็นท่าเรือพาณิชย์หลักของประเทศ ตลอดจนเป็นเขตพัฒนาอุตสาหกรรมและศูนย์พาณิชยกรรมเพื่อการส่งออกตามโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก (Eastern Seaboard Development Program) ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของประเทศไทย

นอกจากนี้ เทศบาลนครแหลมฉบังยังเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor : EEC) ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศสู่ประเทศไทย 4.0 ทำให้พื้นที่ดังกล่าวมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว มีการลงทุนขนาดใหญ่จากทั้งภาครัฐและเอกชน มีประชากรและแรงงานย้ายถิ่นเข้ามาเป็นจำนวนมาก และมีกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หลากหลายและซับซ้อน การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้สร้างทั้งโอกาสและความท้าทายใหม่ ๆ ให้กับเทศบาลนครแหลมฉบัง

จากภาระหน้าที่ดังกล่าวเทศบาลนครแหลมฉบังจึงทำหน้าที่ควบคุมและบังคับใช้แผนพัฒนาเมือง การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษที่เกิดจากกิจกรรมอุตสาหกรรม การจัดการปัญหาการจราจรและการขนส่ง การจัดหาและบำรุงรักษาสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ตลอดจนเป็นหน่วยงานที่จะให้บริการสังคมแก่ชุมชนและการดำเนินกิจการของอุตสาหกรรมต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ปกครองดูแล

และทำนุบำรุงท้องถิ่นของตนตามระบบของเทศบาล นอกเหนือไปจากภารกิจพื้นฐานของเทศบาลทั่วไปแล้ว เทศบาลนครแหลมฉบังยังต้องรับผิดชอบในการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและ SMEs การส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) และการสร้างความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

จากภาระหน้าที่ของเทศบาลนครแหลมฉบังที่ครอบคลุมภารกิจที่หลากหลายและซับซ้อน ประกอบกับจำนวนบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบังที่มีจำนวนมากถึง 1,215 คน ซึ่งจัดเป็นองค์กรขนาดใหญ่ในประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและท้าทายอย่างยิ่ง การสร้างและรักษาบรรยากาศการทำงานที่ดี การกระตุ้นและรักษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทุกระดับ และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมและการบริการประชาชน เป็นปัจจัยสำคัญที่จะกำหนดความสำเร็จในการปฏิบัติภารกิจและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้วิจัยจึงเลือกเทศบาลนครแหลมฉบังเป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้

ปัจจัยที่สำคัญในการที่บุคลากรจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่เพียงแต่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และการตัดสินใจของบุคลากรในหลายด้าน เช่น ความตั้งใจในการทำงาน ความคิดสร้างสรรค์ การแสวงหาความรู้ใหม่ ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ความซื่อสัตย์ต่อองค์กร และการตัดสินใจอยู่หรือลาออกจากองค์กร หากบุคลากรในทุกระดับปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ก็จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อการพัฒนาท้องถิ่นและสังคมในวงกว้าง และปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ บรรยากาศองค์การ (วุฒินนท์ วิมลศิลป์, 2533; สมชาญ พิณคันเงิน, 2551) เนื่องจากบรรยากาศองค์การเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า เป็นแนวคิดที่สามารถใช้ศึกษาเพื่ออธิบายผลกระทบต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคลากรในองค์กรได้อย่างครอบคลุมและลึกซึ้ง ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ หรือเข้าใจต่อสภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการภายในองค์กร บรรยากาศองค์การที่ดีจะช่วยสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และสร้างความผูกพันระหว่างบุคลากรกับองค์กร ในทางตรงกันข้าม ถ้าบรรยากาศองค์การเป็นอุปสรรคต่อความต้องการของบุคลากร จะทำให้องค์การนั้นประสบกับความเฉื่อยชา ผลผลิตลดลง และไม่ก่อให้เกิดสิ่งใหม่ การขาดแคลนความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ความขัดแย้งภายในองค์กร และการสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพ หรืออาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาองค์การใดก็ตามสิ่งแรกที่ควรพิจารณาหรือเปลี่ยนแปลงคือ บรรยากาศองค์การ (Brown & Moderg, 1980) จะเห็นได้ว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การช่วยให้ผู้บริหารวางแผนในการปรับเปลี่ยนองค์การให้ดีขึ้นได้อย่างมีทิศทางและเป็นระบบ

ในบริบทของความเป็นสังคมไทยและวัฒนธรรมการทำงานของคนไทย การศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญเป็นพิเศษ เนื่องจากคนไทยให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสามัคคี การเคารพผู้อาวุโส และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Collectivism) มากกว่าวัฒนธรรมตะวันตกที่เน้นปัจเจกนิยม (Individualism) ดังนั้น

การสร้างบรรยากาศองค์การที่เหมาะสมกับบริบทไทย การเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของคนไทย และการออกแบบระบบการบริหารงานบุคคลที่สอดคล้องกับค่านิยมและความคาดหวังของบุคลากรไทย จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการทำงานมักมุ่งเน้นไปที่บริบทของภาคเอกชนและสถานศึกษาเป็นส่วนใหญ่ เช่น งานของ Aborisade & Osinowo (2015) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานในบริษัทเอกชนไนจีเรีย หรือการศึกษาของ Litwin & Stringer (1968) ที่วิเคราะห์บรรยากาศองค์การกับแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กรทั่วไป ผลการวิจัยเหล่านี้แม้จะช่วยยืนยันถึงบทบาทสำคัญของบรรยากาศองค์การต่อทัศนคติและประสิทธิภาพการทำงาน แต่ยังไม่สามารถสะท้อนปัญหาและบริบทเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว โดยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนคร ซึ่งเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีลักษณะการทำงานและความท้าทายแตกต่างจากภาคเอกชน

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบัง เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของทั้งสองตัวแปรดังกล่าว วิเคราะห์ความสัมพันธ์และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว และเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น (Nielsen et al., 2017; Bakker & Demerouti, 2018) อันจะส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร และการสร้างความยั่งยืนในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ไม่เพียงแต่ต่อเทศบาลนครแหลมฉบังเท่านั้น แต่ยังสามารถเป็นตัวอย่างและแนวทางสำหรับการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในประเทศไทย และการสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการในสาขาการบริหารงานบุคคลและพฤติกรรมองค์การในบริบทของภาครัฐไทยในอนาคตต่อไป (Christensen & Lægreid, 2016; Pollitt, 2013)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.เพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบัง

2.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบัง

3.เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบัง

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตที่จะทำการวิจัยเป็น 3 ส่วน คือ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านประชากร และขอบเขตด้านระยะเวลา ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษา การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบัง และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมบรรยากาศองค์การเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบัง

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา โดยศึกษาจาก แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลนครแหลมฉบัง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้บรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษากับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลนครแหลมฉบัง ซึ่งเป็นเทศบาลนครในพื้นที่เศรษฐกิจที่สำคัญของภาคตะวันออก ที่ต้องให้บริการกับประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ จำนวนมาก

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยทำการศึกษาจนกว่าจะได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่กำหนด โดยศึกษาในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ.2567- มกราคม พ.ศ.2568

นิยามศัพท์

1.บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในเทศบาลนครแหลมฉบัง ทั้งในด้านเป้าหมายขององค์การ เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร โครงสร้างการทำงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งสะท้อนถึงบรรยากาศโดยรวมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

2.ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกที่บุคลากรมีต่อการทำงานในเทศบาลนครแหลมฉบัง อันประกอบด้วยมิติการได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายการบริหาร สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ

3.การรับรู้บรรยากาศองค์การ (Perception of Organizational Climate) หมายถึง ระดับการรับรู้หรือความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่สะท้อนผ่านการประเมินตนเองด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นแนวทางเชิงนโยบายในการส่งเสริมบรรยากาศองค์การเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบังให้สูงขึ้นต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร

ความหมายของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) เป็นแนวคิดที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในสาขาพฤติกรรมองค์การ เนื่องจากสะท้อน “การรับรู้ร่วม” ของสมาชิกภายในองค์การที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน กระบวนการบริหาร และบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งการรับรู้นี้มีอิทธิพลโดยตรงต่อแรงจูงใจ ความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงาน (Schneider, Ehrhart, & Macey, 2013)

ในเชิงนิยาม Litwin & Stringer (1968) มองว่าบรรยากาศองค์การคือองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในที่สามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีผลกระทบต่อแรงจูงใจและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร การนิยามนี้ชี้ให้เห็นถึงความเป็นพลวัตของบรรยากาศองค์การที่เปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายและภาวะผู้นำของแต่ละองค์กร

ขณะที่ James, Joyce และ Slocum (1988) เสนอแยกความแตกต่างระหว่าง “psychological climate” ซึ่งเป็นการรับรู้เชิงบุคคล กับ “organizational climate” ซึ่งเป็นการรวมการรับรู้ร่วมของบุคลากรจำนวนมาก กล่าวอีกนัยหนึ่ง บรรยากาศองค์การจะเกิดขึ้นเมื่อมีการบรรจบของการรับรู้ที่สอดคล้องกันจนกลายเป็นเอกลักษณ์เฉพาะขององค์การ

ในประเทศไทย แนวคิดเรื่องบรรยากาศองค์การได้รับการประยุกต์ใช้ในหลายการศึกษา สมยศ นาวีการ (2539) อธิบายว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน ส่วน ทิพวรรณ ศุภภักดี (2550) เน้นว่าบรรยากาศองค์การคือการรับรู้ที่เชื่อมโยงกับสัญลักษณ์ ค่านิยม และวิธีการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ชาญชัย อาจินสมาจาร (2539) ให้ความหมายของคำว่าบรรยากาศองค์กรไว้ว่า เป็นสิ่งที่ทำให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิผล สนองความต้องการของพนักงาน อรุณ รักธรรม (2539) ให้ความหมายของคำว่าบรรยากาศองค์กรไว้ว่า หมายถึง จุดของค่านิยม ทัศนคติ และประเพณี ซึ่งมีผลกระทบต่อวิธีทางที่คนมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ทั้งนี้ ธนัทพงษ์ วังทะพันธ์ (2564) ได้ให้ความหายบรรยากาศองค์การไว้ว่า เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของสมาชิกในองค์การที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรหรือสมาชิกในองค์การ ทำให้เป็นเอกลักษณ์ขององค์การ

เมื่อพิจารณาเชิงเปรียบเทียบ จะพบว่า นิยามของนักวิชาการตะวันตกมักเน้น มิติของการรับรู้ร่วมและผลกระทบต่อแรงจูงใจเชิงพฤติกรรม ในขณะที่นักวิชาการไทยมักเน้น มิติของความสัมพันธ์เชิงวัฒนธรรมและค่านิยมองค์การ ดังนั้น หากจะนำแนวคิดเหล่านี้มาใช้กับเทศบาลนครแหลมฉบัง ซึ่งมีลักษณะเป็นองค์กรภาครัฐท้องถิ่นที่ซับซ้อน การทำความเข้าใจบรรยากาศองค์การควรครอบคลุมทั้งมิติ “การรับรู้ร่วม” ของบุคลากรในเชิงการบริหาร และมิติ “ความสัมพันธ์ทางสังคมและวัฒนธรรม” ที่หล่อหลอมทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากร

กล่าวโดยสรุป บรรยากาศองค์การสามารถมองได้ว่าเป็นผลรวมของการรับรู้ร่วมที่สะท้อนทั้งโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์การ อันมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และการตัดสินใจของบุคลากร การทำความเข้าใจบรรยากาศองค์การในมิติสังเคราะห์เช่นนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการวิจัยในกรณีเทศบาลนครแหลมฉบัง ซึ่งต้องการทั้งการจัดการเชิงระบบและการเข้าใจค่านิยมร่วมของบุคลากร เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานและยกระดับคุณภาพการบริการสาธารณะ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับ บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ทศวรรษ 1960 เป็นต้นมา โดยมีการเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดเชิงบริหารแบบโครงสร้าง (Structural View) ไปสู่การมองแบบจิตวิทยาปัจเจก (Psychological Climate) และท้ายที่สุดคือแนวคิดร่วมสมัยแบบ “Collective Climate” ซึ่งเป็นการรวมรับรู้ของพนักงานในระดับกลุ่มหรือทีมที่มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน แนวคิดเรื่องบรรยากาศองค์การ ได้รับความสนใจในวงวิชาการมายาวนาน โดยมุ่งอธิบายถึงการรับรู้และประสบการณ์ร่วมของสมาชิกในองค์การต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรม แรงจูงใจ และประสิทธิภาพของบุคลากร

Kundu (2007) เสนอว่า แนวคิดบรรยากาศองค์การสามารถจำแนกได้เป็น 3 แนวทางหลัก ได้แก่

1. MMOAA มองบรรยากาศในเชิงโครงสร้างองค์การ (Model-Structure-Context)

2. PMOAA มองบรรยากาศเป็นชุดของคุณลักษณะที่ส่งผลต่อการรับรู้

3. PMIAA เน้นปัจเจกภาพและการรับรู้เฉพาะบุคคล (Psychological Climate)

Kundu ยังเสนอแนวคิด “Collective Climate” ที่มองว่าบรรยากาศองค์การคือการรับรู้ร่วม (Shared Individual Perceptions) ที่สะท้อนผลกระทบจากเทคโนโลยี โครงสร้างประชากร และกลยุทธ์องค์การ ทำให้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์เพื่อการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบ

ในบทวิเคราะห์ของ Keller และ Aguiar (2020) ได้กล่าวถึงความท้าทายในการแยกแยะ “บรรยากาศองค์การ” ออกจาก “วัฒนธรรมองค์การ” เนื่องจากทั้งสองแนวคิดมีลักษณะทับซ้อน โดย

บรรยากาศจะเป็นการรับรู้เชิงสถานการณ์เฉพาะหน้า และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในระยะสั้น ในขณะที่วัฒนธรรมองค์การฝังลึก และต้องใช้เวลานานในการเปลี่ยนแปลง การแยกความต่างนี้ช่วยให้นักวิจัยสามารถเลือกกลยุทธ์ในการปรับปรุงองค์การได้อย่างแม่นยำ

Bustamante-Ubilla et al. (2019) นำเสนอแนวคิดที่ผสานระหว่างบริบททางสังคมจิตวิทยา และวัฒนธรรม โดยชี้ให้เห็นว่า บรรยากาศองค์การคือผลของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างค่านิยม ความเชื่อ และการรับรู้ของบุคลากร ที่ก่อให้เกิด “ตรรกะร่วม” หรือ shared sense-making framework ในองค์การ การวิเคราะห์นี้ช่วยให้สามารถออกแบบเครื่องมือที่เหมาะสมกับแต่ละวัฒนธรรมองค์การได้ดีขึ้น

ในงานทบทวนของ Duan (2014) ได้จำแนกบรรยากาศองค์การออกเป็นสามระดับการวิเคราะห์ ได้แก่ ระดับบุคคล (individual level) ระดับทีม (team level) และระดับองค์การ (organizational level) โดยมีการใช้วิธีการวัดที่หลากหลายเพื่อสะท้อนการรับรู้ของพนักงานต่อบริบทการทำงานอย่างแม่นยำ นอกจากนี้ Duan ยังเน้นว่าบรรยากาศองค์การเกิดจากกระบวนการ *social sense-making* และ *emergent processes* ซึ่งหมายถึงกระบวนการที่สมาชิกในองค์กรตีความร่วมกันผ่านประสบการณ์ในสถานที่ทำงาน (Duan, 2014)

ในมุมของ Ehrhart & Schneider (2016) ได้อธิบายว่าบรรยากาศองค์การถูกมองว่าเป็นผลรวมของ “ความหมาย” ที่บุคลากรมอบให้กับชุดประสบการณ์ที่พวกเขาเผชิญในที่ทำงาน โดยเน้นว่าบรรยากาศไม่ใช่สิ่งที่องค์กรกำหนดจากบนลงล่าง หากแต่เป็นสิ่งที่ “เกิดขึ้น” จากการปฏิสัมพันธ์และการรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในองค์กร ความโดดเด่นของแนวคิดนี้คือการแยกความแตกต่างระหว่าง “บรรยากาศ” (Climate) กับ “วัฒนธรรมองค์การ” (Culture) โดยที่บรรยากาศสะท้อนถึงประสบการณ์เฉพาะช่วงเวลา ส่วนวัฒนธรรมเน้นที่ค่านิยมและสมมุติฐานเชิงลึกขององค์การ (Schneider et al., 1990)

อีกมุมหนึ่งที่น่าสนใจจากงานของ Bitsani (2013) เสนอโมเดลเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactive Approach) ซึ่งชี้ว่า ปัจจัยสำคัญที่หล่อหลอมบรรยากาศองค์การคือ *ความหมายร่วม* ที่สมาชิกสร้างผ่านการสื่อสาร ความสัมพันธ์ และการแบ่งปันองค์ความรู้ในองค์การ ทั้งยังชี้ว่าบรรยากาศองค์การมิใช่แค่ผลผลิตของโครงสร้างหรือกฎระเบียบ แต่เป็นผลลัพธ์จากความสัมพันธ์แบบพลวัตระหว่าง “บุคคล” กับ “บริบท” ขององค์การ (Bitsani, 2013)

จากการศึกษาของ Permarupan et al. (2013) ซึ่งทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การและความรักในงาน (work passion) พบว่าบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลสำคัญต่อความมุ่งมั่นของพนักงาน โดยเฉพาะในภาคการศึกษาของมาเลเซีย งานวิจัยนี้เสนอกรอบแนวคิดที่เชื่อมโยงระหว่างบรรยากาศ อารมณ์ และพันธะสัญญาในองค์การ (organizational commitment)

ซึ่งเป็นมุมมองที่ช่วยขยายผลกระทบของบรรยากาศองค์กรออกไปนอกเหนือจากพฤติกรรมเชิงบวกพื้นฐาน (Permarupan et al., 2013)

ในอีกด้านหนึ่ง Kuenzi & Schminke (2009) ได้วิพากษ์งานวิจัยด้านบรรยากาศการทำงานที่มีแนวโน้มกระจัดกระจาย และเสนอแนวทางการรวมองค์ความรู้ผ่าน "เลนส์แนวคิดแบบบูรณาการ" ซึ่งเน้นว่าบรรยากาศองค์การควรถูกศึกษาในฐานะ “ระบบนิเวศ” ที่ประกอบด้วยตัวแปรย่อยหลายด้าน เช่น ความยุติธรรม ความไว้วางใจ และจริยธรรมในองค์การ (Kuenzi & Schminke, 2009)

Forehand and Gilmer (1964) ได้อธิบายความหมายของบรรยากาศองค์กรไว้ว่า เป็นกลุ่มคุณลักษณะที่อธิบายภาพพจน์ขององค์กร ซึ่งทำให้องค์กรนั้นแตกต่างไปจากองค์กรอื่น ๆ เป็นลักษณะที่สืบทอดกันมาตลอด และเป็นลักษณะที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคนในองค์กร สิ่งที่ Forehand and Gilmer นำมาใช้อธิบายสภาพบรรยากาศขององค์กร มีอยู่ด้วยกัน 5 ด้าน คือ ขนาดและโครงสร้างองค์กร ความสัมพันธ์ของระบบต่าง ๆ รูปแบบผู้นำ เป้าหมาย และเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร

ธงชัย สมบูรณ์ (2549, หน้า 192) ได้กล่าวถึงทฤษฎีในการอธิบายบรรยากาศองค์กรของ Woodware, Lawrence และ Lorch ไว้ว่า เป็นการบริหารงานที่ยึดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในองค์กร เทคโนโลยี โครงสร้างองค์กร และการปฏิบัติงาน ดังนั้นแนวคิดเรื่องของบรรยากาศองค์กร จึงเกิดจากอิทธิพลของเทคโนโลยี โครงสร้างองค์กร การปฏิบัติที่มีต่อความคาดหวังของงาน

Likert (1979) ได้ให้มุมมองเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรว่า เน้นที่ผู้ปฏิบัติต้องได้รับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีอำนาจและอิทธิพลในองค์กร ตลอดจนมีการนำเทคนิค และวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร พร้อมทั้งการเสริมสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

Schneider Wheeler and Cox (1990) ได้นำเสนอพัฒนาการของแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร โดยได้อธิบายถึงแนวคิดของ McGregor และ Argyris ไว้ดังนี้

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor ซึ่งได้กล่าวว่า รูปแบบการบริหารงานจะเป็นตัวกำหนดบรรยากาศขององค์กร โดย McGregor ได้แบ่งไว้ 2 รูปแบบ คือ

1.บรรยากาศองค์กรตามทฤษฎี X ซึ่งมองคนว่าต้องถูกควบคุม ใช้หลักการบริหารโดยใช้ลักษณะของการรวมอำนาจเด็ดขาด ใช้กฎระเบียบเคร่งครัด และภาวะผู้นำในการตัดสินใจเป็นแบบอัตตาธิปไตย

2.บรรยากาศองค์กรแบบทฤษฎี Y เป็นบรรยากาศการบริหารงานแบบเปิดมองคนว่าสามารถควบคุมการทำงานด้วยตนเองได้ ให้ความเป็นอิสระของคนในการงาน การควบคุมการทำงานไม่เข้มงวด ภาวะผู้นำเป็นแบบประชาธิปไตยและใช้การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ทฤษฎี Immaturity-Maturity Theory ของ Argyris ได้ศึกษาผลกระทบของบรรยากาศองค์กรต่อบุคลิกภาพของบุคลากรในองค์กร โดยมีความเชื่อว่า องค์กรกำหนดขอบเขตและบทบาท

หน้าที่ของบุคลากรไม่สอดคล้องต่อความต้องการของบุคลากร ซึ่งตามทฤษฎีนี้อธิบายว่า องค์กรได้กำหนดโครงสร้างและงานที่ต่ำกว่าระดับความสามารถของพนักงานย่อมจะก่อให้เกิดสภาพที่พนักงานรู้สึกผิดหวัง และเริ่มตีตนออกจากองค์กร เริ่มปฏิเสธความรับผิดชอบ ตลอดจนการต่อต้านองค์กร ทั้งนี้ปัญหาดังกล่าวย่อมเกิดขึ้นได้ในองค์กร หากโครงสร้างขององค์กรอยู่ในสภาพแวดล้อมในลักษณะของการระวังแบบปิด ดังนั้นเป้าหมายในการบริหารงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรตามทัศนะของอากีริส จึงมุ่งเน้นไปที่ความสำคัญขององค์กรและพนักงาน

Gibson, Ivancevich and Donnelly (2000) ได้อธิบายไว้ว่า บรรยากาศองค์กร คือ กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ เข้าใจ และรับรู้ บรรยากาศองค์กร จะเป็นแรงผลักดันที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ (dimensions of organizational climate) เป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยให้การศึกษาเรื่องนี้มีความเป็นรูปธรรม โดยแสดงถึงปัจจัยย่อยที่ส่งผลต่อการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยตลอดช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา มีการเสนอองค์ประกอบที่หลากหลาย ขึ้นอยู่กับแนวคิด ทฤษฎี และบริบทของแต่ละงานวิจัย

D’Amato (2023) ได้นำเสนอกรอบองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่ครอบคลุมมากที่สุด จากการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ โดยได้สรุปออกมาเป็น 13 มิติหลัก ได้แก่

1. การสื่อสาร (Communication)
2. ภาวะผู้นำ/การกำกับดูแล (Supervision/Leadership)
3. ความสัมพันธ์ในทีม (Team Cohesion)
4. ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy)
5. สภาพแวดล้อมทางกายภาพและจิตใจ (Psycho-Physical Environment)
6. ระบบรางวัล (Reward Systems)
7. นวัตกรรม (Innovation)
8. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-making)
9. ความชัดเจนของบทบาทงาน (Job Description and Role Meaning)
10. ความสอดคล้องของกลยุทธ์กับการปฏิบัติ (Strategic-Operational Coherence)
11. ความเป็นธรรม (Fairness)
12. ความรู้สึกมีส่วนร่วม (Integration)
13. เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น (Freedom of Expression)

ในขณะที่งานของ Datta & Singh (2018) ที่ศึกษาในบริบทอุตสาหกรรมโรงแรมของอินเดีย ได้ระบุองค์ประกอบบรรยากาศองค์การไว้ 4 มิติหลักจากการวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่:

1. ความภาคภูมิใจในอาชีพและกลุ่มงาน (Esprit of Profession & Workgroup)
2. การสนับสนุนจากผู้นำ (Leader Facilitation & Support)
3. ระบบที่ชัดเจนและมีวัตถุประสงค์ (System Clarity & Objectivity)
4. ความท้าทายและการป้อนกลับจากงาน (Job Challenge & Feedback)

ในบริบทลาตินอเมริกา Saldaña et al. (2020) ได้นำเสนอว่าองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ ความพึงพอใจทั่วไป ความเป็นอิสระ ความยุติธรรม การยอมรับในความคิดเห็น และการส่งเสริมทางอาชีพ ซึ่งล้วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพความสัมพันธ์และการจูงใจจากภายใน (Saldaña et al., 2020)

Alman (2000) ได้เสนอแนวคิดในการกำหนดองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรไว้ ดังนี้

1.ลักษณะของงาน (Job characteristic) เช่น ความท้าทายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความสำคัญของงานนั้นที่มีต่อองค์กร

2.คุณลักษณะของบทบาท (Role characteristic) ที่บุคคลนั้นได้รับ มีบทบาทที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ บทบาทหน้าที่ของบุคลากรแต่ละคนต้องไม่ขัดแย้งกัน และแต่ละคนต้องไม่มีบทบาทมากจนเกินไป

3.ลักษณะขององค์กร (Organizational characteristics) ต้องมีคุณภาพ มีลักษณะเฉพาะ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่สร้างสรรค์ นโยบาย หรือแนวทางปฏิบัติขององค์กรมีความยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในองค์กร

4.ลักษณะของผู้นำ (Leader characteristics) คุณสมบัติของผู้นำในการให้ความช่วยเหลือลูกน้องในการทำงาน มีการกำหนดเป้าหมายที่ดีให้กับลูกน้องในการปฏิบัติงาน และระดับความน่าเชื่อถือของหัวหน้างาน

5.ลักษณะของกลุ่มงาน (Work group characteristics) ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มงาน การให้ความร่วมมือกันภายในกลุ่มงาน ความภูมิใจในหน่วยงานของตน ความยินดีในการต้อนรับเพื่อนร่วมงานคนใหม่เข้าทีม

งานวิจัยของ Sotelo Asef et al. (2015) ซึ่งพัฒนาแบบวัดบรรยากาศองค์การในหน่วยงานรัฐของเม็กซิโก โดยอิงจาก Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública ได้เสนอ 14 มิติสำคัญ ที่สอดคล้องกับบริบทภาครัฐ ได้แก่

1. โครงสร้างองค์การ (Structure)
2. การสื่อสาร (Communication)
3. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development)
4. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
5. สภาพแวดล้อมทางกายภาพและวัฒนธรรม (Physical and Cultural Environment)
6. เอกลักษณ์องค์การ (Organizational Identity)
7. ภาวะผู้นำ (Leadership)
8. ทิศทางกลยุทธ์และวงจรการปรับปรุง (Strategic Direction & Improvement

Cycle)

9. การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Management)

10. การปรับปรุงกฎระเบียบ (Improvement of Regulations)

11. รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

12 การบริหารความรู้ (Knowledge Management)

13. การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ (Staff Contribution)

14. การนำโมเดลความเป็นเลิศมาใช้ (Excellence Model Adoption)

da Silva et al. (2021) ได้วิเคราะห์บรรยากาศองค์การในองค์กรของรัฐในรัฐมีนัสเจไรส์ โดยเสนอองค์ประกอบที่สะท้อน มิติทางสังคมและจิตวิทยา ของการบริหาร เช่น ความร่วมมือ ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม และความคาดหวังในการทำงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับระดับความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ

Agustin (2016) ยังเสนอว่าองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่สำคัญในระดับรัฐบาลท้องถิ่น ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การยอมรับความคิดเห็น และความเชื่อมั่นในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540, หน้า 278) ได้เสนอองค์ประกอบ 4 ด้านที่มีความสำคัญต่อบรรยากาศองค์กร คือ

1.ลักษณะโครงสร้างองค์กร

2.กระบวนการที่ใช้ในองค์กร

3.การปฏิบัติงานในองค์กร

4.ความพอใจในงาน

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, หน้า 18) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรเป็น 5 ด้าน คือ

1.ด้านโครงสร้างองค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคคลากรที่มีต่อเป้าหมายเทคโนโลยีขององค์กร ลักษณะการแบ่งสายบังคับบัญชา กฎระเบียบต่างๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการใช้เทคโนโลยี

2.ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่ายและความท้าทายของงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนความมีคุณค่าของงาน

3.การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหารและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้ความสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัล และการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

4.สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

5.ค่าตอบแทน และสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือน หรือค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับ การจัดสวัสดิการที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น ที่พัก รถรับส่ง และสิทธิในการลาประเภทต่าง ๆ

จากความหมายที่นักวิชาการต่าง ๆ กล่าวถึงบรรยากาศขององค์กร มีความคล้ายคลึงกันในหลายๆ แนวความคิด ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาตามแนวคิดของ Forehand and Gilmer (1964) ที่อธิบายว่า บรรยากาศขององค์กร มีอยู่ด้วยกัน 5 ด้าน คือ ขนาดและโครงสร้างองค์กร ความสัมพันธ์ของระบบต่าง ๆ รูปแบบผู้นำ เป้าหมาย และเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร

แนวความคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ถือเป็นแนวคิดสำคัญที่ได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่องในศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมองค์การ โดยทั่วไปหมายถึง สภาวะทางอารมณ์หรือทัศนคติเชิงบวกที่เกิดขึ้นจากการที่บุคลากรประเมินตนเองว่ามีความเหมาะสมหรือพึงพอใจกับหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง

Locke (1976) เป็นผู้บุกเบิกแนวคิดที่ได้รับการอ้างถึงอย่างกว้างขวาง โดยให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า “สภาวะทางอารมณ์ที่น่าพึงพอใจ ซึ่งเกิดจากการประเมินว่าผลของงานตรงกับคุณค่าและความคาดหวังของตนเอง” ความหมายนี้สะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่พนักงานได้รับจริงกับสิ่งที่เขาหวังไว้

ต่อมา Weiss (2002) ได้เสนอกรอบแนวคิดเชิงโครงสร้างของ “ความพึงพอใจในการทำงาน” โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ อารมณ์ (Affect) ความเชื่อ (Belief) และพฤติกรรม (Behavior) โดยอธิบายว่า ความรู้สึกของพนักงานมีผลต่อการประเมินลักษณะงาน และส่งผลต่อการตัดสินใจหรือพฤติกรรม เช่น การลาออกหรือการทุ่มเททำงาน

จากมุมมองแบบองค์รวม Sahito & Väisänen (2017) ได้พัฒนา “แบบจำลองแนวทแยง” (Diagonal Model) ซึ่งรวบรวมจุดแข็งจากทฤษฎีแรงจูงใจทั้งแบบเนื้อหาและกระบวนการเพื่ออธิบายความพึงพอใจในการทำงานอย่างเป็นระบบ แบบจำลองนี้มีจุดเด่นที่การบูรณาการความต้องการพื้นฐานของพนักงานเข้ากับเป้าหมายขององค์การ และสามารถประยุกต์ใช้ได้ในทั้งระดับบุคคลและองค์กร

ในงานศึกษาร่วมสมัย Moldabekov et, al. (2025) ได้เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างพนักงานภาครัฐและเอกชน โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมีหลากหลาย ได้แก่

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน และระบบสวัสดิการที่ครอบคลุม การศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าแม้พื้นฐานของความพึงพอใจจะมีความคล้ายคลึงกัน แต่บริบทของแต่ละภาคส่วนก็มีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกัน

Vroom (1964) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ บุคคลที่มีทัศนคติในทางบวกต่องานแสดงว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจในงาน ส่วนบุคคลที่มีทัศนคติทางลบก็แสดงว่าบุคคลไม่พึงพอใจในงาน

Blum and Naylor (1968) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นผลลัพธ์ที่มาจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับงานและปัจจัยอื่น ๆ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคงในการจ้างงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสที่จะก้าวหน้า การได้รับการยอมรับ ความยุติธรรมในการประเมินผลงาน และการมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

Shermerhorn, Hunt & Osborn (2000) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นระดับความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของแต่ละบุคคที่มีต่องาน ซึ่งเป็นทัศนคติหรืออารมณ์ที่ตอบสนองต่อการทำงาน ตอบสนองต่อสภาพทางกายภาพ และตอบสนองต่อสังคมในสถานที่ทำงาน ซึ่งบุคคลที่มีทัศนคติหรืออารมณ์ที่ตอบสนองต่องานทางบวกก็จะมีผลช่วยส่งเสริมให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นสูงขึ้นตามไปด้วยด้วย

Weiten & Lloyd (2003) ได้เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบหลักอยู่ 6 ประการ คือ

1.คุณค่าของงาน (Meaningfulness) เป็นงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย เมื่อพนักงานได้ทำงานที่มีคุณค่าย่อมรู้สึกว่าตนเองนั้นประสบความสำเร็จในการทำงาน

2.ความท้าทายและความหลากหลายในงาน (Challenge and Variety) พนักงานได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการทำงาน ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง และเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

3.อิสระในการทำงาน (Autonomy) พนักงานมีอิสระในงาน สามารถตัดสินใจ มีส่วนร่วมและปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงงานของตนเองได้

4.มิตรภาพและการยอมรับ (Friendship and Recognition) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในที่ทำงานเดียวกัน การได้รับคำชมเชยและการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน

5.ผลตอบแทนที่ดี (Good Pay) เปรียบเทียบผลตอบแทนที่ได้กับความคาดหวัง หรือมีการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในระดับเดียวกัน

6.ความมั่นคง (Security) การให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน

Stone: (2005) ได้อธิบายความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับทัศนคติและความรู้สึกทางบวกของบุคลากรที่มีต่องานที่ทำ ประเมินภาพรวมจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เงินเดือน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการต่างๆ

การควบคุมดูแล เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ลักษณะงาน การติดต่อสื่อสาร และความมั่นคงปลอดภัยในงาน

สร้อยตระกูล ติวยานนท์ (2545: 133) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน

รุ่งนภา ระตะนะอาพร (2547: 11) ได้อธิบายความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งกระตุ้น หรือรางวัลที่เป็นสิ่งจูงใจ เพื่อรักษาสภาพของความพอใจให้คงอยู่กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้นานที่สุดหรือตลอดไป โดยสิ่งที่บุคคลได้รับหรือสนองตอบจากองค์การนั้นจะนำมาประเมินคุณค่าที่ได้ว่ามากหรือน้อย หากประเมินว่ามากเพียงพอต่อความต้องการของตน ก็จะส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจ หากยังเห็นว่าไม่เพียงพอก็จะทำให้ความพึงพอใจนั้นลดลง และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

วารัตดา เหลืองรังษี (2549: 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติอยู่ และปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน เมื่อบุคคลที่มีความรู้สึกในทางบวกต่องาน ก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นสูง

มนตรี แก้วด้วง (2552, หน้า 12) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง ทัศนคติและความรู้สึกที่มีต่องานทั้งทางบวกและทางลบ ว่ารู้สึกพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงานโดยภาพรวม พิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ตามแนวคิดของสเปคเตอร์ ได้แก่ ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างาน สวัสดิการ รางวัล จากประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน และการสื่อสารภายในองค์การ

ในบริบทของภาครัฐ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่ได้จำกัดเฉพาะความรู้สึกเชิงอารมณ์ของบุคลากรที่มีต่องานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความรู้สึกต่อความมั่นคงในอาชีพ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และโอกาสในการพัฒนาอาชีพอย่างเป็นธรรม (Tripathi & Chaturvedi, 2023)

อีกมุมหนึ่ง การศึกษาของ Fitriani et, al. (2024) ได้เสนอว่าความพึงพอใจในการทำงานทำหน้าที่เป็นทั้ง “ตัวแปรล่วงหน้า” (Antecedent) และ “ตัวแปรปรับ” (Moderator) ต่อความผูกพันในงาน (Work Engagement) โดยเฉพาะในช่วงหลังการแพร่ระบาดของ COVID-19 งานวิจัยนี้ชี้ว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์การ ความยืดหยุ่นในการทำงาน และการมีปฏิสัมพันธ์ที่สร้างสรรค์ มีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจของพนักงานในภาครัฐ

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นแนวคิดที่มีความซับซ้อนและหลากมิติ ทั้งด้านอารมณ์ ทัศนคติ แรงจูงใจ และปัจจัยเชิงโครงสร้างขององค์การ การทำความเข้าใจองค์ประกอบเหล่านี้อย่างรอบด้านจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาแนวทางในการส่งเสริมประสิทธิภาพและความสุขในการทำงานของบุคลากรภาครัฐและเอกชนอย่างยั่งยืน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็คือทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยบุคคลจะประเมินเปรียบเทียบกับความรู้สึกของบุคคลว่าตรงกับที่

ต้องการหรือไม่ โดยความรู้สึกนี้จะส่งผลทางตรงต่อการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน เช่น ถ้าความพึงพอใจในการทำงานสูง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะสูงขึ้น แต่ในทางกลับกัน หากความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะต่ำลงด้วยเช่นกัน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง โดยนักวิชาการได้อธิบายผ่านทฤษฎีแรงจูงใจและทัศนคติที่หลากหลาย ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นสองกลุ่มหลัก คือ ทฤษฎีเนื้อหา (Content Theories) ที่มุ่งอธิบายว่า "อะไร" ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories) ที่มุ่งอธิบายว่า "อย่างไร" บุคคลจึงเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

หนึ่งในทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางคือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1943) ซึ่งเสนอว่ามนุษย์มีความต้องการพื้นฐานที่ต้องได้รับการตอบสนองอย่างเป็นลำดับจากล่างขึ้นบน ตั้งแต่ความต้องการทางกายภาพ ความมั่นคง ความรักและความเป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับ ไปจนถึงการบรรลุตนเอง (self-actualization) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอในระดับล่างแล้ว เขาจึงจะมุ่งสู่ระดับสูงขึ้น ซึ่งทั้งหมดล้วนมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ต่อมาทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ได้เสนอการแยกแยะระหว่าง “ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ” (Motivators) กับ “ปัจจัยสุขอนามัย” (Hygiene Factors) โดยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานไม่ได้เกิดจากการลดความไม่พึงพอใจ แต่เกิดจากการเพิ่มปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่า เช่น ความก้าวหน้าในอาชีพ ความสำเร็จ และการยอมรับ ขณะที่ปัจจัยด้านสุขอนามัย เช่น เงินเดือน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน แม้มีผลต่อการลดความไม่พึงพอใจ แต่ไม่เพียงพอที่จะสร้างแรงจูงใจได้

ในมุมของความยุติธรรมในการทำงาน Adams (1963) ได้นำเสนอทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) โดยเน้นว่าความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรู้สึกว่าการลงทุนของตนเอง (เช่น เวลา ความสามารถ) ได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน หากรับรู้ถึงความไม่เป็นธรรม จะนำไปสู่ความไม่พอใจและพฤติกรรมลดทอนความพยายามในการทำงาน

ขณะเดียวกัน Locke (1976) เสนอทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal Setting Theory) ซึ่งอธิบายว่าการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายแต่สามารถบรรลุได้ จะช่วยสร้างความพึงพอใจและแรงจูงใจที่ยั่งยืน โดยเฉพาะเมื่อบุคลากรได้รับข้อมูลป้อนกลับอย่างเหมาะสมและมีโอกาสในการควบคุมกระบวนการทำงาน

ในบริบทของภาครัฐ งานศึกษาของ Breaugh, Ritz, และ Alfes (2018) ได้เปรียบเทียบทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อบริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) กับทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self-Determination Theory: SDT) โดยพบว่า SDT มีความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งกับความพึง

พอใจ โดยเฉพาะในมิติของความเป็นอิสระ ความสามารถ และความเชื่อมโยงกับเพื่อนร่วมงาน และยังชี้ว่าบุคลากรที่มีแรงจูงใจภายในสูงจะสามารถรักษาระดับความพึงพอใจได้แม้ในสภาวะกดดัน

Cooper (1958) ได้อธิบายไว้ว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการทำงานผู้ทำงานย่อมต้องการสิ่งจูงใจในเรื่องต่าง ๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของตนเอง ประกอบด้วย การได้งานที่สนใจ การมีอุปกรณ์ที่ดีในสำนักงาน การมีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม การมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน การมีสภาพการทำงานที่ดี มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และสถานที่ทำงานที่เหมาะสม มีความสะดวกในการเดินทางไปทำงาน และการได้ร่วมทำงานกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมปกครอง

Harrell (1964) ได้เสนอไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนอกจากจะเกิดจากองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังเกิดจากองค์ประกอบส่วนตัว ประกอบด้วย เพศ จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ความเฉลียวฉลาด ระดับการศึกษา และบุคลิกภาพส่วนตัว

Spector (1997: 2) ได้เสนอแนวคิดของความพึงพอใจในงานไว้ว่า มีองค์ประกอบทั้งหมด 9 ประการ คือ

1. ผลตอบแทน (Pay) ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง และผลตอบแทนอื่นๆ

2. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ได้แก่ โอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. หัวหน้างาน (Supervision) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสายตรงที่สามารถติดต่อได้ทันที

4. สวัสดิการ (Fringe Benefits) ได้แก่ สวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับอยู่ในรูปของตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน

5. รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน (Rewards) ได้แก่ การได้รับคำชมเชย การยอมรับ และรางวัลที่ได้จากการทำงานดี และมีผลงาน

6.ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน (Operating Procedures) ได้แก่ กฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและขั้นตอนการทำงาน

7.เพื่อนร่วมงาน (Coworkers) ได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

8.ลักษณะงาน (Nature of Work) ได้แก่ หน้าที่และความรับผิดชอบในเนื้องานของบุคคล

9.การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารภายในองค์กร

Weiten and Lloyd (2003) ได้เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบหลักอยู่ 6 ประการ คือ

1.คุณค่าของงาน (Meaningfulness) เป็นงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย เมื่อพนักงานได้ทำงานที่มีคุณค่าย่อมรู้สึกว่าตนเองนั้นประสบความสำเร็จในการทำงาน

2.ความท้าทายและความหลากหลายในงาน (Challenge and Variety) พนักงานได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการทำงาน ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง และเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

3.อิสระในการทำงาน (Autonomy) พนักงานมีอิสระในงาน สามารถตัดสินใจ มีส่วนร่วมและปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงงานของตนเองได้

4.มิตรภาพและการยอมรับ (Friendship and Recognition) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในที่ทำงานเดียวกัน การได้รับคำชมเชยและการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน

5.ผลตอบแทนที่ดี (Good Pay) เปรียบเทียบผลตอบแทนที่ได้กับความคาดหวัง หรือมีการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในระดับเดียวกัน

6.ความมั่นคง (Security) การให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน

Jewell (1998) ได้เสนอวิธีการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 3 รูปแบบ คือ

1.วัดจากการบรรลุความต้องการ (Need Fulfillment) โดยเชื่อว่าบุคคลมีความต้องการในงานแตกต่างกัน และงานทำให้ได้รับการตอบสนองทางร่างกายและจิตใจ เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน การได้รับการยอมรับ การได้รับการยกย่อง การใช้อำนาจ และอื่นๆ

2.วัดจากความรู้สึกโดยรวม (Global Feeling) โดยการประเมินจากความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบในภาพรวม ความชอบหรือไม่ชอบในงาน

3.วัดจากทัศนคติหรือแง่มุมที่เกี่ยวกับงาน (Facets) เพื่อค้นหาส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

การผสานแนวคิดจากหลายทฤษฎีช่วยให้เข้าใจความพึงพอใจในการทำงานอย่างรอบด้าน ทั้งในเชิงอารมณ์ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม และแรงจูงใจส่วนบุคคล โดยเฉพาะในองค์การภาครัฐซึ่งมีข้อจำกัดด้านแรงจูงใจภายนอก การมุ่งเน้นไปที่แรงจูงใจภายในจึงเป็นแนวทางที่มีความเหมาะสมและยั่งยืน

การวัดความพึงพอใจในการทำงาน

การวัดความพึงพอใจในการทำงานเป็นกระบวนการสำคัญในการประเมินคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร และยังเป็นเครื่องมือที่องค์การสามารถนำมาใช้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและนโยบายภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวัดความพึงพอใจไม่เพียงแต่สะท้อนถึงระดับความสุขของพนักงานเท่านั้น แต่ยังเชื่อมโยงโดยตรงกับผลลัพธ์ด้านความผูกพันต่อองค์การ ประสิทธิภาพการทำงาน และอัตราการลาออก

หนึ่งในเครื่องมือที่ได้รับการใช้อย่างแพร่หลายคือ แบบสอบถาม Job Satisfaction Survey (JSS) ที่พัฒนาโดย Spector (1997) ซึ่งวัดความพึงพอใจใน 9 มิติ เช่น ความพึงพอใจต่อธรรมาภิบาลในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และผลตอบแทน เป็นต้น โมเดลของ Spector มีความยืดหยุ่นในการประยุกต์ใช้ทั้งในภาคเอกชนและภาครัฐ และยังสามารถปรับตามบริบทเฉพาะของแต่ละองค์การได้อีกด้วย

Fitriani และคณะ (2024) ได้ใช้แบบสอบถาม JSS ฉบับปรับปรุงร่วมกับเทคนิคการวิเคราะห์แบบโครงสร้าง (SEM) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในภาครัฐ โดยใช้ข้อมูลเชิงลึกจากการสนทนากลุ่ม (FGD) และโปรแกรมวิเคราะห์เชิงคุณภาพ In-Vivo ซึ่งช่วยให้สามารถกำหนดตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานจริง ผลการศึกษาพบว่า เครื่องมือวัดที่พัฒนาขึ้นสามารถวิเคราะห์

ความพึงพอใจได้ทั้งในระดับรายบุคคลและระดับองค์การ โดยมีค่า SRMR เท่ากับ 0.054 ซึ่งบ่งชี้ว่าโมเดลมีความเหมาะสมอย่างยิ่งในการใช้งาน

ในด้านอื่น งานศึกษาของ Nimmagadda และ Buddha (2012) ได้ระบุเทคนิคการวัดที่หลากหลาย เช่น การประเมินตนเอง (self-rating scale) การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตพฤติกรรม ซึ่งมักถูกนำมาใช้ร่วมกับการวัดเชิงปริมาณเพื่อเพิ่มความแม่นยำ โดยเฉพาะในภาครัฐที่มีโครงสร้างความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนและแรงจูงใจที่หลากหลาย การใช้เครื่องมือแบบผสม (mixed-methods) จึงเป็นแนวทางที่ได้รับความนิยมมากขึ้น

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจในงาน มีเครื่องมือสำหรับใช้วัดผลความพึงพอใจในงาน วิธีที่ใช้กันมากสำหรับการรวบรวมข้อมูลก็คือ วิธีการให้น้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ของ Likert Rating Scale มีนักวิชาการที่พัฒนาเครื่องมือที่สำคัญดังนี้

1. ดัชนีวัดคำพรรณนางาน (the Job Descriptive Index: JDI) ที่พัฒนาขึ้นโดย Smith, Kendall and Hulin (1969) ประกอบด้วยมิติการวัด 5 มิติของความพึงพอใจในงาน คือ ความพึงพอใจในค่าตอบแทน การเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งและโอกาสเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา และตัวงาน สเกลการวัดใช้การตอบว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่

2. ดัชนีงานทั่วไป (the Job In General Index: JID) เป็นเครื่องมือวัดผลความพึงพอใจในงาน เป็นการปรับปรุงจากแบบดัชนีวัดคำพรรณนางาน ที่มีการเน้นเฉพาะงานแต่ละบุคคล ไม่ใช่งานทั่วไป

3. แบบสอบถามความพึงพอใจ Minesota Satisfaction Questionaire (MSQ), the Job Satisfaction Serve: JSS (Spector, 1997) และ Facet Scale เครื่องมือวัด MSQ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ มี 100 เรื่อง 20 มิติ เป็นการวัดความพึงพอใจลักษณะเฉพาะเจาะจง ซึ่ง Minesota Satisfaction Questionaire (MSQ) มี 2 รูปแบบ คือ

1. รูปแบบยาว มี 100 เรื่อง หลากหลายรูปแบบ คะแนนที่ได้นำมาเปรียบเทียบบรรทัดฐานของแต่ละกลุ่มอาชีพ

2. รูปแบบสั้น ประกอบด้วย 20 คำถาม ซึ่งมีการวัดครอบคลุมความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น ประเมินความรู้สึกจากสภาพการทำงาน การยอมรับนับถือ และนโยบายการบริหาร เป็นต้น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามในการวัดความรู้สึกโดยรวมในการทำงาน โดยการประเมินความรู้สึกจากสภาพการทำงาน การยอมรับนับถือ และนโยบายการบริหาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมชาญ พิณคันเงิน (2551) ศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างคือ ตำรวจชั้นประทวนสังกัดสถานีตำรวจภูธร กองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 1,101 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ใน

ระดับค่อนข้างสูง และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวนชั้นประทวน

Luis Alberto, Enrique Alfredo and Shirlei (2024) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบของบรรยากาศการทำงานและความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ว่าบรรยากาศในการทำงานและความพึงพอใจในงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไร จุดเริ่มต้นคือการสำรวจความน่าจะเป็นแบบภาคตัดขวางภายใต้วิธีการหลายตัวแปร โดยรวบรวมแบบสอบถาม 182 รายการจากพนักงานของสำนักงานทรัพยากรเพื่อการพัฒนาและบรรเทาทุกข์แอ๊ดเวนตีส (ADRA) ที่ตั้งอยู่ในเปรู ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีผลเชิงบวกต่อการปฏิบัติงาน

Tsai (2014) ได้ทำการศึกษาบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในงานของพนักงานในบริบทการดำเนินงานท่าเรือเกาสง การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจบรรยากาศขององค์กรในอุตสาหกรรมการดำเนินงานท่าเทียบเรือในท่าเรือเกาสง เก็บข้อมูลจากการสำรวจแบบสอบถามจำนวน 382 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยของ Aborisade & Osinowo (2015) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมิติของบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรแห่งหนึ่งในประเทศไนจีเรีย โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากพนักงาน 147 คน (แบบสอบถามที่ใช้ได้จริง 138 ชุด) ผ่านการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การในด้านความสนใจ (interest), ความใกล้ชิด (intimacy), อำนาจหน้าที่ (authority), การพิจารณา (consideration) และการบริหารเป้าหมาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ

งานศึกษาของ Ali et al. (2020) มุ่งเปรียบเทียบผลของบรรยากาศองค์การที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานในภาคธนาคาร 3 ประเภท ได้แก่ ธนาคารภาครัฐ ธนาคารเอกชน และธนาคารต่างชาติในประเทศปากีสถาน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารธนาคารจำนวน 90 คน วิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์ Spearman และ Kruskal-Wallis พบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมิติบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้าง อัตลักษณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับมิติความเสมอภาคและการเสริมพลัง (empowerment)

งานวิจัยของ Santiago (2020) สำรวจผลขององค์ประกอบต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์การที่มีต่อความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างพนักงาน 147 คน (138 ชุดตอบแบบสอบถามสมบูรณ์) ผลการวิเคราะห์ชี้ว่าหลายมิติของบรรยากาศองค์การ เช่น การบริหาร การสื่อสาร และความร่วมมือ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

งานวิจัยโดย Cruz et al. (2019) มุ่งศึกษาว่าบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้หรือไม่ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างไม่ได้ระบุจำนวนชัดเจน แต่ใช้เครื่องมือแบบสอบถามตามโครงสร้าง ผลการวิจัยระบุว่าทั้งบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจมีบทบาทสำคัญในการทำนายผลการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะมิติที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมและแรงจูงใจ

ในงานของ Bakare (2021) ได้สำรวจความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 147 คน วิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลลัพธ์ชี้ให้เห็นว่าทุกมิติของบรรยากาศองค์การ เช่น ความมั่นคง การยอมรับ และการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจของพนักงาน

งานวิจัยของ Chinomso et al. (2022) ได้ทำการศึกษาวิจัยในภาคราชการของไนจีเรีย โดยมุ่งเน้นบทบาทของบรรยากาศองค์การต่อพฤติกรรมจิตสำนึกองค์การ (organizational citizenship behavior) และระดับความพึงพอใจ พบว่าองค์ประกอบสำคัญ เช่น ความสมัครใจในการช่วยเหลือผู้อื่น และความผูกพันกับทีมงาน ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงานที่เกินกว่าหน้าที่ที่กำหนด

งานของ Al-Tit (2017) วิเคราะห์อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อความพึงพอใจของพนักงานในกระทรวงการท่องเที่ยวของจอร์แดน โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ผลการศึกษาไม่พบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญจากวัฒนธรรมองค์การต่อความพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัยให้เหตุผลว่าอาจเป็นผลจากลักษณะโครงสร้างองค์การแบบราชการที่ค่อนข้างตายตัว

ในการศึกษาของ Collado-Rodríguez (2023) ได้ทำการศึกษา Organizational Climate and Its Effects on Job Satisfaction: A Case Study วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลของบรรยากาศองค์การต่อความพึงพอใจของบุคลากรในโรงพยาบาลภาครัฐที่เมือง Villahermosa, Tabasco การวิจัยเป็นแบบเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีภาคตัดขวาง (cross-sectional) ผ่านแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรในโรงพยาบาลของรัฐ (ไม่ระบุจำนวนชัดเจน) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ามิติด้านการสนับสนุนและการสื่อสารภายในองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

Mendoza, Villarroel-Molina, Guaña-Moya และ Sánchez Paredes (2024) ได้ทำการศึกษา Post-pandemic: Organizational Climate and Job Satisfaction in a Public Company วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจของบุคลากรภายหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 การวิจัยเป็นเชิงปริมาณในลักษณะบรรยายเชิงสัมพันธ์ โดยใช้แบบสอบถามมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงาน 73 คน ของบริษัทขนส่งสาธารณะใน Cotopaxi ประเทศเอกวาดอร์ ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง (Spearman rho = 0.603) ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยทั้งสองตัวแปรอยู่ในระดับสูง

Lintanga และ Rathakrishnan (2024) ได้ทำการศึกษา The Impact of Psychosocial Safety Climate on Public Sector Job Satisfaction: The Moderating Role of Organizational Climate วัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลของบรรยากาศความปลอดภัยทางจิตสังคม (PSC) ต่อความพึงพอใจของพนักงาน และตรวจสอบบทบาทของบรรยากาศองค์การในฐานะตัวแปรกลาง การวิจัยเป็นเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ด้วยสมการโครงสร้าง (SEM) และการถดถอยเชิงเส้น กลุ่มตัวอย่างคือพนักงาน 340 คน ของสภาเมือง Kota Kinabalu ประเทศมาเลเซีย ผลการวิจัยพบว่า การ

มีส่วนร่วมและการสื่อสารในองค์การมีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ โดยบรรยากาศองค์การมีบทบาทสำคัญในการเสริมแรงความสัมพันธ์ดังกล่าว

Macías-Zambrano (2024) ได้ทำการศึกษา *El Clima Organizacional y su Influencia en la Calidad del Servicio* วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพการบริการในหน่วยงานรัฐที่เมือง Portoviejo วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างบุคลากรในหน่วยงานรัฐ ผลการศึกษา พบความสัมพันธ์สูงถึง 94.5% ระหว่างบรรยากาศองค์การกับคุณภาพการบริการ

Rodríguez, Retamal, Lizana และ Cornejo (2011) ได้ทำการศึกษา *Clima y Satisfacción Laboral como Predictores del Desempeño* วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ว่าบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้หรือไม่ วิธีวิจัยเชิงผสม (mixed-methods) ใช้ทั้งแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม กลุ่มตัวอย่าง 96 คน ในหน่วยงานภาครัฐของภูมิภาค Maule ประเทศชิลี ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การทำนายพฤติกรรมการทำงาน ขณะที่ความพึงพอใจทำนายประสิทธิภาพและผลิตภาพ

Ramajoe, Engelbrecht และ De Klerk (2024) ได้ทำการศึกษา *Is There a Relationship Between Ethical Climate, Work Engagement and Job Satisfaction?* วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศจริยธรรม (ethical climate) กับความพึงพอใจและการมีส่วนร่วม วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้ SEM กลุ่มตัวอย่าง 708 คน จากประชากร 17,676 คน ในหน่วยงานรัฐของแอฟริกาใต้ ผลการวิจัยพบว่า ethical climate ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ และยังเป็นตัวกลางระหว่าง engagement กับ satisfaction

Osei, Adu-Gyamfi และ Sarfo (2024) ได้ทำการศึกษา *Organizational Commitment as a Mediator* วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ว่าความผูกพันต่อองค์การ (commitment) มีบทบาทเป็นตัวกลางระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจหรือไม่ วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้ SEM กลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานบริการประชาชนในกานา ผลการศึกษา พบว่าความผูกพันเป็นตัวกลางที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ

Pecino, Mañas, Díaz-Fúnez และ Aguilar (2019) ได้ทำการศึกษา *Organisational Climate, Role Stress and Public Employees' Job Satisfaction* วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจผลของบรรยากาศองค์การต่อความพึงพอใจ โดยคำนึงถึงบทบาทของความเครียดในการทำงาน วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างข้าราชการในสเปน ผลการศึกษา พบว่าบรรยากาศที่สนับสนุนช่วยลด role stress และเพิ่มความพึงพอใจ

Pedraza Melo (2020) ได้ทำการศึกษา *El Clima y la Satisfacción Laboral del Capital Humano* วัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบผลของบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในหน่วยงานรัฐและเอกชนในโคลอมเบีย วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างบุคลากรในทั้งสองภาคส่วน ผลการศึกษา พบความสัมพันธ์เชิงบวกในทุกภาคส่วน แต่มีความแตกต่างในองค์ประกอบที่มีอิทธิพล

Gaunya (2016) ได้ทำการศึกษา *Organizational Climate as a Determinant of Job Satisfaction among Health Workers in Kenya* วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของบรรยากาศ

องค์การในโรงพยาบาลต่อความพึงพอใจ วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างบุคลากรโรงพยาบาลในประเทศเคนยา ผลการศึกษา พบว่าองค์ประกอบเช่น การยอมรับและการให้รางวัล ส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจ

Bojadjiev, Petkovska-Mircevska และ Zlatkovska (2015) ได้ทำการศึกษา *Perceived Work Environment and Job Satisfaction among Public Sector Employees in Macedonia* วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการรับรู้บรรยากาศการทำงานและความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐ วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรองค์การปกครองท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้และความร่วมมือมีผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

Rao (2017) ได้ทำการศึกษา *The Influence of Business Restructuring in Public Sector on Organizational Climate and Job Satisfaction* วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการปรับโครงสร้างหน่วยงานรัฐต่อบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจ วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ กลุ่มตัวอย่างพนักงานในหน่วยงานรัฐอินเดีย ผลการศึกษาพบว่าการปรับโครงสร้างที่โปร่งใสช่วยเสริมบรรยากาศเชิงบวกและเพิ่มความพึงพอใจของบุคลากร

Ramjauny, Vasquez และ Jiménez (2025) ได้ทำการศึกษา *Organizational Climate and Job Satisfaction in Peruvian Educational Institutions* วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในโรงเรียนมัธยมศึกษา วิธีวิจัยเชิงปริมาณแบบภาคตัดขวาง ใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง 128 คน ผลการวิจัยพบว่ามีสหสัมพันธ์เชิงบวกปานกลาง (rho = 0.617) ระหว่างบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจ

Yiming (2024) ได้ทำการศึกษา *How Organizational Climate Affects Job Satisfaction of Teachers in China* วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจ โดยมีการลาออก (turnover intention) เป็นตัวแปรกำกับ วิธีวิจัยเชิงปริมาณ แบบภาคตัดขวาง เก็บข้อมูลจากครู 690 คน ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การมีผลต่อความพึงพอใจอย่างชัดเจน และ TI มีบทบาทกำกับความสัมพันธ์

Achsan (2025) ได้ทำการศึกษา *Organizational Climate, Job Satisfaction and Employee Engagement in Indonesian Public Sector* วัตถุประสงค์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วม วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ SEM กลุ่มตัวอย่างบุคลากรภาครัฐในอินโดนีเซีย ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างบรรยากาศองค์การกับ engagement

Masuku (2025) ได้ทำการศึกษา *Job Satisfaction and Engagement among Municipal Workers in South Africa* วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากรเทศบาล วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่เทศบาลในแอฟริกาใต้ ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและการมีส่วนร่วมมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

Guzmán (2023) ได้ทำการศึกษา *Organizational Climate, Work Teams and Job Satisfaction in Healthcare Institutions* วัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลของทีมงานและบรรยากาศ

องค์การต่อความพึงพอใจในสถาบันด้านสุขภาพ วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ในหน่วยงานสาธารณสุข เปรู ผลการวิจัยพบว่าทีมเวิร์คและการสนับสนุนภายในมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบข้อสรุปร่วมว่า บรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Aborisade & Osinowo (2015) และ Bakare (2021) แสดงให้เห็นว่ามิติของบรรยากาศองค์การ ไม่ว่าจะเป็นความสนใจ ความใกล้ชิด การยอมรับ หรือความมั่นคง ล้วนสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ Ali et al. (2020) และ Bojadjiev et al. (2015) ยืนยันว่า บรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือและการสร้างอัตลักษณ์ในองค์การ สามารถเพิ่มความพึงพอใจในงานได้อย่างชัดเจน

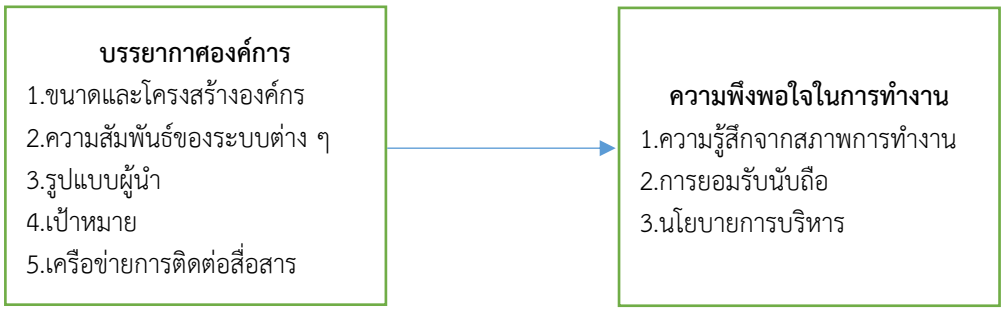
ในอีกด้านหนึ่ง งานของ Santiago (2020) และ Cruz et al. (2019) เน้นว่าการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่เปิดกว้าง และการมีส่วนร่วมในงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Guzmán (2023) ที่ชี้ว่าการสนับสนุนและการทำงานเป็นทีมช่วยเสริมความพึงพอใจในหน่วยงานด้านสาธารณสุข

นอกจากนี้ งานของ Ramajoe et al. (2024) และ Lintanga & Rathakrishnan (2024) ได้แสดงให้เห็นว่าบรรยากาศเชิงจริยธรรม (ethical climate) และบรรยากาศที่ปลอดภัยทางจิตสังคม (psychosocial safety climate) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้พนักงานเกิดความไว้วางใจในองค์การ ส่งผลลดความเครียดและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ขณะที่งานของ Osei et al. (2024) และ Achsan (2025) ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันองค์การและความพึงพอใจยังทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่เชื่อมโยงระหว่างบรรยากาศองค์การกับผลลัพธ์เชิงพฤติกรรม เช่น ความผูกพันและการมีส่วนร่วมของบุคลากร

การศึกษาของ Mendoza et al. (2024) และ Macías-Zambrano (2024) ในหน่วยงานรัฐของประเทศลาตินอเมริกา ยังสะท้อนชัดว่า หลังสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและโครงสร้างองค์กรที่สร้างบรรยากาศการทำงานที่โปร่งใสและสนับสนุนกัน จะช่วยเพิ่มทั้งคุณภาพบริการและความพึงพอใจของบุคลากรในระดับสูง

เมื่อพิจารณาภาพรวมจากงานวิจัยทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การในเชิงบวกในด้านต่างๆ ล้วนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรที่รับรู้บรรยากาศองค์การว่าเปิดกว้าง ยุติธรรม และสนับสนุนกัน จะมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เกิดแรงจูงใจ และสร้างผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมากขึ้น

2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐาน

สมมติฐานในการวิจัย บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อในการดำเนินการตามแนวทางของระเบียบวิธีการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรของ เทศบาลนครแหลมฉบัง 1,215 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการ การสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จากประชากร 1,215 คน เมื่อคำนวณแล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเป็นจำนวน 301 คน ดังนี้

สูตร $$n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด /ขนาดของประชากรซึ่งเท่ากับ 1,215 คน

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (sampling error) ในที่นี้จะกำหนดเท่ากับ +/- 0.05 ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%

แทนค่าสูตร $$n = \frac{1,215}{1+1,215(0.05^2)} = 301 \text{ คน}$$

การสุ่มตัวอย่าง ใช้การเก็บข้อมูลจากบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉลับที่เป็นผู้สมัครใจในการตอบแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 301 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม 321 คน ผู้วิจัยจึงนำข้อมูล 321 คน มาวิเคราะห์ผลการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎีเอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเครื่องมือวัดที่นักวิชาการได้สร้างขึ้นไว้แล้วมาปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน สถานะของตำแหน่งงานปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 บรรยากาศองค์การ ประกอบด้วย ขนาดและโครงสร้างองค์กร ความสัมพันธ์ของระบบต่าง ๆ รูปแบบผู้นำ เป้าหมาย และเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบไปด้วย ความรู้สึกจากสภาพการทำงาน การยอมรับนับถือ และนโยบายการบริหาร

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดบการประเมินค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ (Item-Objective Congruence: IOC) จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์ หัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2) รองศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ธรรมพิทักษ์ อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามนั้น หากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 จะคัดเลือกไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะพิจารณาปรับปรุง หรือไม่คัดเลือกไว้ (วรรณี แกมเกตุ, 2551, หน้า 221) ผลการพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีข้อคำถามที่มีค่าดัชนี 0.67-1.00 ในข้อคำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ จำนวน 21 ข้อ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 13 ข้อ

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทำการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีการของครอนบาคโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α-Coefficient) ผลการทดสอบได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า = 0.81 พิจารณาจากเกณฑ์ที่ไม่ต่ำกว่า .70 อยู่ในเกณฑ์ที่นำไปใช้เก็บข้อมูลได้

(ชไมพร กาญจนกิจสกุล, 2555, หน้า 122) จึงนำแบบสอบถามที่ผ่านกณฑ์การทดสอบความเชื่อมั่นไปใช้ดำเนินการเก็บข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการทำหนังสือขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บข้อมูลกับบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบัง
2. ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามมาแปลข้อมูลที่ได้เป็นรหัสพร้อมบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลข้อมูลใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลักจากดำเนินเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่าง ตามสภาพทั่วไปด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ระดับบรรยากาศองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยทำการแปลงคำตอบให้อยู่ในรูปของช่วงมาตรา (Interval Scale) ประมาณค่า 5 ระดับ

ข้อคำถามในส่วนของบรรยากาศองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยมีการกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนและแปลความหมายของข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถาม

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลความหมายของช่วงคะแนนจากค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้จากข้อคำถาม มีเกณฑ์การจัดระดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็น

ช่วงคะแนน	**ระดับความคิดเห็น**
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

2.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยสัมประสิทธิสหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอย เกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

เกณฑ์การพิจารณาระดับความสัมพันธ์ มีดังนี้

ค่า r	ระดับความสัมพันธ์
.91-1.00	สูงมาก
.71-.90	สูง
.51-.70	ปานกลาง
.31-.50	ต่ำ
.00-.30	ต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบัง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบัง และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบัง ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลนครแหลมฉบับ จำนวน 321 คน (มากกว่าจำนวนขั้นต่ำ 301 คน) เป็นแบบสอบถามที่ได้รับการตอบแบบสมบูรณ์ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการทดสอบ 321 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาตามหัวข้อดังนี้

1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.ระดับบรรยากาศองค์การ

3.ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

4.การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 321)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	92	28.66
หญิง	229	71.34
รวม	**321**	**100.00**

ตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.34 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.66

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 321)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	14	4.36
26- 35 ปี	87	27.10
36-45 ปี	128	39.88
46-55 ปี	79	24.61
56 ปีขึ้นไป	13	4.05
รวม	**321**	**100.00**

ตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 36-45 ปี คิดเป็นอยละ 39.88 รองลงมาคือ 26-35 ปี และ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.10 และ 24.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน (n = 321)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	65	20.25
6-10 ปี	72	22.43
11-15 ปี	61	19.00
16 ปี ขึ้น	123	38.32
รวม	**321**	**100.00**

ตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุงาน 16 ปีขึ้นไป มากทีสุด คิดเป็นร้อยละ 538.32 รองลงมาคือ 6-10 ปี และ ไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.43 และ 20.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 321)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	2	0.62
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	14.02
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	26	8.10
อนุปริญญา/ปวส.	29	9.03
ปริญญาตรี	188	58.57
สูงกว่าปริญญาตรี	31	9.66
รวม	**321**	**100.00**

ตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.57 รองลงมาคือระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.02 และ 9.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานะของตำแหน่งงาน (n = 321)

สถานะของตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	129	40.19
พนักงานจ้างตามภารกิจ	2	0.62
ลูกจ้างประจำ	120	37.38
พนักงานจ้างทั่วไป	70	21.81
รวม	**321**	**100.00**

ตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.19 รองลงมาคือ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 37.38 และ 21.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด (n = 321)

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	59	18.38
สำนักคลัง	44	13.70
สำนักช่าง	93	28.97
กองสวัสดิการสังคม	11	3.43
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	13	4.05
กองการศึกษา	31	9.66
สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	70	21.81
รวม	**321**	**100.00**

ตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดสำนักช่างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.97 รองลงมาคือสำนักสาธารณสุขและสิ่งและล้อม และสำนักปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 21.81 และ 18.38 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับบรรยากาศองค์การ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์การด้านขนาดและโครงสร้างขององค์กร (n = 321)

บรรยากาศองค์การ	จำนวน	MIN	MAX	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
เทศบาลนครแหลมฉบังมีการกำหนดโครงสร้าง ลักษณะงานไว้อย่างชัดเจน และสมเหตุสมผล	321	2	5	4.42	0.66	มาก
ท่านรู้สึกว่าการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงไม่มีความยุ่งยาก	321	1	5	4.29	0.75	มาก
ท่านคิดว่าจำนวนบุคลากรมีเพียงพอกับปริมาณงาน	321	1	5	3.92	1.11	มาก
มีการแบ่งอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจนในการตัดสินใจ	321	1	5	4.18	0.86	มาก
ด้านขนาดและโครงสร้างขององค์กร				**4.20**	**0.69**	**มาก**

ตารางที่ 9 บรรยากาศองค์การด้านขนาดและโครงสร้างขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.20, S.D. = 0.69) โดยประเด็นเทศบาลนครแหลมฉบังมีการกำหนดโครงสร้าง ลักษณะงานไว้อย่างชัดเจน และสมเหตุสมผล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 4.42, S.D. = 0.66) รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงไม่มีความยุ่งยาก ($\bar{x}$ = 4.29, S.D. = 0.75) และ มีการแบ่งอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจนในการตัดสินใจ ($\bar{x}$ = 4.18, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์การด้านแบบของความเป็นผู้นำ (n = 321)

บรรยากาศองค์การ	จำนวน	MIN	MAX	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ในการตัดสินใจต่างๆ หัวหน้างานของท่านมักจะขอความคิดเห็นจากท่านเสมอ	321	1	5	4.14	0.85	มาก
หัวหน้าของท่านสนใจและรับรู้ถึงปัญหาของท่าน	321	1	5	4.19	0.88	มาก
ท่านรู้สึกสบายใจทุกครั้งเมื่อต้องปรึกษางานกับหัวหน้า	321	1	5	4.17	0.87	มาก
หัวหน้าของท่านมีบุคลิกภาพที่อบอุ่น มีความเป็นกันเองและใกล้ชิดกับตัวท่านเสมอ	321	1	5	4.26	0.85	มาก
ด้านแบบของความเป็นผู้นำ				**4.19**	**0.81**	**มาก**

ตารางที่ 10 บรรยากาศองค์การด้านแบบของความเป็นผู้นำ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.19, S.D. = 0.81) โดยประเด็นหัวหน้ามีบุคลิกภาพที่อบอุ่น มีความเป็นกันเองและใกล้ชิดกับตัวท่านเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 4.26, S.D. = 0.85) รองลงมาคือ หัวหน้าสนใจและรับรู้ถึงปัญหา ($\bar{x}$ = 4.19, S.D. = 0.88) และ รู้สึกสบายใจทุกครั้งเมื่อต้องปรึกษางานกับหัวหน้า ($\bar{x}$ = 4.17, S.D. = 0.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์การด้านความซ้ำซ้อนของระบบงาน(n = 321)

บรรยากาศองค์การ	จำนวน	MIN	MAX	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
การสั่งการในองค์กรของท่านมีความรวดเร็วและคล่องตัว	321	1	5	4.14	0.80	มาก
การทำงานของท่านไม่ซ้ำซ้อนกันกับแผนกอื่นๆ	321	1	5	4.13	0.89	มาก
ขั้นตอนในการทำงานของท่านไม่ยุ่งยากและไม่ลำบากในการจัดการ	321	1	5	4.14	0.85	มาก
สายการบังคับบัญชาไม่ซ้ำซ้อนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	321	1	5	4.15	0.85	มาก
ด้านความซ้ำซ้อนของระบบงาน				**4.14**	**0.78**	**มาก**

ตารางที่ 11 บรรยากาศองค์การด้านความซ้ำซ้อนของระบบงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.14, S.D. = 0.78) โดยประเด็นสายการบังคับบัญชาไม่ซ้ำซ้อนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 4.15, S.D. = 0.85) รองลงมาคือ การสั่งการในองค์กรของท่านมีความรวดเร็วและคล่องตัว ($\bar{x}$ = 4.14, S.D. = 0.80) และ ขั้นตอนในการทำงานของท่านไม่ยุ่งยากและไม่ลำบากในการจัดการ ($\bar{x}$ = 4.14, S.D. = 0.88) อยู่ในระดับที่เท่ากัน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์การด้านเป้าหมายขององค์กร (n = 321)

บรรยากาศองค์การ	จำนวน	MIN	MAX	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
บุคลากรในองค์กรของท่านมีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของการทำงานอยู่เสมอ	321	1	5	4.21	0.76	มาก
องค์กรของท่านมีการทำงานที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล	321	2	5	4.31	0.65	มาก
องค์กรของท่านมีนโยบายมุ่งเน้นงานให้มีประสิทธิภาพแต่ยังคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน	321	1	5	4.23	0.78	มาก
เทศบาลนครแหลมฉบังมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติได้จริง	321	2	5	4.29	0.66	มาก
ด้านเป้าหมายขององค์กร				**4.26**	**0.66**	**มาก**

ตารางที่ 12 บรรยากาศองค์การด้านเป้าหมายขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.26, S.D. = 0.66) โดยประเด็นองค์กรมีการทำงานที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 4.31, S.D. = 0.65) รองลงมาคือ เทศบาลนครแหลมฉบังมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติได้จริง ($\bar{x}$ = 4.29, S.D. = 0.66) และ องค์กรมีนโยบายมุ่งเน้นงานให้มีประสิทธิภาพแต่ยังคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 4.23, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์การด้านเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร (n = 321)

บรรยากาศองค์การ	จำนวน	MIN	MAX	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
การได้รับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสะดวกรวดเร็ว	321	1	5	4.19	0.75	มาก
เมื่อเกิดปัญหาในกลุ่มสมาชิกจะช่วยกันแก้ไขปัญหา	321	2	5	4.28	0.69	มาก
ท่านมีการติดต่อสื่อสารได้ง่ายกับหัวหน้าฯ	321	1	5	4.36	0.76	มาก
มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและติดต่อสื่อสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน	321	2	5	4.34	0.65	มาก
อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานเพียงพอต่อการทำงาน	321	1	5	4.22	0.82	มาก
ด้านเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร				**4.28**	**0.62**	**มาก**

ตารางที่ 13 บรรยากาศองค์การด้านเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.28, S.D. = 0.62) โดยประเด็นการติดต่อสื่อสารได้ง่ายกับหัวหน้าฯ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.76) รองลงมาคือ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและติดต่อสื่อสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ($\bar{x}$ = 4.34, S.D. = 0.65) และ เมื่อเกิดปัญหาในกลุ่มสมาชิกจะช่วยกันแก้ไขปัญหา ($\bar{x}$ = 4.28, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบรรยากาศองค์การ (n = 321)

บรรยากาศองค์การ	จำนวน	MIN	MAX	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ด้านขนาดและโครงสร้างขององค์กร	321	2.25	5	4.20	0.69	มาก
ด้านแบบของความเป็นผู้นำ	321	1.00	5	4.19	0.81	มาก
ด้านความซ้ำซ้อนของระบบงาน	321	1.00	5	4.14	0.77	มาก
ด้านเป้าหมายขององค์กร	321	1.75	5	4.26	0.65	มาก
ด้านเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร	321	2.40	5	4.28	0.62	มาก
ภาพรวมบรรยากาศองค์การ				**4.22**	**0.64**	**มาก**

ตารางที่ 14 บรรยากาศองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.22, S.D. = 0.64) โดยด้านเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 4.28, S.D. = 0.62) รองลงมาคือ ด้านเป้าหมายขององค์กร ($\bar{x}$ = 4.26, S.D. = 0.65) และ ด้านขนาดและโครงสร้างขององค์กร ($\bar{x}$ = 4.20, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน (n = 321)

ความพึงพอใจในการทำงาน	จำนวน	MIN	MAX	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ท่านมีอิสระเต็มที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน	321	1	5	3.37	0.72	ปานกลาง
ท่านได้รับมอบหมายงานอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	321	2	5	3.44	0.69	ปานกลาง
งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่าน มีปริมาณไม่มากเกินไป	321	1	5	3.25	0.80	ปานกลาง

ท่านรู้สึกพอใจที่ทำงานตามระดับความรู้ความสามารถที่ท่านนั้นศึกษามา	321	1	5	3.45	0.68	ปานกลาง
ด้านสภาพการทำงาน				**3.38**	**0.64**	**ปานกลาง**

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.38, S.D. = 0.64) โดยประเด็นรู้สึกพอใจที่ทำงานตามระดับความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 3.45, S.D. = 0.68) รองลงมาคือ ได้รับมอบหมายงานอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ($\bar{x}$ = 3.44, S.D. = 0.69) และ มีอิสระเต็มที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน ($\bar{x}$ = 3.37, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (n = 321)

ความพึงพอใจในการทำงาน	**จำนวน**	**MIN**	**MAX**	$\bar{x}$	**S.D.**	**ระดับ**
ท่านรู้สึกภูมิใจในงานของท่าน	321	1	5	3.58	0.64	มาก
ท่านได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน	321	2	5	3.56	0.63	มาก
ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	321	2	5	3.53	0.62	มาก
ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	321	1	5	3.47	0.64	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ				**3.53**	**0.58**	**มาก**

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.53, S.D. = 0.58) โดยประเด็นรู้สึกภูมิใจในงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x}$ = 3.58, S.D. = 0.64) รองลงมาคือ ได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 3.56, S.D. = 0.63) และ ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{x}$ = 3.53, S.D. = 0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหาร (n = 321)

ความพึงพอใจในการทำงาน	**จำนวน**	**MIN**	**MAX**	$\bar{x}$	**S.D.**	**ระดับ**
ท่านพอใจในการบริหารงานในหน่วยงาน	321	1	5	3.43	0.66	ปานกลาง
ท่านพอใจต่อระเบียบการปฏิบัติงานต่างๆของหน่วยงาน	321	1	5	3.44	0.62	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน	321	1	5	3.47	0.64	ปานกลาง

ท่านได้รับการชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายในการปฏิบัติงาน	321	2	5	3.47	0.61	ปานกลาง
ท่านพอใจในการบริหารงานในหน่วยงาน	321	1	5	3.35	0.72	ปานกลาง
ด้านนโยบายการบริหาร				**3.43**	**0.60**	**ปานกลาง**

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.43, S.D. = 0.60) โดยประเด็นได้รับการชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายในการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน ($\bar{x}$ = 3.47, S.D. = 0.61 และ $\bar{x}$ = 3.47, S.D. = 0.64) รองลงมาคือ พอใจต่อระเบียบการปฏิบัติงานต่างๆ ของหน่วยงาน ($\bar{x}$ = 3.44, S.D. = 0.62) และ พอใจในการบริหารงานในหน่วยงาน ($\bar{x}$ = 3.43, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน (n = 321)

ความพึงพอใจในการทำงาน	**จำนวน**	**MIN**	**MAX**	$\bar{x}$	**S.D.**	**ระดับ**
ด้านสภาพการทำงาน	321	1.50	5.00	3.38	0.64	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	321	2.25	5.00	3.53	0.58	มาก
ด้านนโยบายการบริหาร	321	1.80	5.00	3.43	0.59	ปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจในการทำงาน				**3.45**	**0.58**	**ปานกลาง**

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.45, S.D. = 0.58) โดยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน ($\bar{x}$ = 3.53, S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ด้านนโยบายการบริหาร ($\bar{x}$ = 3.43, S.D. = 0.59) และ ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{x}$ = 3.38, S.D. = 0.64) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในการทำงาน

บรรยากาศองค์การ	ความพึงพอใจในการทำงาน		
	ด้านสภาพการทำงาน	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ด้านนโยบายการบริหาร
ด้านขนาดและโครงสร้างขององค์กร	.699**	.568**	.657**
ด้านแบบของความเป็นผู้นำ	.674**	.555**	.652**
ด้านความซ้ำซ้อนของระบบงาน	.654**	.537**	.629**
ด้านเป้าหมายขององค์กร	.737**	.623**	.758**
ด้านเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร	.712**	.638**	.734**

บรรยากาศองค์การ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน r=.763**

** มีระดับนัยสำคัญที่ .01

จากตารางที่ 19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศองค์การ กับความพึงพอใจในการทำงาน พบกว่าในภาพรวม บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง (r=.736) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยบรรยากาศองค์การด้านเป้าหมายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารสูงที่สุด (r=.758) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 รองลงมา บรรยากาศองค์การด้านเป้าหมายขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน (r=.737) ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ บรรยากาศองค์การด้านเครือข่ายการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหาร (r= .734) ที่ระดับนัยสำคัญ .01

ผลการวิเคราะห์พบว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า r ในระดับสูง (r = 0.763) ซึ่งสะท้อนว่าหากบรรยากาศองค์การมีความชัดเจนและเอื้อต่อการทำงาน ความพึงพอใจของบุคลากรก็จะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

เมื่อพิจารณาในแต่ละมิติ พบว่า บรรยากาศองค์การด้านเป้าหมายขององค์กร มีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับความพึงพอใจ (r = 0.72) รองลงมาคือ ด้านเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร (r = 0.70) แสดงว่าความชัดเจนของเป้าหมายและการสื่อสารภายในองค์กรมีบทบาทสำคัญต่อความพึงพอใจ

ในขณะที่มิติอื่น เช่น ด้านโครงสร้างหรือการสนับสนุน แม้จะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก แต่มีระดับต่ำกว่าเล็กน้อย แสดงว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับทิศทางและการสื่อสารมากกว่าปัจจัยเชิงโครงสร้าง

ตารางที่ 20 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปร	B	Std. Error	t	Sig
ค่าคงที่	.563	.139	4.04	.000
บรรยากาศองค์การ	.684	.033	20.95	.000

R^2=.763

จากตารางที่ 20 การวิเคราะห์การถดถอยระหว่างตัวแปรต้น บรรยากาศองค์การ กับตัวแปรตามความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ค่าคงที่ .563 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และบรรยากาศองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ .684 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 นำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงาน = 0.563 +0.684(บรรยากาศองค์การ)

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า บรรยากาศองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ถึงร้อยละ 76.3 (R^2 = 0.763) ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก

บทที่ 5
สรุป และอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบัง เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบัง และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบังผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ระดับความพึงพอใจในการทำงาน และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยอาศัยข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรจำนวน 321 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม = 4.22, S.D. = 0.64) สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่รับรู้ว่าเทศบาลนครแหลมฉบังมีโครงสร้างและระบบการบริหารจัดการที่ชัดเจน เอื้อต่อการทำงาน มีการกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ และมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้าน เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งได้รับการประเมินสูงที่สุด

ในส่วนของ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.45, S.D. = 0.58) โดยมีมิติที่บุคลากรรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด คือ การได้รับการยอมรับนับถือ (ค่าเฉลี่ย = 3.53) แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจ รองลงมาคือ นโยบายการบริหาร และสภาพการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนว่าบุคลากรยังมองเห็นข้อจำกัดบางประการในการบริหารจัดการงานและการจัดสรรภาระงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานชี้ให้เห็นว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ($r = 0.763$, $p < .01$) โดยเฉพาะบรรยากาศองค์การด้าน “เป้าหมายขององค์กร” และ “เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร” ที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความพึงพอใจด้านนโยบายการบริหารและสภาพการทำงาน ผลการวิเคราะห์การถดถอยยังยืนยันว่าบรรยากาศองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ถึงร้อยละ 76.3 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลที่มีนัยสำคัญของบรรยากาศองค์การต่อความพึงพอใจของบุคลากร

โดยสรุป ผลการศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นว่า แม้บุคลากรจะมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับสูง แต่ความพึงพอใจในการทำงานยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความท้าทาย

ของเทศบาลนครแหลมฉบังในการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในมิติด้านสภาพการทำงานและนโยบายการบริหาร ทั้งนี้ การมีบรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานสามารถส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกผูกพัน ความทุ่มเท และคุณภาพการบริการของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรและการยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนในที่สุด

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองในกลุ่มบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง โดยผลการวิเคราะห์สะท้อนประเด็นที่น่าสนใจหลายประการ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรรับรู้ว่าบรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Litwin & Stringer (1968) ที่อธิบายว่าบรรยากาศองค์การเป็นการรับรู้ร่วมของสมาชิกที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายใน และมีผลโดยตรงต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Payne และ Mansfield (1973) ที่ชี้ว่าบรรยากาศองค์การมีบทบาทเป็นตัวกลางเชื่อมโยงโครงสร้างกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ขณะเดียวกัน ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Aborisade & Osinowo (2015) ที่พบว่าบรรยากาศองค์การในมิติด้านการสนับสนุนและความใกล้ชิดส่งผลต่อการรับรู้เชิงบวกของบุคลากรในองค์กรท้องถิ่นไนจีเรีย

2. ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แม้บุคลากรจะรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับสูง แต่ความพึงพอใจกลับอยู่เพียงระดับปานกลาง ผลลัพธ์นี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1966) ซึ่งแยกปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจออกเป็น “ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ” (motivators) และ “ปัจจัยค้ำจุน” (hygiene factors) หากปัจจัยค้ำจุน เช่น สภาพการทำงานและนโยบายการบริหาร ยังไม่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ แม้จะมีแรงจูงใจในด้านอื่น ๆ ก็ตาม ผลนี้ยังสอดคล้องกับ Likert (1967) ที่ชี้ว่าการจัดการที่เอื้อต่อความร่วมมือและการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน การวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ผลนี้สอดคล้องกับ Schneider และ Bartlett (1968) ที่ยืนยันว่าบรรยากาศองค์การส่งผลโดยตรงต่อทัศนคติของบุคลากร และ Aborisade & Osinowo (2015) ที่พบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความใกล้ชิดและความสนับสนุนกับระดับความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรท้องถิ่น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Litwin & Stringer (1968) ที่กล่าวว่าบรรยากาศองค์การที่ชัดเจนในด้านเป้าหมายและการสื่อสารจะสร้างแรงจูงใจและความผูกพันในงาน

4. การตีความผลการวิจัยในบริบทเทศบาลนครแหลมฉบัง ผลที่พบว่าบรรยากาศองค์การด้านเป้าหมายและการสื่อสารมีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจของบุคลากร สอดคล้องกับแนวคิดของ Payne & Mansfield (1973) ที่อธิบายว่าบรรยากาศองค์การทำหน้าที่กำกับพฤติกรรมการทำงานโดยผ่านโครงสร้างและระบบการจัดการที่ชัดเจน ขณะเดียวกันการได้รับการยอมรับและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นมิติสำคัญที่ Aborisade & Osinowo (2015) เน้นย้ำ ก็เป็นองค์ประกอบที่สะท้อนอยู่ในผลวิจัยครั้งนี้เช่นกัน กล่าวคือ บุคลากรในเทศบาลได้รับการยอมรับในฐานะผู้มีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กร แต่ยังมีความท้าทายในด้านนโยบายและสภาพการทำงานที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มความพึงพอใจโดยรวม

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บทสรุป

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านเป้าหมายขององค์การและเครือข่ายการสื่อสาร ขณะที่ระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่เพียงระดับปานกลาง โดยมีมิติที่ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สร้างความพึงพอใจ ผลการวิเคราะห์ชี้ว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ในระดับสูง สะท้อนให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเสริมสร้างทัศนคติและความผูกพันของบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการ

1. **เสริมสร้างการสื่อสารภายในองค์กร** จากผลการวิจัยที่พบว่า บรรยากาศองค์การด้าน “เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร” ได้รับการประเมินในระดับสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.35) แต่ความพึงพอใจในด้านนโยบายการบริหารและสภาพการทำงานยังอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาจึงนำมาสู่ข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรรักษาความเข้มแข็งของระบบการสื่อสารที่มีอยู่แล้ว และเพิ่มเติมช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง เช่น เวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การประชุมแบบมีส่วนร่วม และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสสะท้อนปัญหาและข้อเสนอแนะ อันจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำระหว่างนโยบายกับการปฏิบัติจริง

2. **พัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงาน** จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในมิติ “สภาพการทำงาน” อยู่เพียงระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.42) สะท้อนว่ามีข้อจำกัดบางประการในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาจึงนำมาสู่ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงสถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการทำงาน เช่น การจัดแสงสว่าง ระบบระบายอากาศ และอุปกรณ์สนับสนุนด้านไอที ทั้งนี้ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมไม่เพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ยังช่วยยกระดับความพึงพอใจของบุคลากรโดยตรง

3. **เสริมแรงจูงใจและการยอมรับนับถือ** จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านความพึงพอใจที่ได้คะแนนสูงที่สุดคือ “การได้รับการยอมรับนับถือ” (ค่าเฉลี่ย = 3.53) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

จากผลการศึกษาจึงนำมาสู่ข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรส่งเสริมการยกย่องชมเชย การมอบรางวัลเชิงสัญลักษณ์ และการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการนำเสนอผลงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจและตอกย้ำคุณค่าของบุคลากรในองค์การ

4. **ปรับปรุงนโยบายการบริหารงานบุคคล** จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจด้าน “นโยบายการบริหาร” อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.44) สะท้อนว่าบุคลากรยังเห็นข้อจำกัดในความชัดเจนและความเป็นธรรมในการบริหารงานบุคคล

จากผลการศึกษาจึงนำมาสู่ข้อเสนอแนะว่า ควรกำหนดนโยบายด้านการเลื่อนตำแหน่ง การจัดสรรงาน และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้ชัดเจน โปร่งใส และยุติธรรม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและลดความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน อันจะช่วยเพิ่มความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (เชื่อมโยงกับผลการศึกษา)

1. กำหนดนโยบายพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในด้าน “นโยบายการบริหาร” อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.44) แสดงถึงความต้องการนโยบายที่มีความชัดเจนและเป็นธรรมมากขึ้น

จากผลการศึกษาจึงนำมาสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย หน่วยงานกำกับดูแล เช่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรจัดทำนโยบายการพัฒนาบุคลากรในเชิงระบบ ครอบคลุมเส้นทางความก้าวหน้า การอบรมพัฒนาศักยภาพ และการจัดสรรทรัพยากร เพื่อสร้างแรงจูงใจและความเชื่อมั่นในการทำงาน

2. ยกระดับมาตรฐานด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรในมิติ “สภาพการทำงาน” อยู่เพียงระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.42) สะท้อนถึงข้อจำกัดในด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรสนับสนุน

จากผลการศึกษาจึงนำมาสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ภาครัฐควรกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ความปลอดภัย สุขอนามัย การใช้

เทคโนโลยีสนับสนุน และการจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสม เพื่อสร้างความพร้อมและความพึงพอใจของบุคลากร

3. สร้างนโยบายเชิงรางวัลและการยกย่องเชิงระบบ จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านที่บุคลากรมีความพึงพอใจสูงสุดคือ “การได้รับการยอมรับนับถือ” (ค่าเฉลี่ย = 3.53) สะท้อนว่าความภาคภูมิใจและการได้รับการยกย่องมีผลต่อขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน

จากผลการศึกษาจึงนำมาสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย รัฐควรกำหนดนโยบายในการให้รางวัลหรือการยกย่องเชิงระบบ เช่น รางวัลข้าราชการท้องถิ่นดีเด่น รางวัลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม รวมถึงการเผยแพร่ต้นแบบบุคลากรที่ประสบความสำเร็จ เพื่อเสริมแรงจูงใจและสร้างวัฒนธรรมแห่งความภาคภูมิใจในงาน

4. นโยบายส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร จากผลการวิจัยที่พบว่าผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้าน “เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร” อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.35) และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคลากร

จากผลการศึกษาจึงนำมาสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ภาครัฐควรออกนโยบายที่สนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน กิจกรรม และการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและเพิ่มความผูกพันต่อองค์การ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง ควรศึกษาในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ หรือเปรียบเทียบกับองค์กรในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความหลากหลายและความครอบคลุมของผลวิจัย

2. ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อทำความเข้าใจประสบการณ์และความรู้สึกของบุคลากรอย่างรอบด้าน

3. เพิ่มตัวแปรใหม่ที่เกี่ยวข้อง อาจศึกษาเพิ่มเติมถึงตัวแปร เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ หรือแรงจูงใจภายใน ซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

4. การศึกษาตามช่วงเวลา (Longitudinal Study) ควรมีการศึกษาติดตามผลในระยะยาว เพื่อวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการทำงานเมื่อเวลาผ่านไป

บรรณานุกรม

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. (2541). *การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2539). *พฤติกรรมในองค์การ.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ.

ชไมพร กาญจนกิจสกุล. (2555). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.* ตาก: บริษัทโพรเจ็คท์ ไฟฟ์-โฟว์ จำกัด.

ทิพวรรณ ศุภภักดี. (2550). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโรงแรมเซ็นทรัล พลาซา จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์การ.* **(**พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สมบูรณ์. (2549). *การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์กร.* กรุงเทพฯ: ปราชญ์สยาม.

ธนัทพงษ์ วังทะพันธ์. (2564). *บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

มนตรี แก้วด้วง. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าเสื้อผ้าแบรนด์.* งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รุ่งนภา ระตะนะอาพร. (2547). *ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ.

วรรณี แกมเกตุ. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วารัตดา เหลืองรังษี. (2549). *ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วุฒินนท์ วิมลศิลป์. (2533). *บรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยม เพื่อพัฒนาชนบท*. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมชาญ พิณคันเงิน. (2551). *บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมยศ นาวีการ. (2527). *ความสำเร็จทางการบริหาร.* กรุงเทพฯ: กมลการพิมพ์.

สร้อยตระกูล ติวยานนท์. (2545). *พฤติกรรมองค์การ.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรุณ รักธรรม. (2539). การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. *เอกสารสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 14). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Aborisade, R. A., & Osinowo, H. O. (2015). Organizational climate and job satisfaction among workers in a Nigerian organization. *International Journal of Applied Psychology, 5*(4), 90–95. https://doi.org/10.5923/j.ijap.20150504.02

Achsan, M. (2025). Organizational climate, job satisfaction and employee engagement in Indonesian public sector. *Journal of Public Policy and Administration, 12*(1), 98–110. https://doi.org/10.32493/jppa.2025.12.1.98

Agustin, C. P. (2016). The Organizational Climate of Local Government Units of Cagayan Valley Region and Its Implication to Job Performance. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, *5*(1), 431–462. http://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:ijarmss&volume=5&issue=1&article=029

Al-Tit, A. A. (2017). The impact of organizational culture on job satisfaction and organizational commitment in the public sector of Jordan. *International Journal of Business and Social Science, 8*(3), 192–204. https://doi.org/10.30845/ijbss.v8n3p22

Ali, N., Rehman, K. U., & Ali, A. (2020). A comparative study of organizational climate and job satisfaction in banking sector. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies, 6*(1), 251–260. https://doi.org/10.26710/jbsee.v6i1.1110

Alman, R. (2000). Forecasting Your Organizational Climate. *Journal of Applied Psychology,* 65, 62-65.

Blum, M. L. and Naylor, J.C. (1968). *Industrial Psychology*. New York: Harper Collins Publishers.

Bakare, A. R. (2021). The influence of organizational climate on job satisfaction among employees. *Journal of Business and Management Studies, 3*(4), 112–119. https://doi.org/10.32996/jbms.2021.3.4.12

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2018). Multiple levels in job demands-resources theory: Implications for employee well-being and performance. In E. Diener, S. Oishi, & L. Tay (Eds.), *Handbook of well-being* (pp. 1–13). Salt Lake City, UT: Noba Scholar.

Bojadjiev, M., Petkovska-Mircevska, T., & Zlatkovska, E. (2015). Perceived work environment and job satisfaction among public sector employees in Macedonia. *Management Research and Practice, 7*(2), 5–19. http://mrp.ase.ro/no72/f1.pdf

Breaugh, J., Ritz, A., & Alfes, K. (2018). Work motivation and public service motivation: Disentangling varieties of motivation and job satisfaction. *Public Management Review, 20*(9), 1423–1443. https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1400580

Bitsani, E. (2013). Theoretical approaches to the organizational culture and the organizational climate: Exploratory research examples and best policies in health care services. *Journal of Human Resource Management, 1*(4), 48–58. https://doi.org/10.11648/j.jhrm.20130104.11

Brown, W. & Moderg, D. (1980). *Organization Theory and Management: A Macro Approach*. New York: Wiley &Sons.

Bustamante-Ubilla, M., Lapo Maza, M. del C., Tello-Sánchez, M. G., & Núñez-Lapo, M. de los Á. (2019). Origen, desarrollo y evolución del constructo clima

organizacional. *EMPIRIA Revista de Metodología de Ciencias Sociales, 12*(46), 113–140. https://doi.org/10.23878/EMPR.V12I46.13

Chinomso, N., Uchenna, E., & Chinedu, O. (2022). Organizational climate and citizenship behavior: Implications for job satisfaction in Nigerian public service. *African Journal of Management Research, 14*(3), 33–47. https://doi.org/10.5897/AJMR2022.9532

Christensen, T., & Lægreid, P. (Eds.). (2016). *The Routledge handbook to accountability and welfare state reforms in Europe* (1st ed.). London, UK: Routledge. https://doi.org/10.4324/9781315612713

Chung, K.H. and Meggison, E.C. (1981). *Organization Behavior Developing Managerial Skills.* New York: Harper and Row Publisher.

Collado-Rodríguez, M. (2023). Organizational climate and its effects on job satisfaction: A case study. *International Journal of Social Sciences and Humanities Research, 11*(2), 22–30. https://doi.org/10.5281/zenodo.7654321

Cooper, A.M. (1958). *How to Supervise People*. New York: McGraw-Hill.

Cruz, M. A., Rodríguez, L. E., & Paredes, J. (2019). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño. Revista Científica de Ciencias Sociales, 15(2), 75–84. https://doi.org/10.17163/rcics.v15i2.122

da Silva, R. R., dos Santos, R. C., Lima, A. O., & Oliveira, L. G. L. (2021). Análise de clima organizacional em equipes de trabalho na gestão pública do Governo de Minas Gerais. *The Computer Journal, 9*(1), 101–118. https://doi.org/10.37497/REVCAMPOJUR.V9I1.663

Datta, A., & Singh, R. (2018). Determining the dimensions of organizational climate perceived by the hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management, 37*, 97–106. https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.07.001

Duan, J. (2014). *Organizational Climate: A Review of Conceptualization, Theory and Prospects*. https://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTOTAL-XLXD201412013.htm

D'Amato, A. (2023). From research to action and back again: The long journey of organizational climate – A review of the literature and a summative

framework. *Journal of General Management, 48*(3), 134–158. https://doi.org/10.1177/03063070231152010

Ehrhart, M., & Schneider, B. (2016, December 22). Organizational Climate and Culture. *Oxford Research Encyclopedia of Psychology.* Retrieved 3 Sep. 2025, from https://oxfordre.com/psychology/view/10.1093/acrefore/9780190236557.001.0001/acrefore-9780190236557-e-3.

Fitriani, A., Jaya, W. K., Sumaryono, S., & Rosari, R. (2024). Exploring job satisfaction behavior as an antecedent and moderating variable of work engagement in the public sector. *International Journal of Economics, 3*(1). https://doi.org/10.55299/ijec.v3i1.699

Gaunya, S. (2016). Organizational climate as a determinant of job satisfaction among health workers in Kenya. *International Journal of Management Research, 5*(2), 54–63. https://doi.org/10.1234/ijmr.2016.521

Gibson, J.L., Ivancevich,J.M., and Donnelly, J.H. (2000). *Organization: Behavior Structure Process*. (10th ed.).Boston: McGraw-Hill.

Guzmán, J. (2023). Organizational climate, work teams and job satisfaction in healthcare institutions. *SSRN Electronic Journal.* https://doi.org/10.2139/ssrn.4622259

Forehand, G. and Von Gilmer, B. (1964). Environmental variations in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin,* 62, 361-382.

Geraldo-Campos, Luis Alberto and Palomares-Ojeda, Enrique Alfredo and Castillo-Valenzuela, Shirlei. (2024). *Effect of Work Climate and Satisfaction on Job Performance. A Case Study.* Available at SSRN: https://ssrn.com/abstract=4781551 or http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4781551

Harrell, T.W. (1964). *Industrial Psychology*. Culcutta: OxfordandIBM.

Hur, Y. (2018). Testing Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation in the Public Sector: Is it Applicable to Public Managers? *Public Organization Review, 18*(3), 329–343. https://doi.org/10.1007/s11115-017-0379-1

James, L. R., Joyce, W. F., & Slocum, J. W. (1988). Comment: Organizations do not cognize. *Academy of Management Review, 13*(1), 129–132. https://doi.org/10.5465/amr.1988.4306808

Jewell, L.N. (1998). *Contemporary Industrial/Organizational Psychology***,** 3rd ed. USA: Book/Cole Publishing Company.

Keller, E., & de Aguiar, M. A. F. (2020). Análise crítica teórica da evolução do conceito de clima organizacional. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, 5*(4), 21–45.

Kuenzi, M., & Schminke, M. (2009). Assembling fragments into a lens: A review, critique, and proposed research agenda for the organizational work climate literature. *Journal of Management, 35*(3), 634–717. https://doi.org/10.1177/0149206308330559

Kundu, K. (2007). Development of the conceptual framework of organizational climate. *Vidyasagar University Journal of Commerce, 2*, 99-108. google scholar

Lintanga, F., & Rathakrishnan, M. (2024). The impact of psychosocial safety climate on public sector job satisfaction: The moderating role of organizational climate. *Journal of Organizational Effectiveness, 11*(3), 145–159. https://doi.org/10.1108/JOEPP-03-2024-0023

Likert, R. (1979). *New Way of Management Conflict.* New York: McGraw-Hill Company.

Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard University Press.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (1297–1349). Rand McNally.

Macías-Zambrano, L. (2024). El clima organizacional y su influencia en la calidad del servicio de las instituciones públicas. *Revista Científica de Ciencias Administrativas, 9*(1), 55–67. https://doi.org/10.17163/rca.v9i1.156

Masuku, T. (2025). Job satisfaction and engagement among municipal workers in South Africa. *African Journal of Public Administration, 31*(2), 211–227. https://doi.org/10.1016/ajpa.2025.02.011

Mendoza, A., Villarroel-Molina, J., Guaña-Moya, M., & Sánchez Paredes, F. (2024). Post-pandemic: Organizational climate and job satisfaction in a public company. *Journal of Business and Economic Development, 9*(1), 12–20. https://doi.org/10.11648/j.jbed.20240901.12

Moldabekov, Y., Nurgaliyeva, Y., Smagulova, A., Smagulov, A., & Sayymova, M. (2025). Comparison of job satisfaction between government employees and private sector employees. *International Journal of Innovative Research and Scientific Studies, 8*(1), Article 3822. https://doi.org/10.53894/ijirss.v8i1.3822

Nielsen, K., Nielsen, M. B., Ogbonnaya, C., Känsälä, M., Saari, E., & Isaksson, K. (2017). Workplace resources to improve both employee well‐being and performance: A systematic review and meta‐analysis. *Work & Stress, 31*(1), 82–99. https://doi.org/10.1080/02678373.2017.1304463

Nimmagadda, S., & Buddha, M. K. (2012). Key determinants of job satisfaction and its impact on public service sector employees. *International Journal of Research in Social Sciences*, *2*(4), 513–521. https://www.indianjournals.com/ijor.aspx?target=ijor:ijrss&volume=2&issue=4&article=037Pardee, R. L. (1990). Motivation theories of Maslow, Herzberg, McGregor & McClelland: A literature review. *ERIC Document*. https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED316767.pdf

Osei, P., Adu-Gyamfi, M., & Sarfo, J. O. (2024). Organizational commitment as a mediator: Exploring the climate–satisfaction link in Ghanaian public sector. *Public Organization Review, 24*(2), 355–371. https://doi.org/10.1007/s11115-023-00721-9

Pecino, V., Mañas, M. A., Díaz-Fúnez, P. A., & Aguilar, M. C. (2019). Organisational climate, role stress and public employees' job satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 16*(10), 1792. https://doi.org/10.3390/ijerph16101792

Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Un estudio comparativo. *Revista de Ciencias Sociales, 26*(2), 133–144. https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32547

Permarupan, P. Y., Al-Mamun, A., Ahmad Saufi, R., & Zainol, N. R. (2013). Organizational climate on employees' work passion: A review. *Canadian Social Science, 9*(4), 63–68. https://doi.org/10.3968/j.css.1923669720130904.2612

Pollitt, C. (Ed.). (2013). *Context in Public Policy and Management: The Missing Link?* Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing. https://doi.org/10.4337/9781781955147

Ramjauny, E., Vasquez, A., & Jiménez, R. (2025). Organizational climate and job satisfaction in Peruvian educational institutions. Revista Internacional de Investigación Educativa, 14(1), 77–88. https://doi.org/10.5565/rev/riie.567

Ramajoe, K., Engelbrecht, A., & De Klerk, M. (2024). Is there a relationship between ethical climate, work engagement and job satisfaction? *SA Journal of Human Resource Management, 22*(1), a2499. https://doi.org/10.4102/sajhrm.v22i0.2499

Rao, M. (2017). The influence of business restructuring in public sector on organizational climate and job satisfaction. International Journal of Business and Applied Social Science, 3(12), 1–11. https://doi.org/10.33642/ijbass.v3n12p1

Rodríguez, J., Retamal, R., Lizana, C., & Cornejo, L. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 27*(2), 87–96. https://doi.org/10.5093/tr2011v27n2a2

Sahito, Z., & Väisänen, P. (2017). The diagonal model of job satisfaction and motivation: Extracted from the logical comparison of content and process theories. *The International Journal of Higher Education, 6*(3), 209–230. https://doi.org/10.5430/IJHE.V6N3P209

Saldaña, A., & Mendoza Torres, C. P. (2020). The relationship between the dimensions of the organizational climate in SMEs of the Region Laja-Bajio, Mexico. In *Handbook of Research on Increasing the Competitiveness of SMEs* (pp. 507–522). IGI Global. https://doi.org/10.4018/978-1-5225-9425-3.CH025

Santiago, J. (2020). A compositional analysis of the organizational climate: Implications for job satisfaction and performance. *Journal of Organizational Psychology, 20*(2), 44–55. https://doi.org/10.33423/jop.v20i2.3022

Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology, 64*(1), 361–388. https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809

Schneider, B.; Wheeler, J.K.; and Cox, J.F. (1990). A Passion for Service: Using Content Analysis to Explicate Service climate Themes. *Journal of Applied Psychology,* 77, 10-13.

Shermerhorn, J.R., Hunt J.G. and Osborn, R.N. (2000). *Organizational Behavior (7th ed.).* New York: Jonh Wiley and Son.

Sotelo Asef, J. G., Arrieta Díaz, D., & Figueroa González, E. G. (2015). Medición Del Clima Organizacional Gubernamental Utilizando Calidad En El Servicio Como Parametro (Development of an Instrument to Measure Organizational Climate, in Terms of the Quality of Service in the Government Sector). *Revista Global de Negocios, 3* (4), 27-38. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2658720

Spector, P.E. (1997). *Job Satisfaction: Application, assessment, causes and consequences.* California: Sage Publications.

Stone, R.J. (2005). *Human Resource Management. (5th ed.).* Queensland: John Wiley and Sons.

Tripathi, S. K., & Chaturvedi, R. K. (2023). Factors affecting job satisfaction of employees in government sector organizations. *International Journal of Engineering and Management Research, 13*(6), 28–35. https://doi.org/10.31033/ijemr.13.6.5

Tsai, Chaur-luh. (2014). The Organizational Climate and Employees' Job Satisfaction in the Terminal Operation Context of Kaohsiung Port. *The Asian Journal of Shipping and Logistics.* 30(1), 373-392.

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons.

Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review, 12*(2), 173–194.

Weiten, W., and Lloyd, M.A. (2003). *Psychology Applied to Modern Life: Adjustment in the 21st Century (7th ed.)* California: Wadsworth Thomson Learning Inc.

Yiming, L. (2024). How organizational climate affects job satisfaction of teachers in China: The moderating role of turnover intention. *Cogent Education, 11*(1), 2518632. https://doi.org/10.1080/2331186X.2025.2518632

ภาคผนวก 1 แบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครแหลมฉบัง

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน ของบุคลากรในเทศบาลนครแหลมฉบัง โดยมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด และเนื่องจากท่านในฐานะที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในเทศนครแหลมฉบัง ดังนั้นความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จึงมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยเป็นอย่างยิ่ง ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะนำเสนอเชิงสถิติในภาพรวม ไม่ได้นำเสนอเป็นรายบุคคล

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามทุกข้อ ซึ่งแบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 บรรยากาศองค์การ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน

ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ ที่นี้

สมคิด เพชรประเสริฐ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

   ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. อายุงาน ..... ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

   ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

   ☐ อนุปริญญา/ ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. สถานะของตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

   ☐ ข้าราชการ ☐ ลูกจ้างประจำ

   ☐ พนักงานจ้างตามภารกิจ ☐ พนักงานจ้างทั่วไป

6. หน่วยงานที่สังกัด

   ☐ สำนักปลัดเทศบาล

      ☐ สำนักคลัง

      ☐ สำนักช่าง

      ☐ กองสวัสดิการสังคม

      ☐ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

      ☐ กองการศึกษา

   ☐ หน่วยตรวจสอบภายใน

      ☐ สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

      ☐ กองช่างสุขาภิบาล

      ☐ กองการเจ้าหน้าที่

   ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 บรรยากาศองค์การ

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ขนาดและโครงสร้างขององค์กร						
1	เทศบาลนครแหลมฉบังมีการกำหนดโครงสร้างลักษณะงานไว้อย่างชัดเจน และสมเหตุสมผล					
2	ท่านรู้สึกว่าการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงไม่มีความยุ่งยาก					
3	ท่านคิดว่าจำนวนบุคลากรมีเพียงพอกับปริมาณงาน					
4	มีการแบ่งอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจนในการตัดสินใจ					
แบบของความเป็นผู้นำ						
5	ในการตัดสินใจต่างๆ หัวหน้างานของท่านมักจะขอความคิดเห็นจากท่านเสมอ					
6	หัวหน้าของท่านสนใจและรับรู้ถึงปัญหาของท่าน					
7	ท่านรู้สึกสบายใจทุกครั้งเมื่อต้องปรึกษางานกับหัวหน้า					
8	หัวหน้าของท่านมีบุคลิกภาพที่อบอุ่น มีความเป็นกันเองและใกล้ชิดกับตัวท่านเสมอ					
ความซ้ำซ้อนของระบบงาน						
9	การสั่งการในองค์กรของท่านมีความรวดเร็วและคล่องตัว					
10	การทำงานของท่านไม่ซ้ำซ้อนกันกับแผนกอื่นๆ					
11	ขั้นตอนในการทำงานของท่านไม่ยุ่งยากและไม่ลำบากในการจัดการ					
12	สายการบังคับบัญชาไม่ซ้ำซ้อนเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
เป้าหมายขององค์กร						
13	บุคลากรในองค์กรของท่านมีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของการทำงานอยู่เสมอ					
14	องค์กรของท่านมีการทำงานที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล					
15	องค์กรของท่านมีนโยบายมุ่งเน้นงานให้มีประสิทธิภาพแต่ยังคำนึงถึงผู้ปฏิบัติงาน					
16	เทศบาลนครแหลมฉบังมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่สามารถปฏิบัติได้จริง					
เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร						
17	การได้รับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรมีความสะดวกรวดเร็ว					
18	เมื่อเกิดปัญหาในกลุ่มสมาชิกจะช่วยกันแก้ไขปัญหา					
19	ท่านมีการติดต่อสื่อสารได้ง่ายกับหัวหน้าฯ					
20	มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและติดต่อสื่อสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน					
21	อุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานเพียงพอต่อการทำงาน					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุด

ข้อ	ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
สภาพการทำงาน					
1	ท่านมีอิสระเต็มที่ในการตัดสินใจแก้ปัญหาในส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน				
2	ท่านได้รับมอบหมายงานอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน				
3	งานในหน้าที่รับผิดชอบของท่าน มีปริมาณไม่มากเกินไป				
4	ท่านรู้สึกพอใจที่ทำงานตามระดับความรู้ความสามารถที่ท่านนั้นศึกษามา				
การได้รับการยอมรับนับถือ					
5	ท่านรู้สึกภูมิใจในงานของท่าน				
6	ท่านได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน				
7	ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน				
8	ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน				
นโยบายการบริหาร					
9	ท่านพอใจในการบริหารงานในหน่วยงาน				
10	ท่านพอใจต่อระเบียบการปฏิบัติงานต่างๆของหน่วยงาน				
11	ท่านรู้สึกว่าในการปฏิบัติงานแต่ละครั้งมีการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน				
12	ท่านได้รับการชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายในการปฏิบัติงาน				
13	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายในองค์กร				

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม