

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้สภาวะการณ์แห่งการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ในปัจจุบัน องค์การหรือหน่วยงานในภาครัฐจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีความผันแปรอยู่ตลอดเวลา โดยการที่ผลการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้นั้น องค์การต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความตั้งใจในการทำงาน ดังนั้นบุคลากรในองค์การจึงถือเป็นพื้นฐานสำคัญต่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การ (Gibson et al., 2006, p.18) อย่างไรก็ตาม การที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความมุ่งหมายขององค์การได้นั้นก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลาย ๆ ด้านโดยเฉพาะในด้านของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ดังจะเห็นได้ว่า ในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา มีงานวิจัยจำนวนมากที่กล่าวถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคคลหรือสมาชิกในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดเรื่องบรรยากาศขององค์การ (Organizational Climate) ซึ่งมีผู้นิยมศึกษาอย่างกว้างขวาง เนื่องจากบรรยากาศขององค์การหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลการปฏิบัติงาน (Stringer, 2002, pp.2-3) อีกทั้งบรรยากาศขององค์การจะบ่งชี้ถึงความรู้สึกและความเชื่อของบุคลากรเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในองค์การตามการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์การ (Mullins, 2002, p.809) เป็นการแสดงถึงสถานการณ์ปัจจุบันที่มีอยู่ภายในองค์การ ซึ่งล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของบุคลากร (Moorhead and Griffin, 2001, p.488) กล่าวคือ บรรยากาศภายในองค์การที่มีลักษณะเอื้อต่อการทำงานจะมีอิทธิพลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานและความรู้สึกพึงพอใจในงานทำให้บุคลากรมีความผูกพันในงานและผลิตผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลได้ (Gibson et al., 2006, p.522)

อย่างไรก็ตาม การที่บุคลากรจะมีความมุ่งมั่น พุ่งเทใจในการทำงานเพื่อให้องค์การมุ่งสู่ความเป็นเลิศได้นั้น ไม่ได้มาจากบรรยากาศขององค์การเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับความผูกพันในงาน (Job Engagement) ของบุคลากรอีกด้วย ทั้งนี้เนื่องจากความผูกพันในงานเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร (Sonnentag,

2003, p.518) โดยบุคลากรที่มีความผูกพันในงานสูงจะมีความขยันขันแข็ง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน (Bakker and Demerouti, 2008, p.206) มีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Saks, 2006, p.601) นอกจากนี้ความรู้สึกผูกพันในงานยังส่งผลให้บุคลากรมีอารมณ์ทางบวกและมีสุขภาพที่ดีทั้งกายและใจ (Rothbard, 2001, p.656) สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเชื่อมั่นว่าตนสามารถจัดการกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างดี (Schaufeli, Bakker and Salanova, 2006, p.701)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าองค์กรจะสามารถพัฒนาผลการปฏิบัติงานไปได้ไกลเพียงใดนั้น อารมณ์และความรู้สึกเชิงบวก (Positive Emotion) ของบุคลากรในองค์กรถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน (Luthans, 2007, pp.321-322) ทั้งนี้ แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในชีวิตเป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่เราเห็นว่าลักษณะและพฤติกรรมในเชิงบวกของบุคคลจะช่วยทำให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานแก่องค์กรได้ ซึ่งความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการดำเนินงานขององค์กรที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลที่ทำงานในองค์กรนั้นด้วย (Muchinsky, 2003, p.364) เนื่องจากบุคลากรที่มีความพึงพอใจในชีวิตจะรู้สึกเป็นสุข มีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น รู้จักยอมรับผู้อื่น และเห็นคุณค่าในตนเอง (Myers, 1995, pp.128-129) มีความมั่นใจในตนเอง รู้สึกผ่อนคลาย และสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ (Argyle and Martin, 1991, p.76) นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น มีพฤติกรรมการทำงานทางบวก และมีบุคลิกภาพที่พึงปรารถนาอีกด้วย (Diener and Lucas, 1999, pp.214-216)

กรมสารบรรณทหารบก เป็นกรมในฝ่ายกิจการพิเศษของกองทัพบก มีบทบาทหน้าที่หลักคือ งานธุรการต่าง ๆ เช่น งานด้านพิธีการ การดูแลและดำเนินการด้านสิทธิต่าง ๆ การจัดการกำลังพล และงานด้านกฎหมายของกำลังพลทั้งหมดในกองทัพบก ตลอดจนการฝึกและศึกษาวิชาการเหล่าทหารสารบรรณ (กรมสารบรรณทหารบก, 2546, น.1-10) จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อกองทัพบกเป็นอย่างมาก จากนโยบายของรัฐบาลที่ให้มีการปรับลดขนาดโครงสร้างของส่วนราชการให้เล็กลง กองทัพบกซึ่งถือเป็นหนึ่งในส่วนราชการจึงจำเป็นต้องมีการปรับลดขนาดลง โดยมีการปรับลดอัตราและปิดการบรรจุกำลังพล ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อแนวทางการบริหารจัดการและรูปแบบการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน ทำให้ต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยงานสามารถตอบสนองและปฏิบัติภารกิจได้

อย่างรวดเร็ว (อนุพงษ์ เผ่าจินดา, 2550, น.1-2) จากสภาวะการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านโครงสร้างนโยบาย และรูปแบบการทำงานที่มีความทันสมัยมากขึ้น ดังนั้นการที่บุคลากรในกรมสารบรรณ ทหารบกจะสามารถปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของกำลังพลทั้งหมดในกองทัพบกได้ อย่างรวดเร็วสอดคล้องกับนโยบายของผู้บังคับบัญชาชั้นสูงได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากร จะต้องมีความผูกพันในงาน อุทิศตน และมีความรับผิดชอบต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งผู้วิจัย เชื่อว่าความผูกพันในงานของบุคลากรนั้นส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลมาจากบรรยากาศองค์การที่ บุคลากรรับรู้ (Deci et al., 2001, pp.931-932; Jackson, Rothmann and Fons, 2006, p.265) กล่าวคือเมื่อบุคลากรรับรู้ว่าองค์การของตนเองมีบรรยากาศที่มีความยุติธรรม และสนับสนุนให้ บุคลากรได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานจะทำให้บุคลากรเกิดทัศนคติและความรู้สึก ที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันในงาน นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยที่ผ่านมา ยังพบว่าบรรยากาศองค์การและความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในชีวิต ของบุคลากรด้วย (Wilson et al., 2004, p.581) โดยบุคลากรที่มีความพึงพอใจในชีวิตจะมีอารมณ์ ในเชิงบวกและมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งรอบตัว ดังนั้นจึงมีการรับรู้บรรยากาศองค์การที่ดีและเห็นว่ องค์การสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตนได้ ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวจะช่วยส่งเสริม ให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพของตน มีความ กระตือรือร้น รักและผูกพันในงาน (Bakker and Schaufeli, 2008, pp.152-153)

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศ องค์การ ความผูกพันในงาน และความพึงพอใจในชีวิต ของบุคลากร สังกัดกรมสารบรรณ ทหารบก ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในกองทัพบก ประกอบด้วย 7 กอง 1 โรงเรียน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาว่า บรรยากาศองค์การแบบใดมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน และความพึงพอใจ ในชีวิต และความพึงพอใจในชีวิตมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานหรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการ วิจัยครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์การให้เอื้อประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน อันจะนำมาซึ่งการเพิ่มความผูกพันในงานให้กับบุคลากรในองค์การ นอกจากนี้ ยังช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความ ผูกพันในงาน และความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดย หน่วยงานสามารถนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการสรรหาคัดเลือกเพื่อบรรจุบุคลากรที่มีทัศนคติ และพฤติกรรมสอดคล้องกับบรรยากาศองค์การที่เป็นอยู่เข้ามาเป็นสมาชิกในหน่วยงาน อันจะ ส่งผลให้หน่วยงานมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความผูกพันในงาน และความพึงพอใจในชีวิต ของบุคลากรกรมสารบรรณทหารบก
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความผูกพันในงาน และความพึงพอใจในชีวิต ของบุคลากรกรมสารบรรณทหารบก
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความผูกพันในงาน จากการรับรู้บรรยากาศองค์การ ของบุคลากรกรมสารบรรณทหารบก

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมสารบรรณทหารบก ในปี พ.ศ. 2552 โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ นายทหารสัญญาบัตร นายทหารประทวน และลูกจ้างกับพนักงานราชการ จำนวน 447 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ
  - 2.1 การรับรู้บรรยากาศองค์การ ศึกษาตามแนวคิดของ ดูบริน (DuBrin, 1984) ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านโครงสร้าง ด้านการให้รางวัล ด้านความอบอุ่น และการสนับสนุน ด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา และด้านการควบคุม โดยผู้วิจัยแปลและพัฒนาแบบสอบถามวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ จากงานวิจัยของ มิคเคิลเซน และกรอนฮาล์ (Mikkelsen and Gronhaug, 1999), กริฟฟิน (Griffin, 2006), มอยนิฮาน และแพนเดย์ (Moynihan and Pandey, 2007), คิม และไรท์ (Kim and Wright, 2007) ตามแนวคิดของ ดูบริน (DuBrin, 1984)
  - 2.2 ความผูกพันในงาน ศึกษาตามแนวคิดของ เมย์ และคณะ (May et al., 2004) ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ และด้านการรู้คิด โดยผู้วิจัยแปลและพัฒนาแบบสอบถามวัดความผูกพันในงาน จากงานวิจัยของ เมย์ และคณะ (May et al., 2004)
  - 2.3 ความพึงพอใจในชีวิต ศึกษาตามแนวคิดของ ดีนเนอร์ และคณะ (Diener et al., 2003) โดยผู้วิจัยแปลและพัฒนาแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในชีวิต (The Satisfaction With Life Scale: SWLS) จากงานวิจัยของ ดีนเนอร์ (Diener et al., 1997)

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับของการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความผูกพันในงาน และความพึงพอใจในชีวิต ของบุคลากร กรมสารบรรณทหารบก
2. ทำให้ทราบถึงลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความผูกพันในงาน และความพึงพอใจในชีวิต ของบุคลากร กรมสารบรรณทหารบก
3. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการพยากรณ์ความผูกพันในงานจากการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากร กรมสารบรรณทหารบก
4. เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดหลักเกณฑ์และคุณสมบัติในการสรรหาคัดเลือกเพื่อบรรจุบุคลากรเข้าเป็นสมาชิกในองค์การ
5. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์การให้เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อันจะนำมาซึ่งการเพิ่มความผูกพันในงานให้กับบุคลากรในองค์การ
6. เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความผูกพันในงาน และความพึงพอใจในชีวิต

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ใน กรมสารบรรณทหารบก โดยแบ่งประเภทกำลังพลเป็น 3 ประเภท ดังนี้
  - 1.1 นายทหารสัญญาบัตร
  - 1.2 นายทหารประทวน
  - 1.3 ลูกจ้างและพนักงานราชการ
2. นายทหารสัญญาบัตร หมายถึง นายทหารประจำการที่มีชั้นยศตั้งแต่ ร้อยตรีขึ้นไป
3. นายทหารประทวน หมายถึง นายทหารประจำการที่มีชั้นยศตั้งแต่ สิบตรี ถึง จำสิบเอก
4. ลูกจ้างและพนักงานราชการ หมายถึง บุคคลพลเรือนซึ่งได้รับการจ้างตามสัญญาจ้างให้ปฏิบัติงาน
5. บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) หมายถึง ลักษณะหรือองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์การที่สมาชิกองค์การรับรู้ทั้งทางตรงและ

ทางอ้อม ซึ่งมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของสมาชิกองค์การ ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

5.1 ด้านการมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นหรือใช้อำนาจได้อย่างอิสระในการทำงาน มีโอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

5.2 ด้านโครงสร้าง หมายถึง ความชัดเจนในการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ตลอดจนวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์การ

5.3 ด้านการให้รางวัล หมายถึง องค์การมีความชัดเจนและความเหมาะสมในการให้รางวัลผลตอบแทน มีนโยบายในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีความยุติธรรม ตลอดจนการที่บุคลากรรับรู้ว่าจะได้รับรางวัลตอบแทนเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี

5.4 ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นมิตรภายในองค์การ การยอมรับ ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ทั้งจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

5.5 ด้านความเจริญก้าวหน้าและการพัฒนา หมายถึง การส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ รวมทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรใช้แนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงาน

5.6 ด้านการควบคุม หมายถึง ลักษณะของนโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อควบคุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนมาตรฐานในการทำงานที่องค์การกำหนดขึ้น

6. ความผูกพันในงาน (Job Engagement) หมายถึง สภาวะทางจิตใจในด้านอารมณ์และความคิดในเชิงบวกที่มีต่องานที่รับผิดชอบ โดยบุคลากรจะมีลักษณะของความทุ่มเทกำลังกาย การให้ความสนใจและใส่ใจในการทำงาน รวมทั้งการมีใจจดจ่อกับการทำงาน เพื่อให้งานที่ตนรับผิดชอบประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

6.1 ด้านร่างกาย (Physical component) หมายถึง กำลังความสามารถในการทำงาน การทุ่มเทแรงกายอย่างเต็มศักยภาพเพื่อให้งานที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

6.2 ด้านอารมณ์ (Emotional component) หมายถึง อารมณ์และความรู้สึกที่มีในการทำงาน โดยบุคคลจะแสดงความรู้สึกสนใจและใส่ใจกับการทำงานเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

6.3 ด้านการรู้คิด (Cognitive component) หมายถึง ความคิดและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ โดยจะหมกหมุ่นอยู่กับการทำงานมากเกินไปจนกระทั่งลืมนึกถึงเรื่องอื่น ๆ

7. ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การประเมินความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองประสบในชีวิตในภาพรวม โดยการเปรียบเทียบสถานการณ์ปัจจุบันกับสถานการณ์ที่บุคคลคาดหวัง ตลอดจนความรู้สึกทางบวกในการดำเนินชีวิตประจำวัน