

ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของ
ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

Motivational, Contributing Factors and Quality of Working Life Affecting
Employee Loyalty in Organization, Case Study: Electricity Generating
Authority of Thailand (EGAT)



ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของผู้ปฏิบัติงานใน
องค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

Motivational, Contributing Factors and Quality of Working Life Affecting Employee
Loyalty in Organization, Case Study: Electricity Generating Authority of Thailand
(EGAT)



ธนาкар ชันธพัต

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2557



©2558

ธนาкар ชันธพัค

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี
ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ผู้วิจัย ธนากร ชันธพัด

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย



อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจวบ เพ็ญสุวรรณ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 27 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2558

ธนากร ชันธพัฑ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานใน
องค์กรกรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (95 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 2. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความน่าเชื่อถือของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.970 และ แจกกับผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) พบว่า ปัจจัยจูงใจ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับค่าสรรเสริญเยินยอ ด้านความเจริญก้าวหน้า และด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจากการศึกษาพบว่า พบว่าปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทน (โบนัส) และด้านเงินเดือนไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่ด้านสวัสดิการของพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านวัฒนธรรมการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่ด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กรและด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความจงรักภักดี

Kantapad, T. M.B.A, March 2015, Graduate School, Bangkok University.

Motivational, Contributing Factors and Quality of Working Life Affecting Employee Loyalty in Organization, Case Study: Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT) (95 pp.)

Advisor: Assoc. Prof.SuthinanPomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this research is 1) to determine the motivational factors that have an effect on EGAT employee loyalty and performance; 2) to study the contributing factors that influence EGAT employee loyalty and performance, and 3) to investigate the quality of working life that has an impact on the EGAT employee loyalty and performance. A questionnaire was used as a tool for data collection and assessed by the Cronbach's alpha for a sample group of 40 people, which resulted a reliability of 0.970, and handed out to 400 EGAT employees. The data analysis methods include Descriptive Statistics, Percentage, Standard Deviation and Inferential Statistics. The results showed that: The 3 motivational factors of praise, progress and being trusted by supervisors did not have an effect on EGAT employee loyalty and performance. The contributing factors of bonuses and salaries did not influence EGAT employee loyalty. Employee benefits, on the other hand, affected EGAT employee loyalty. Quality of working life, organizational environment and social value or team working contributed a highest level of employee loyalty in the organization.

Keywords: motivational factors, contributing factors, quality in working life and loyalty

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้สละเวลาอันมีค่า พร้อมทั้งให้ปรึกษาตลอดจนคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และชี้แนะแนวทางที่ถูกต้องพร้อมทั้งช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของผู้วิจัยให้งานวิจัยมีความถูกต้องสมบูรณ์ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ตลอดจนติดตามการทำการค้นคว้าอิสระอย่างใกล้ชิดเสมอมาตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอพระคุณมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่เปิดโอกาสทางการศึกษา ขอพระคุณ ภาควิชา บริหารธุรกิจ และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ ประสาท วิชาความรู้ของผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปใช้ในการทำประโยชน์และคุณค่าในการปฏิบัติงานและต่อสังคม

สุดท้ายนี้ขอกราบขอพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้ให้การเลี้ยงดูอบรมสั่งสอน เป็นกำลังใจ อย่างใกล้ชิด และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทร่วมรุ่นทุกท่านที่ช่วยแบ่งปันความรู้ และ ประสบการณ์ สำหรับส่วนที่เป็นประโยชน์ของงานวิจัยนี้ และผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ แก่ผู้สนใจตามสมควร หากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้

ธนาкар ชันธพัค

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	5
1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	7
1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	8
1.6 ข้อยกเว้นของงานวิจัย	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.8 นิยามศัพท์	9
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมาของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	12
2.2 ความสำคัญของกรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	13
2.3 แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงานและ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	15
2.4 ทฤษฎีความคาดหวัง(Expectancy Theory)	21
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	22
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร	35
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีวิจัย	45
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและสมมุติฐานการวิจัย	49
3.4 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	51
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	71
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	74
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	77
5.3 ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	86
ประวัติผู้เขียน	95
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้ลิขสิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 : ค่าร้อยละของเพศของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	51
ตารางที่ 4.2 : ค่าร้อยละของอายุของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	52
ตารางที่ 4.3 : ค่าร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิต	53
ตารางที่ 4.4 : ค่าร้อยละของสถานภาพสมรสของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	53
ตารางที่ 4.5 : ค่าร้อยละของรายได้ต่อเดือนของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	54
ตารางที่ 4.6 : ค่าร้อยละของการเดินทางมาทำงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	55
ตารางที่ 4.7 : ค่าร้อยละของระยะเวลาในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	55
ตารางที่ 4.8 : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน	
ตารางที่ 4.9 : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับคำสรรเสริญเยินยอ	57
ตารางที่ 4.10 : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านความเจริญก้าวหน้า	58
ตารางที่ 4.11 : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน	59
ตารางที่ 4.12 : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้าน	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยปัจจัยจำ จุนภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการของพนักงาน	62
ตารางที่ 4.14 : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจำจุน ภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน (โบนัส)	63
ตารางที่ 4.15 : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจำ จุนภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน	64
ตารางที่ 4.16 : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตใน การทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน	65
ตารางที่ 4.17 : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตใน การทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กร	66
ตารางที่ 4.18 : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตใน การทำงาน ด้านวัฒนธรรมการทำงาน	67
ตารางที่ 4.19 : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตใน การทำงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการ ทำงานร่วมกัน	68
ตารางที่ 4.20 : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติ งานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยรวมและเป็นรายข้อ	70
ตารางที่ 4.21 : ค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ด้วยวิธีวิเคราะห์ การถดถอยแบบพหุคูณ	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22 : ค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยค่าจูนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอย แบบพหุคูณ	72
ตารางที่ 4.23 : ค่าอิทธิพลของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ	73



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	7
ภาพที่ 2.1 : การเชื่อมโยงระบบไฟฟ้าของทุกประเทศในอาเซียน	13
ภาพที่ 2.2 : ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom	21
ภาพที่ 2.3 : ความหมายคุณภาพชีวิตในทัศนะ	23
ภาพที่ 2.4 : องค์ประกอบคุณภาพชีวิตตามแนวคิดของ Cambell	34
ภาพที่ 2.5 : ความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 มิติ	39



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันนี้พบว่าองค์กรหลายองค์กรได้หันมาให้ความสำคัญเรื่องการรักษาบุคลากรมากขึ้น โดยจะสังเกตได้จากตลาดแรงงานในขณะนี้ที่มีการแข่งขันกันสูงซึ่งอาจส่งผลให้อัตราการ ย้ายงาน สูงขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นการที่องค์กรจะรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพไว้จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสำคัญเป็นอย่าง มาก โดยที่ปัจจัยหลักจะมาจากผลตอบแทนต่างๆที่บุคลากรควรจะได้รับ เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ เป็นต้น ถึงกระนั้นกลยุทธ์ที่องค์กรต่างๆได้นำมาใช้ในการรักษาบุคลากรให้คงอยู่นั้นส่วน ใหญ่ก็ยังคงมุ่งไปที่การให้ผลตอบแทนที่สูงๆแก่บุคลากร ตามที่ได้กล่าวมาในข้างต้น อีกทั้งเพื่อเป็นการ ปลุกฝังทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร องค์กรควรมองหาทางเลือกอื่นที่นอกเหนือไปจาก ผลตอบแทนในรูปของตัวเงินให้มากขึ้น เช่น ความก้าวหน้าใน การได้รับคำชื่นชม หรือคำสรรเสริญ เยินยอจากหัวหน้างาน รวมไปถึงการมอบหมายงานที่มีความสำคัญๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ปัจจัย ต่างๆเหล่านี้ประสบผลสำเร็จ และองค์กรควรที่จะสร้างความชัดเจนให้กับการเชื่อมโยงระหว่างผลของ การปฏิบัติงานและผลตอบแทนที่จะได้รับ อีกทั้งการประเมินคุณภาพในการทำงานโดยที่ทั้งหมดนี้ จะต้องสะท้อนให้เห็นถึงความก้าวหน้าในสายอาชีพอีกด้วย

ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในองค์กร ซึ่งเมื่อเขาได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรนั้นแล้วก็ย่อมหวังที่จะมีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน อย่างรวดเร็ว และถ้าหากเขาได้พลาดโอกาสดังกล่าวย่อมทำให้ทัศนคติของผู้นั้นเปลี่ยนไปในทางที่ไม่ดี ได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องแก้ไขโดยพยายามหาหนทางกำหนดให้มีความชัดเจนใน การเลื่อนตำแหน่ง ที่ชัดเจนและมีความโปร่งใส พยายามให้มีการควบคุมขั้นตอนต่างๆเพื่อที่จะเป็นหลักประกันได้ว่า บุคคลที่มีความสามารถตามเกณฑ์จะไม่ได้ถูกมองข้าม นั่นคือ การสร้างความมั่นใจว่าในการพิจารณา นั้น แม้ว่าจะมีการพิจารณาในเรื่องของผู้ที่อาวุโสประกอบด้วย แต่ก็ยังคงให้ความสำคัญในเรื่องของ ผลงานหรือความสามารถในด้านต่างๆเป็นตัวพิจารณาควบคู่อยู่ด้วยเสมอโดยจะไม่มี การแยกออกจาก กัน แต่อย่างไรก็ตามยังมีข้อที่ต้องพึงระมัดระวังในระบบดังกล่าวต้องไม่ทำให้บุคคลที่อยู่ในข่ายการ พิจารณานั้นพลาดโอกาสไปครั้งแล้วครั้งเล่า

ประคัลภ์ ปิณฑพลังกูร (2556) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจ (Motivation Techniques) มีด้วยกันหลากหลายวิธีแต่สิ่งสำคัญที่จะสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดีนั้นก็คือ การที่ พนักงานได้รับคำชมเชยหรือคำสรรเสริญเยินยอจากหัวหน้า และควรเป็นคำชมด้วยความจริงใจ มีการบอกถึงแหล่งที่มาที่ไปของการได้รับคำชมนี้ และเมื่อพนักงานได้รับคำชมจากหัวหน้าด้วยความ จริงใจแล้ว มีส่วนทำให้พนักงานเกิดพลังในการทำงานขึ้น และคำชมที่จริงใจนี้จะมีค่ายิ่งกว่าการได้

ปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีอีกด้วย เพราะค่าชมที่มาจากความจริงใจนั้นจะอยู่ในความรู้สึกของพนักงาน ยินยกว่าค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน รวมไปถึงการสร้างบรรยากาศที่ดีภายในองค์กรก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการจูงใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น โดยอาจเริ่มจากการทักทายกันของบุคคลในองค์กร ยิ้มแย้มแจ่มใส ก็จะทำให้ตัวพนักงานเกิดความรู้สึกอบอุ่น เกิดความสบายใจ และมีความเต็มใจที่จะทำงานมากขึ้น

ผจกญ เฉลิมสาร (2557) กล่าวว่า เมื่อใดที่แต่ละบุคคลมีการใช้ชีวิตในการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจ เมื่อนั้นก็จะทำให้เกิดสภาพจิตใจ และอารมณ์ที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานดีตามไปด้วย ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ในแต่ละองค์กรจะต้องศึกษาหรือแสวงหาหนทางที่จะทำให้เกิดความสอดคล้องกันของความพึงพอใจระหว่าง ตัวพนักงานและองค์กร เพื่อทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่วางไว้ได้ หลายคนคงได้ยินได้ฟังหรือเห็นภาพของความขัดแย้งกัน รวมไปถึงภาพการหยุดงานเพื่อจะประท้วงหรือเรียกร้องสิทธิอันพึงมีพึงได้ของผู้ใช้แรงงานอยู่บ่อยๆ หรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่คล้ายคลึงกันเกิดขึ้นในบางประเทศที่มีการประท้วงจนเกิดเรื่องราวรุนแรงขึ้น นั่นเป็นเพราะผู้ใช้แรงงานที่มีความรู้สึกที่กำลังถูกละเมิดสิทธิที่ตนควรจะได้รับ เป็นผลทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำลง และผลที่ตามมาคือ ความเสียหายอย่างใหญ่หลวงจากเหตุที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการปฏิบัติหน้าที่ของตนต้องหยุดชะงัก จนมีผลทำให้ไม่สามารถดำเนินธุรกิจไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ ซึ่งนอกจากจะเกิดผลเสียแก่องค์กรแล้ว ในส่วนของพนักงานเองก็ต้องประสบกับความลำบาก และขาดรายได้ อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติโดยรวมด้วย

จากปัญหาดังกล่าวที่ได้เกิดขึ้นบริษัทควรที่จะ ให้ความสำคัญในเรื่องของปัจจัยจูงใจต่างๆ การปฏิบัติงาน ทั้งด้านคำสรรเสริญเยินยอ, ด้านความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน และอีกปัจจัยที่มีส่วนสำคัญสำหรับพนักงานมากอีกปัจจัยหนึ่งก็คือ ปัจจัยค่าจ้างซึ่งมีส่วนช่วยทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ในด้านสวัสดิการ ด้านเงินค่าตอบแทน ด้านเงินเดือน รวมไปถึงคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีในองค์กรและเกิดเป็นความผูกผันขึ้นภายในองค์กรซึ่งเป็นผลดียิ่ง

ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้บริษัทการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำกัด มีการให้บริการกระแสไฟฟ้า เป็นกรณีศึกษา และจะดำเนินการสำรวจกับพนักงานการบริษัทการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำกัด

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการหรือพนักงานในประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ปัญหาด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย คำสรรเสริญเยินยอ ความเจริญก้าวหน้า ความไว้วางใจจากหัวหน้างาน ซึ่งมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของ ทฤษฎีแรงจูงใจของ (Herzberg) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้ทำงานมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่ตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากหัวหน้างานจากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษาหรือจากบุคคลภายในหน่วยงาน การยอมรับจะอยู่ในรูปของการชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึง การยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างบรรลุ ผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง งานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นลักษณะงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบได้ลำพังเพียงผู้เดียว ความรับผิดชอบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ได้มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด และความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ศิวีไล กลุทรัพย์ศุทรา (2552) ได้ทำวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ. เอส. แอสซิเอท(1964) จำกัด พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท เอ. เอส. แอสซิเอท เอนิเนียร์ จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายด้าน อยู่ในระดับมากมีจำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงาน

2. ปัญหาด้านปัจจัยจำจูงในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย สวัสดิการของพนักงาน เงินค่าตอบแทน(โบนัส) และเงินเดือน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของ ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg ได้ให้ความหมายไว้ว่า ปัจจัยจำจูง (Maintenance Factor) อาจเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) หมายถึงปัจจัยจำจูงให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และ ปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อน ขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในอาชีพด้วย ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อทั้งที่เป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์

อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ลักษณะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้น เป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติยศและศักดิ์ศรี นโยบายการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ และการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ลักษณะของสภาพแวดล้อมอื่น เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องย้ายไปทำงานในที่ใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานแห่งใหม่ ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงาน ที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ และวิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือการให้ความยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการบริหาร

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ดารณี คงเอียด (2554) ได้ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 36-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และมีสถานะ/ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ

3. ปัญหาด้านคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย คุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมในองค์การ วัฒนธรรมการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของ Walton (1973) ได้กล่าวไว้ว่า ได้ชี้ให้เห็น ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยเงื่อนไข 8 ประการ ดังนี้ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ กัลยารัตน์ มีลาภ (2553) ได้ทำวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ ด้านสภาพในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคงการทำงาน และด้านการพัฒนาตนเอง และมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น

4. ปัญหาด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี/แนวคิดของ Robbins (2001) กล่าวว่าความจงรักภักดี คือ ความมีชีวิตชีวาในตัวบุคคล และมีเสน่ห์หรือความสบายใจของการทำงาน ซึ่งเป็นแกนร่วมของชุมชน ความปรารถนาที่จะสัมพันธ์ติดต่อกับบุคคลอื่นและเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนนั้นๆ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ กรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ได้ทำวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ ในปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวมพบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร ของบุคลากรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับสูง ส่วนความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากร ด้านความรู้สึก และความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง โดย ปัจจัย ที่มีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรแตกต่างกันได้แก่ปัจจัยแรงจูงใจในการ ทำงานด้านความต้องการความสำเร็จ

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็น หัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจ้างและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อ ความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจ้างและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลปัจจัยจูงใจ

ข้อมูลปัจจัยคำจูน ข้อมูลคุณภาพในการทำงาน และข้อมูลความจงรักภักดีในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยจะทำการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สาขาสำนักงานใหญ่ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีผู้ปฏิบัติงานในแผนกต่างๆเป็นจำนวนมาก

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 16,849 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ณ 31 มีนาคม 2557) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คนจากจำนวนผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตทั้งหมด และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานใน เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วันที่ 17 และวันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน
2. วันที่ 24 และวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน

3. ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 3.1.1 ด้านปัจจัยเชิงใจ ประกอบด้วย คำสรรเสริญเยินยอ ความเจริญก้าวหน้า ความไว้วางใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.1.2 ด้านปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย สวัสดิการของพนักงาน เงินค่าตอบแทน (โบนัส) เงินเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.1.3 ด้านคุณภาพในการทำงาน ประกอบด้วย คุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สภาพแวดล้อมในองค์กร วัฒนธรรมการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

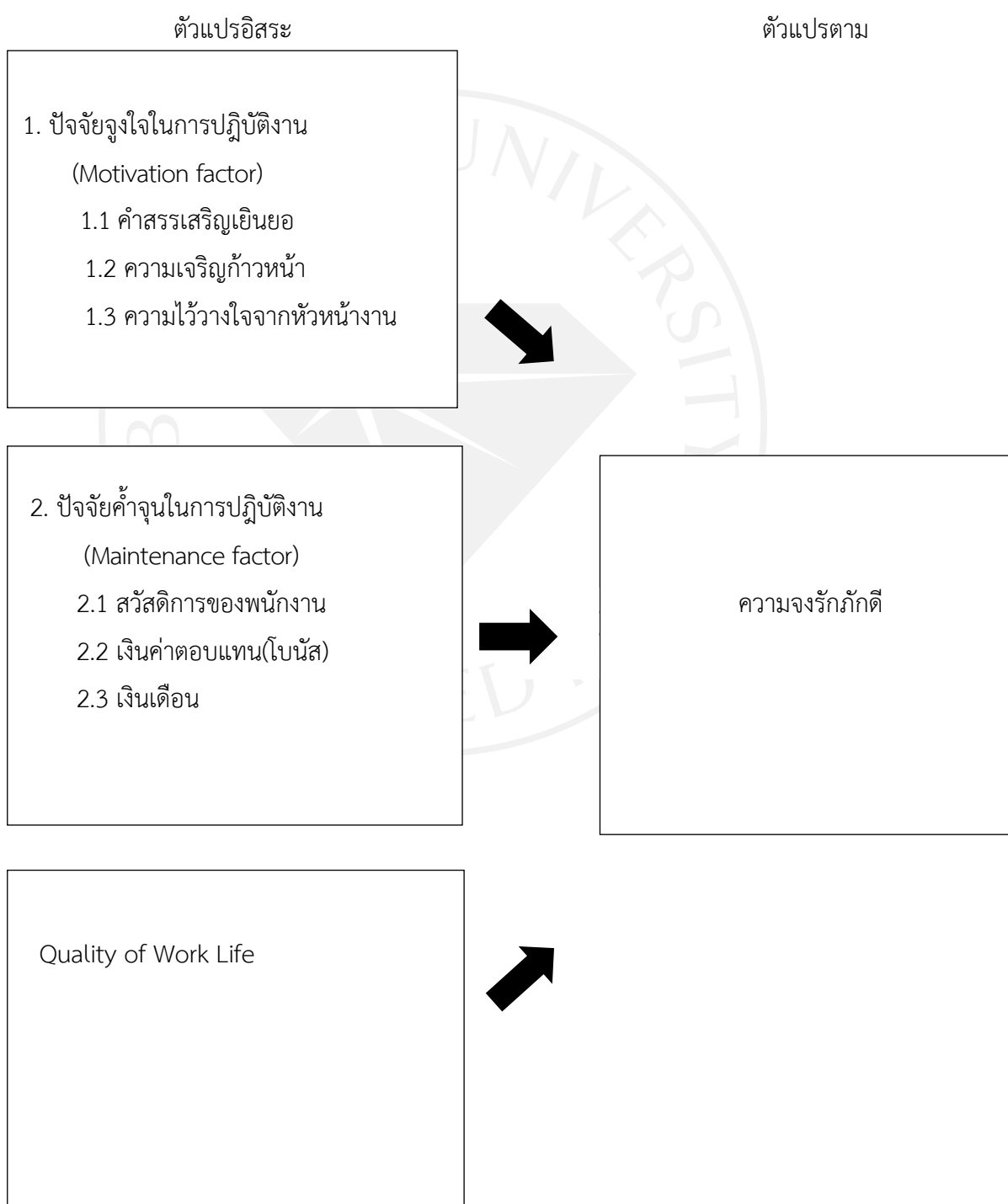
3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

- 3.2.1 ด้านความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประมวลความคิดจากเอกสารตามแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่ได้ศึกษามาได้กำหนดเป็นแนวคิดการศึกษาดังภาพ

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา



1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1. สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร: กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.1 อิทธิพลของปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.2 อิทธิพลของปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.3 อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

2.1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา(Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่นๆ และจะทำการศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตเท่านั้นไม่รวมถึงสถาบันการรัฐวิสาหกิจ

อื่นๆ ที่มีลักษณะการดำเนินงานใกล้เคียงกัน โดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557

2. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของตัวผู้ปฏิบัติงานเพื่อทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรปัจจัยจิตใจ กลุ่มตัวแปรปัจจัยค้ำจุน และกลุ่มตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพในการทำงานมากขึ้น
2. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
3. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

1.8 นิยามศัพท์

การศึกษาครั้งนี้ ได้ให้ความหมายของศัพท์ต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

องค์กร หมายถึง บุคคลกลุ่มหนึ่งที่มาารวมกัน มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน และดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกันอย่างมีขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น

แรงจูงใจ หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องการจะทำหรือเคลื่อนไหว หรือมีพฤติกรรม ในลักษณะที่มีเป้าหมาย (Walters,1978) สภาวะที่อยู่ในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมาย ที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะลึงแวล้อม (Loundon and Bitta,1988)

พลังงานไฟฟ้า หมายถึง กำลังผลิตควบคู่กับระยะเวลาที่ทำการผลิตหรือในแง่การใช้ไฟฟ้า ก็หมายถึง กำลังไฟฟ้าที่ใช้ควบคู่กับระยะเวลาในการใช้มีหน่วยเป็น “กิโลวัตต์ชั่วโมง” หรือ “หน่วย” หรือ “ยูนิต”

โบนัสหรือเงินรางวัลพิเศษ หมายถึง เงินเพิ่มพิเศษที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างนอกเหนือจากเงินเดือน รายได้ประจำหรือค่าจ้างตามปกติ หรือมักจะเรียกอีกอย่างว่า เงินเพิ่มรายปี รายหกเดือน สี่เดือนหรือสามเดือน แล้วแต่นายจ้างจะกำหนดหรือตกลงกับลูกจ้าง

รัฐวิสาหกิจ หมายถึง องค์การที่รัฐบาลเป็นเจ้าของหรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ อาจมีโครงสร้างเช่นเดียวกับหน่วยธุรกิจเอกชนหรือมีโครงสร้างอย่างหน่วยงานของราชการ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาผลกำไร

สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใดๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การนั้นๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงานมีความมั่นคงในอาชีพ

สรรเสริญเยินยอ หมายถึง ถ้อยคำที่กล่าวด้วยความนิยมพอใจเพื่อชมเชยหรือเินยอในคุณความดี

คุณภาพชีวิต หมายถึง ภาวะความเป็นอยู่ที่ดี ทั้งของตนเองและของสังคม ทั้งนี้ครอบคลุมไปถึง ความปลอดภัย สิทธิ และเสรีภาพ

ความจงรักภักดี หมายถึง ผู้ใจรักด้วยความเคารพนักรถือหรือรู้คุณอย่างยิ่ง



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน(Quality Of Work Life) ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ทฤษฎีการจูงใจ

2.2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ

2.2.3 ทฤษฎีการจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.2.4 ทฤษฎีความคาดหวัง

2.2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดี

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 8 เรื่อง ได้แก่

2.3.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง จำกัด

2.3.2 คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.3.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า

2.3.4 คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์

2.3.5 วัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษา นายทหารชั้นประทวนของกรมอู่ทหารเรือ

2.3.6 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด

2.3.7 ทศนคติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคาร กับความผูกพันและความจงรักภักดี ต่อองค์กรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.3.8 การคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด

2.3.9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร

2.3.10 ปัจจัยทางทัศนคติที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่ เพลินจิต

2.3.11 ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทบีบีแอนด์อี จำกัด

2.1 ประวัติและความเป็นมาของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ได้เริ่มทำการก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2512 ซึ่งในปี พ.ศ.2538 ได้มีการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ.2511 และได้มีการรวมเอาหน่วยงาน ด้านการผลิตและการส่งพลังงานไฟฟ้า 3 แห่ง ได้แก่ การไฟฟ้ายันฮี การลิกไนท์ และการไฟฟ้าตะวันออกเฉียงเหนือ เข้ารวมให้เป็นหน่วยงานเดียวกัน โดยจะมีฐานะเป็นนิติบุคคลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2512 และได้ทำการเรียกชื่อย่อว่า “กฟผ.” จะแบ่งเป็นเขตการจ่ายไฟฟ้าออกเป็น 4 เขต ด้วยกันคือ เขต 1 ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง เขต 2 ฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง เขต 2 ฝ่ายปฏิบัติการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 3 ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ และเขต 4 ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ หรือ ในเดือนมิถุนายน 2535 กฟผ.ได้มีนำเสนอต่อรัฐบาลเพื่อขอเข้าโครงการสร้างรัฐวิสาหกิจที่ดีและได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีให้เป็นรัฐวิสาหกิจที่ดี เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2537 ด้วยการนี้ก็จะส่งผลทำให้ กฟผ. เกิดความคล่องตัวในการบริหารงานต่างๆได้มากขึ้น ซึ่งเป็นการสอดคล้องกับแนวทางหรือนโยบายของรัฐบาล ที่มีความต้องการที่จะลดบทบาทในการควบคุมรัฐวิสาหกิจลงให้น้อยที่สุดและเพื่อเป็นการสนับสนุนให้รัฐวิสาหกิจมีความสามารถที่จะแข่งขันกับธุรกิจภาคเอกชนได้จากการเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรเพื่อเป็นรัฐวิสาหกิจ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจึงได้มีการเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารจัดการและในด้านต่างๆ เพื่อให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ตรงตามเป้าหมายที่ทางองค์กรได้ตั้งไว้ จึงทำให้ผู้วิจัยได้มองเห็นถึงความสำคัญ และมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อพนักงานในการปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยมุ่งที่จะทำการศึกษารวบรวมและทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อที่จะนำเอาข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรนั้นๆ อันจะเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ความสำคัญของกรณีศึกษาที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ในอนาคตอันใกล้ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนซึ่งมีความสำคัญต่อประเทศเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งในขณะเดียวกันการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีบทบาทสำคัญต่อประเทศได้มีการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ ASEAN Economic Community – AEC ในปี 2558 นี้ด้วยนับว่าเป็นวาระแห่งชาติ ที่ทุกภาคส่วนกำลังรับเร่งดำเนินมาตรการต่างๆ เพื่อที่จะเพิ่มศักยภาพและเป็นการเตรียมความพร้อมของประเทศ และในส่วนของพลังงานไฟฟ้า ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญด้านการผลิตสินค้าและบริการ จึงจำเป็นที่จะต้องเตรียมความพร้อมในการจัดหาพลังงานไฟฟ้าอย่างเพียงพอ โดยโครงการเชื่อมโยงระบบส่งไฟฟ้าอาเซียน หรือ ASEAN Power Grid นี้เป็นหนึ่งในวิสัยทัศน์อาเซียน 2563 (ASEAN Vision 2020) ซึ่งได้ริเริ่มดำเนินโครงการมาตั้งแต่ปี 2543 รวมถึงมีการศึกษาและคัดเลือกโครงการเชื่อมโยงระบบส่งไฟฟ้าระหว่างประเทศเพื่อนบ้าน โดยเริ่มจากการดำเนินการในกรอบสัญญาในแบบทวิภาคีเชื่อมโยงระบบส่งเพื่อการแลกเปลี่ยนซื้อขายไฟฟ้าระหว่าง 2 ประเทศ จากนั้นจึงจะค่อยๆ ขยายเพื่อเป็นการเชื่อมโยงในระหว่างกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน และท้ายที่สุดก็จะเชื่อมโยงระบบไฟฟ้าของทุกประเทศในอาเซียนเข้าไว้ด้วยกัน

ภาพที่ 2.1 : การเชื่อมโยงระบบไฟฟ้าของทุกประเทศในอาเซียน



ที่มา : การเชื่อมโยงระบบไฟฟ้าของทุกประเทศในอาเซียน. (ม.ป.ป.) สืบค้นจาก

http://www.egat.co.th/index.php?option=com_content&view=article&id=358&Itemid=217.

สำหรับโครงการที่จะใช้เชื่อมโยงระบบส่งไฟฟ้าของประเทศไทยที่แล้วเสร็จและมีการแลกเปลี่ยนซื้อขายไฟฟ้าแล้ว จะประกอบด้วยระบบที่จะส่งไฟฟ้าเชื่อมโยงระหว่างไทยกับสาธารณรัฐประชาชนลาว (สปป.ลาว) และระบบส่งไฟฟ้าที่เชื่อมโยงระหว่างไทยกับมาเลเซีย โดยในปัจจุบันประเทศไทยได้ซื้อไฟฟ้าจาก สปป.ลาว โดยผ่านระบบส่งไฟฟ้าเชื่อมโยง รวม 1,800 Glosary Link เมกะวัตต์ และจะมีแผนรับซื้อไฟฟ้าเพิ่มอีกจำนวน 4,000 เมกะวัตต์ภายในปี 2562

ในส่วนของระบบส่งไฟฟ้าที่ได้เชื่อมโยงระหว่างไทยกับมาเลเซีย นั้นมีมานานแล้ว ปัจจุบันได้มีการแลกเปลี่ยนซื้อขายไฟฟ้ากับมาเลเซียรวม 385 เมกะวัตต์ และกำลังดำเนินการก่อสร้างโครงการเชื่อมโยงระบบส่งไฟฟ้า เพื่อที่จะรับซื้อไฟฟ้าเพิ่มอีก 100 เมกะวัตต์ ส่วนในการเชื่อมโยงระบบส่งไฟฟ้าอื่นๆ ของอาเซียน ส่วนใหญ่จะยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการก่อสร้าง และนอกจากนี้ ประเทศไทยยังได้มีการดำเนินในด้านความร่วมมือกับกลุ่มประเทศภูมิภาคแม่น้ำโขง หรือ Greater Mekong Sub-Region – GMS ซึ่งจะประกอบด้วยประเทศสมาชิกทั้ง 6 ประเทศได้แก่ สาธารณรัฐประชาชนจีน กัมพูชา สปป.ลาว เมียนมาร์ ไทย และ เวียดนาม โดยปัจจุบัน คณะกรรมการประสานงานซื้อขายไฟฟ้าของภูมิภาคแม่น้ำโขง ได้อยู่ในระหว่างเตรียมการจัดทำกฎระเบียบ (Grid Code) เพื่อสำหรับการซื้อขายไฟฟ้านอกเหนือจากภารกิจในการผลิตและจัดหาไฟฟ้าเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประเทศ กฟผ. ได้มีบทบาทเป็นผู้ประกอบการรายใหญ่ในธุรกิจไฟฟ้า ซึ่งต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อทำการรักษาที่มั่นในตลาดธุรกิจไฟฟ้าในประเทศไทย รวมไปถึงการขยายสู่ธุรกิจในตลาดพลังงานอาเซียน และภูมิภาคเอเชีย โดยจะขยายธุรกิจและการลงทุนผ่านกลุ่มบริษัทในเครือของ กฟผ.

การรวมตัวกันของ 10 ประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนนั้น เพื่อเป็นการสร้างตลาดธุรกิจการค้าและฐานการผลิตเดียว โดยจะสร้างโอกาสมหาศาลในธุรกิจและการลงทุนต่างๆ ซึ่งประเทศไทยก็มีข้อได้เปรียบทางด้านทำเลที่ตั้งอยู่ในยุทธศาสตร์ที่เรียกว่าเป็นศูนย์กลางของอาเซียน อีกทั้งการเชื่อมโยงติดต่อกับภูมิภาคแม่น้ำโขง ยังมีโครงสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่ง โดยเฉพาะมีโครงสร้างระบบไฟฟ้าที่มีความมั่นคง ซึ่งจะเป็นส่วนทำให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายที่สำคัญสำหรับการลงทุนในอุตสาหกรรมไฟฟ้าของภูมิภาค จะช่วยเสริมสร้างความมั่นคงในด้านพลังงานของประเทศไทยและประชาคมอาเซียนให้มีประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป

2.3. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ปัจจัยคำจูงในการปฏิบัติงานและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two – Factors Theory of Motivation)

Taylor (1911) ได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาของการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ ได้สนใจการจูงใจพนักงานโดยใช้การศึกษาเรื่องเวลา และการเคลื่อนไหวในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด วิธีที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับพนักงานในการทำงาน และสนใจในการจูงใจบุคคลให้ทำงานให้มีความเหมาะสม กับความชำนาญเฉพาะอย่างยิ่ง โดยเชื่อว่าบุคคลจะได้รับการจูงใจนั้นด้วยเงิน Taylor จึงใช้ระบบในการจ่ายค่าตอบแทนจูงใจ ซึ่งจ่ายให้กับพนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อทำงานให้มากขึ้น

Gilbreth (1922) ได้ศึกษาถึงการใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานในรูปของการเลื่อนตำแหน่ง หรือค่าจ้างที่สูงขึ้นและความสนใจเฉพาะบุคคล นักทฤษฎีการจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างตัวบุคคล และระบบการให้รางวัลด้วยเงิน โดยลึ้มที่จะสำรวจปัจจัยประกอบอื่นๆ เช่น การจูงใจบุคคลที่ไม่ใช่ตัวเงิน

บรยงค์ โตจินดา (2542) กล่าวว่า ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) หรือ ที่เรียกกันว่า Herzberg's Two – Factors Theory of Motivation นั้น เป็นผลจากการศึกษาของเฮิร์ซเบิร์ก ที่ได้ทำการศึกษาความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้น โดยได้ศึกษาเฉพาะเจาะจงลงไป คือ พิจารณาถึงความต้องการของคนงานในองค์กร หรือแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารสามารถที่จะควบคุมปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในการทำงาน คือ

1. จะมีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งจะทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากสิ่งเหล่านี้ไม่มีอยู่ในที่ทำงาน แต่สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้นอีก เฮิร์ซเบิร์ก ได้เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า Maintenance Factors หรือ Hygiene Factors ซึ่งเป็นปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจโดยปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

- นโยบาย และการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration)
- การบังคับบัญชา (Supervision)
- ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Inter Personal Relations)
- เงินเดือน (Salary)
- สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Conditions)

2. จะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานบางอย่าง ซึ่งถ้าหากว่ามีปัจจัยที่ว่ามานี้อยู่ก็จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ คนจะไม่มี ความพึงพอใจในการทำงานที่ทำอยู่ แต่สิ่งเหล่านี้เฮิร์ซเบิร์ก เรียกว่า Motivation Factors ซึ่งเป็น

ปัจจัยที่ใช้จูงใจ และเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่นำมาใช้ในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยปัจจัยเหล่านี้ คือ

- ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) กล่าวคือ เมื่อบุคคลที่ได้รับการยอมรับนับถือก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- การยอมรับนับถือ (Recognition) กล่าวคือ เมื่อบุคคลใดได้รับการยอมรับนับถือก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าอาจมีหลายอย่างด้วยกัน เช่น ความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงาน และด้านเงินเดือน ซึ่งเมื่อบุคคลที่ได้รับความก้าวหน้า ก็เท่ากับว่าได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล
- ลักษณะของงาน (The Work Itself) กล่าวคือ ลักษณะของงานจะเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลได้ ถ้าหากผู้บริหาร หรือหัวหน้างานได้ใช้ให้เป็นการจูงใจ เช่น การใช้เทคนิคในการมอบหมายงาน ให้ตรงกับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล และตรงกับความสามารถหรือความถนัดของบุคคล รวมทั้งการมอบหมายงานที่มีลักษณะไม่ยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือปริมาณไม่มากเกินไป รวมทั้งการมอบหมายงานได้อย่างเป็นธรรมชาติ
- ความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวคือ บุคคลจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับผิดชอบงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่หากบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานแล้ว ก็จะทำให้มีความรักงาน และมีความพึงพอใจในงานอย่างยิ่งขึ้น

การศึกษาของเฮิร์ซเบิร์ก ที่เรียกว่า Hygiene Factors ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุนนั้น จะช่วยป้องกันให้บุคคลที่ทำงานไม่เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ส่วน Motivator Factors หรือปัจจัยในการจูงใจนั้น จะทำให้คนงานมีความสุข หรือมีความพอใจในการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่ ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่าผู้บริหารจะต้องมีทักษะที่เกี่ยวกับงานของผู้ใต้บังคับบัญชา 2 ประการ ด้วยกันคือ สิ่งที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุขในการทำงาน และสิ่งที่ไม่ทำให้เขาไม่มีความสุขในการทำงาน แต่เดิมนั้นการจูงใจมักจะถือว่า สิ่งจูงใจทางด้านเงิน (Money Incentive) การปรับปรุงในเรื่องของความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต การขาดงานและการขาดงานน้อยลง ซึ่งเป็นสมมติฐานที่ไม่ถูกต้องแท้ที่จริงแล้ว ปัจจัยต่างๆเหล่านี้เป็นเพียงปัจจัยที่ไว้ป้องกันไม่ให้คนงานเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำและไม่ให้เกิดปัญหาเท่านั้นเอง มิได้เป็นตัวจูงใจเพื่อให้คนทำงาน ส่วนปัจจัยที่จูงใจให้คนทำงานจะอยู่ที่ปัจจัยจูงใจ หรือที่เฮิร์ซเบิร์ก เรียกว่า Motivator Factors ต่างหากที่จะเป็นตัวจูงใจเพื่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิต

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, องอาจ ปทพานิช, ปริญ ลักษณะานนท์ และ ศุภร เสรีรัตน์ (2541) กล่าวว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two – Factors Theory) นั้นเป็นทฤษฎีซึ่ง

เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงาน จะมี 2 แนวคิด คือ 1. แนวคิดที่มีขอบเขตมาจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) 2. แนวคิดที่มีขอบเขตมาจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ทฤษฎี 2 ปัจจัย จะประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ หรือตัวจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factors or Motivation) เป็นปัจจัยภายในหรือเป็นความต้องการภายใน ของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) ตัวอย่างเช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่ไว้ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfies) การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการสูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของเฮิร์ชเบิร์ก แต่เพื่อเป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ จะประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวกับการมาทำงาน หรือการขาดงานของพนักงาน ตัวอย่างเช่น นโยบายบริษัท ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพในการทำงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ได้ทำการศึกษาเจตคติในการทำงานของคนงาน โดยจะทำการวิเคราะห์ถึงแรงจูงใจ เน้นถึงตัวกระตุ้นอันเกิดจากความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นได้แสดงความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อการทำงาน ทฤษฎีนี้จะทำให้ทราบว่า แรงจูงใจนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคล ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวผู้บริหารโดยตรง แต่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 2 ประการ คือ

1. ปัจจัยจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก หรือปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivator Factors) เป็นแรงจูงใจจากภายในที่ได้ถูกกระตุ้นจากลักษณะของงาน และมีสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยทั่วไป ได้แก่

- ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานให้เสร็จและประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี และเมื่อผลงานนั้นสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจและมีความปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น
- การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่เราได้รับการยกย่องยอมรับทั้งโดยทางวาจา หรือโดยทางอื่นให้เป็นบุคคลที่มีความสำคัญในกิจการที่ได้รับผิดชอบ คือ บุคคลผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างประสบความสำเร็จและเป็นที่น่าพอใจย่อมอยากได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่อง และคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนจากเพื่อนร่วมงานด้วยกันว่าเป็นผู้ที่มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นผู้มีคุณค่าแก่หน่วยงาน

- ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ประเภทหรือชนิดของงานที่ได้รับผิดชอบตลอดจนปริมาณงาน และคุณลักษณะของงานที่เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ตามหน้าที่ต่างๆ เป็นต้น

- ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความรู้สึกพึงพอใจจากที่ตนได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานที่ปฏิบัติหรือในงานของผู้อื่น รวมถึงการพึงพอใจที่ได้รับความรับผิดชอบใหม่ๆ

- ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงสถานะ หรือตำแหน่งที่สูงขึ้นในองค์กรรวมถึงได้รับการปรับเงินเดือน และค่าจ้างให้สูงขึ้น

2. ปัจจัยค่าจูน หรือปัจจัยที่ได้เกี่ยวกับการบำรุงรักษาจิตใจ (Hygiene or Maintenance Factors) ปัจจัยนี้ได้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก ซึ่งไม่ได้เป็นแรงจูงใจที่มีส่วนทำให้เกิดผลผลิตที่มากขึ้น แต่เป็นสภาพของปัจจัยนี้ถือเป็นแรงจูงใจเพื่อจรรโลงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดี และความมั่นคงขององค์กรในส่วนที่จะผดุงไว้ซึ่งความก้าวหน้า และรักษาทรัพยากรที่มีอยู่นั้นให้ยาวนาน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร
- เทคนิคและวิธีการให้คำปรึกษา
- เงินเดือนและค่าจ้าง
- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน
- สภาพทั่วไปของการทำงาน

Herzberg's เสนอว่าผู้บริหารส่วนมากได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าจูน เช่น เมื่อเกิดปัญหาผู้ปฏิบัติงานนั้นขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติ โดยมักจะแก้ไขโดยการปรับปรุงสภาพในการทำงาน หรือทำการปรับเงินเดือนให้สูงขึ้น แต่การปฏิบัติดังนี้เป็นการแก้ไขมิได้ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น การมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบให้มากขึ้น หรือส่งเสริมความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานจะเป็นการกระตุ้นเพื่อให้คนทำงานในตำแหน่งเดิมแต่เพิ่มเงินเดือนให้ แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องพยายามที่จะรักษาในส่วนของปัจจัยค่าจูนให้อยู่ในระดับที่น่าพอใจ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดความไม่พอใจในการทำงาน

2.3.2 ทฤษฎีการจูงใจของแมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) Theory X and Theory Y

ทฤษฎี X เป็นทฤษฎีที่มีความคิดเห็นตามแบบประเพณีเกี่ยวกับการอำนวยการและควบคุมงาน (The Traditional View of Direction and Control) โดยมีสมมติฐาน ดังนี้คือ

- มนุษย์โดยทั่วไปมักจะไม่นชอบทำงานและจะหลีกเลี่ยง

- เนื่องจากลักษณะของมนุษย์ทั่วไปที่ไม่ชอบทำงาน มนุษย์ส่วนใหญ่จะต้องถูกบังคับ ถูกควบคุม ถูกสั่งงาน หรือถูกขู่เข็ญคุกคามด้วยการลงโทษ เพื่อให้เขาเหล่านั้นมีความพยายามเพียงพอ โดยจะมุ่งไปสู่ความสำเร็จของวัตถุประสงค์

- มนุษย์โดยทั่วไปมักชอบที่จะได้รับคำสั่ง ปราศจากที่จะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยมีในส่วนของความทะเยอทะยาน ต้องการความมั่นคงปลอดภัยเหนือสิ่งอื่นใด

ทฤษฎี Y ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีใหม่มีลักษณะที่ตรงกันข้ามกับทฤษฎี X ซึ่งมีสมมติฐานที่เกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ และการจูงใจ สมมติฐานของทฤษฎีนี้ มีดังนี้

- การใช้ความพยายามทั้งทางกายและทางสมองในการปฏิบัติงาน มีลักษณะนิสัย (Inherently) งานนั้นอาจจะเป็นแหล่งของความพึงพอใจ (ซึ่งถ้าเป็นเช่นนั้นพวกเขาก็อาจจะทำงานด้วยความสมัครใจ) หรือแหล่งของการลงโทษ (ซึ่งถ้าหากเป็นเช่นนั้น พวกเขาก็จะหลีกเลี่ยงการทำงาน ถ้าเป็นไปได้) และจะขึ้นอยู่กับสภาพการทำงานที่จัดไว้เช่นไรมีความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม

- การควบคุมภายนอกและการขู่เข็ญคุกคามว่าจะมีการลงโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะก่อให้เกิดความพยายามเพื่อให้มุ่งไปสู่วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์กร มนุษย์มักจะใช้การสั่งการและการควบคุมตนเอง (Self Direction and Self Control) เพื่อที่จะให้การปฏิบัติงานได้เป็นไปตามแผนวางไว้ที่เขาได้ทำการสร้างความผูกพันเอาไว้

- การสร้างความผูกพันต่อวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ได้วางไว้ด้วยการให้ในรูปแบบของผลตอบแทนหรือรางวัลตามผลสำเร็จของผลงานในแต่ละบุคคล จะสามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดผลการปฏิบัติหน้าที่ได้โดยตรงต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร

- ภายใต้สถานการณ์ที่มีความเหมาะสม มนุษย์โดยทั่วไปจะเรียนรู้ไม่เพียงยอมรับความรับผิดชอบแต่ยังจะแสวงหาความรับผิดชอบด้วย ส่วนการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ การขาดความทะเยอทะยาน และ การเน้นในเรื่องความมั่นคงปลอดภัย โดยทั่วไปเป็นผลอันเนื่องมาจากประสบการณ์ ไม่ใช่ลักษณะของมนุษย์โดยสันดาน

- ความสามารถที่จะใช้ในเรื่องของความคิดจินตนาการ ความคิดริเริ่ม และความฉลาดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาขององค์กรอยู่ทั่วไปอย่างกว้างขวางในตัวมนุษย์

- ภายใต้สถานการณ์ของชีวิตในแบบอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ความสามารถด้านสติปัญญาของมนุษย์โดยทั่วไปมักจะถูกนำมาใช้เพียงบางส่วนเท่านั้น

2.3.3 ทฤษฎีการจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory)

แมคเคลแลนด์ (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด ได้ทำการวิจัยในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้ประสบผลสำเร็จ ทั้งในระดับบุคคล และระดับสังคม จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า คนต้องมีการประสบความสำเร็จ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จสูง โดยมักจะตั้งเป้าหมายไว้ค่อนข้างสูง และมีความต้องการ ในการแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยตนเองคนพวกนี้จะสนใจในความสำเร็จที่ได้ตั้งใจไว้มากกว่าผลประโยชน์อื่น หรือรางวัลที่จะได้รับ โดยคนกลุ่มนี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ

- 1.1 จะตั้งเป้าหมายที่ยาก และมีความท้าทาย
- 1.2 ต้องการทราบผลงาน และความก้าวหน้าของงานที่ทำเป็นระยะๆ ว่าบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้เพียงใด และมักจะชอบทำงานที่ไม่เห็นผลสำเร็จ และไม่ฝืนคุณค่าของงาน
- 1.3 ต้องการควบคุมผลจากการทำงานด้วยตนเอง โดยจะไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลอื่น

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่อยู่รวมกันกับผู้อื่นในสังคม ต้องการเป็นมิตรภาพ และสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่นกับบุคคลอื่นๆ

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่มีอำนาจเหนือบุคคลอื่น ต้องการที่จะควบคุมผู้อื่นทั้งทรัพย์สินสิ่งของ และในสังคม การให้คุณให้โทษกับผู้อื่นได้รวมทั้งมีหน้าที่ในการรับผิดชอบบุคคลอื่นด้วย โดยลักษณะเด่นของกลุ่มนี้ คือ

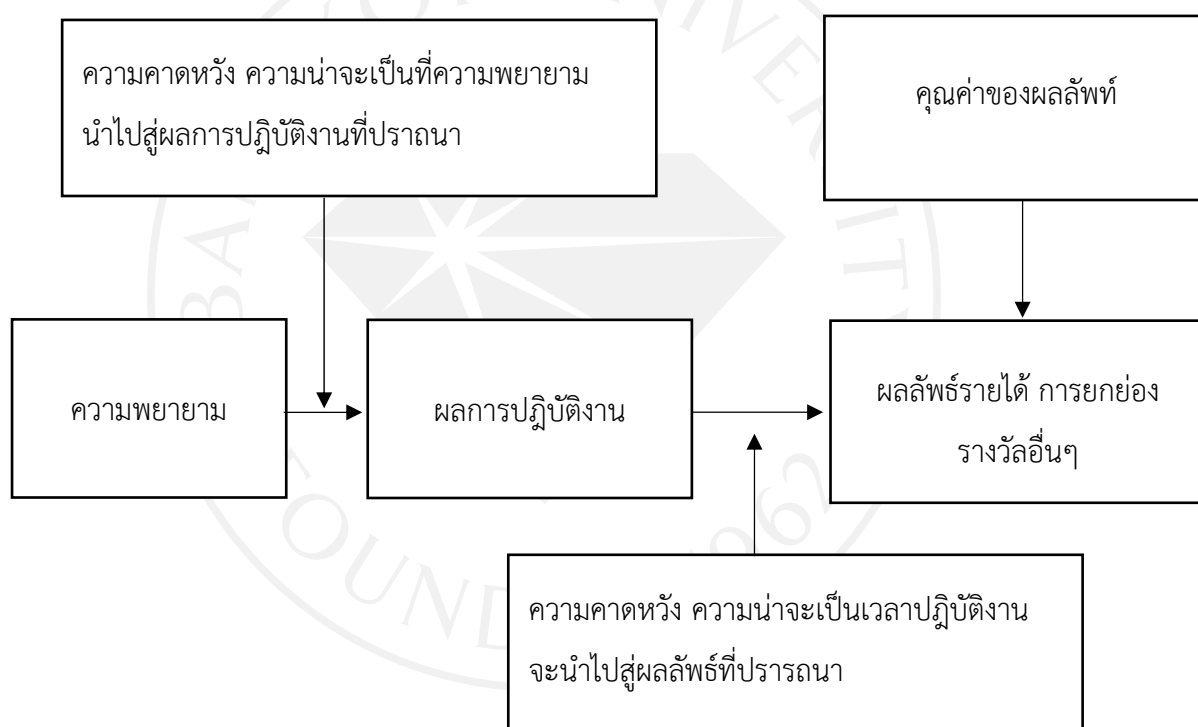
- 3.1 นิยม และเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร
- 3.2 เชื่อในคุณค่าของงานที่ได้ทำ
- 3.3 พร้อมที่จะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับทางองค์กร
- 3.4 เชื่อในความเป็นธรรม

ฉะนั้น องค์กรควรจะต้องทำให้พนักงานนั้นเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยที่ความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นสิ่งที่บอกได้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งองค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการทั้งหลายของพนักงานได้ เช่น การได้รับค่าจ้าง เงินเดือนที่มีความเพียงพอ หรือมีการจัดให้สถานที่ทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย มีการจัดกิจกรรม จัดงานสังสรรค์ การแข่งกีฬาภายในองค์กรหรือการให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงานดีเด่นและเปิดโอกาสให้กับพนักงานได้มีการใช้ความสามารถและทำงานให้ได้ผลสำเร็จของงาน เป็นต้น

2.4 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

Vroom (1964) ผู้คิดค้นทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งเขาได้ให้ข้อเสนอเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวังว่าประสิทธิภาพและความคาดหวังกับสิ่งที่จะได้รับ นั้นหากมีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยจะมีปัจจัยอีกสามอย่างที่ได้มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคล นั่นคือ ความคาดหวัง ความพยายามที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและความคาดหวังผลของการปฏิบัติงานที่มีต่อผลลัพธ์และคุณค่าของผลลัพธ์ (Victor Vroom) ดังจะแสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้

ภาพที่ 2.2 : ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom



ในการศึกษานี้จะใช้ทฤษฎีแรงจูงใจตามกระบวนการเพื่อเป็นหลักในการศึกษา โดยเชื่อว่าบุคคลนั้นมีความคาดหวังต่อสิ่งจูงใจที่คาดว่าจะได้รับ และการประเมินผลตอบแทนที่ได้กับบุคคลอื่น ซึ่งหากสิ่งที่จูงใจเป็นไปได้อย่างที่คาดไว้และมีความเสมอภาคกันกับผู้อื่น หรือมากกว่า แรงจูงใจที่ว่านั้น ก็จะมีผลต่อการจูงใจซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ภวนัย น้อยวงศ์ (2541) แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในประเทศที่มีอุตสาหกรรม ซึ่งมีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก แต่ในเวลาเดียวกันในประเทศอื่นๆ ก็มีแนวคิดเชิงคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้นด้วย เช่น “Humanization of Work” ซึ่งความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า “Quality of Working Life” หรือ “Quality of Work Life” ซึ่งมีความหมายเดียวกันกับ “Improvement of Working Condition” ที่ใช้ในประเทศฝรั่งเศส หรือ “Workers-Protection” มีการใช้ในประเทศสแกนดิเนเวีย และ “Working Environment” ที่ใช้กันในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย และ “Hatarakigai” ใช้ในประเทศ

ภวนัย น้อยวงศ์ (2541) แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น พบว่ามีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญ กล่าวคือ ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมักจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีความระเบียบและด้วยภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ. 1950-1960 แนวความคิดนี้ได้มีการขยายออกไปกว้างขึ้นโดยมีนักจิตวิทยาในสมัยนั้นได้เพิ่มความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งจะส่งเสริมให้มีมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานที่ดี เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และในปี ค.ศ. 1960-1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของการมีโอกาสนในการทำงานที่มีความเสมอภาคและมีแบบแผนในการทำงานเป็นที่น่าพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมาได้มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมีการมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์กรและมีการเพิ่มประสบการณ์โดยธรรมชาติของแต่ละบุคคลทั้งทางร่างกายและทางด้านจิตใจ

ปัจจัยชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายที่หลากหลายทำให้ตัวชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงานจึงมีความหลากหลายด้วย ซึ่งตัวชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงานนี้อาจรวมถึงสภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าตอบแทนและรายได้ ทัศนคติ ตลอดจนค่านิยมต่างๆ ของกลุ่มหรือองค์กร

Walton (1973) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้าง มิใช่แค่สิ่งที่ใช้กำหนดเวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมงหรือมิใช่มีเพียง กฎหมายที่คุ้มครองแรงงานเด็ก หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเพียงเท่านั้นแต่ยังมีความหมายรวมไปถึงความต้องการ และความปรารถนาที่จะทำให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานนั้นดีขึ้นด้วย คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะมีผลกระทบต่อพนักงานซึ่งเกิดจากการปรับปรุงภายในหน่วยงาน และลักษณะงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวพนักงานควรที่จะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษโดยจะมักเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของตัวพนักงานในเรื่องของความพอใจในงาน รวมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อสภาพในการทำงานของเขาด้วย

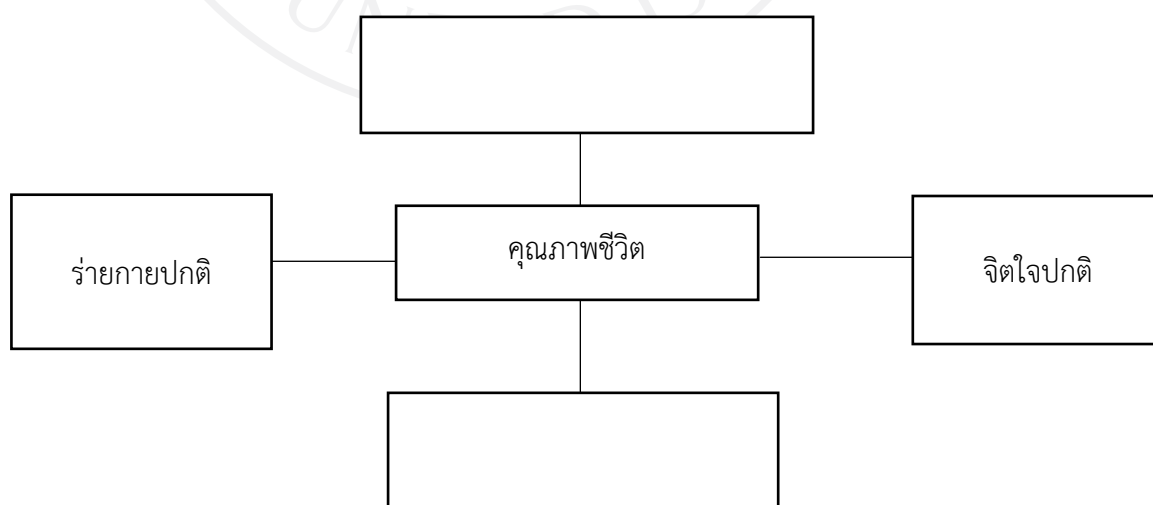
Westley (1979) ได้มีการจำแนกคุณภาพชีวิตในการทำงานออกเป็น 4 มิติ โดยการชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน นั้นคือ

1. มิติที่เกี่ยวกับความไม่เสมอภาค (Inequity) ตามทัศนะทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเสนอให้ใช้ความไม่พึงพอใจ การก่อวินาศกรรม และการนัดหยุดงาน ที่เป็นตัวชี้วัด
2. มิติที่เกี่ยวกับความไม่มั่นคง (Insecurity) ตามทัศนะทางรัฐศาสตร์ ซึ่งเสนอให้ใช้ตัวชี้วัดเช่นเดียวกันกับมิติแรก
3. มิติอัญญาภาพหรือความแปลกแยก (Alienation) ตามทัศนะทางจิตวิทยานั้นเสนอให้ใช้ความรู้สึกเฉยเมยหรือว่างเฉย การขาดงาน และการลาออกจากงาน ที่เป็นตัวชี้วัด
4. มิติที่เกี่ยวกับการปลื้มตัว (Anomie) ตามทัศนะทางสังคมวิทยา ได้เสนอให้ใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับการขาดงาน การลาออกจากงาน และการไร้ความหมาย ที่เป็นตัวชี้วัด

Cascio (1995) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้สองแนวทาง คือ (1) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการที่องค์กรได้กำหนดขึ้นในการตอบสนองความต้องการของพนักงานทั้งทางด้านร่างกาย และด้านจิตใจ (2) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าพวกเขานั้นได้มีความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองความต้องการของพวกเขา และสามารถที่จะได้เติบโตในหน้าที่การงาน รวมถึงการพัฒนาในฐานะที่เป็นทรัพยากรบุคคลในองค์กร

นิสาร์ตัน ศิลปเดช (2539) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง การมีร่างกายที่ปกติ มีจิตใจปกติ มีความสำเร็จในหน้าที่การงาน และมีความสำเร็จในสังคมดังแผนภูมิที่แสดงข้างล่างนี้

ภาพที่ 2.3 : ความหมายคุณภาพชีวิตในทัศนะ



ที่มา : นิสาร์ตัน ศิลปเดช. (2539). ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต. กรุงเทพฯ : พิธีษฐการพิมพ์.

สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานซึ่งสามารถที่จะสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย และด้านจิตใจทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีส่วนทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Walton (1973) ถือเป็นคนหนึ่งที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างจริงจัง โดยทำการพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต เน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมของตัวบุคคลและสังคมที่จะส่งผลทำให้การทำงานนั้นประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับสามารถตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีความสำคัญและมีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามักจะประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการ ดังนี้

1. สภาพการในการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรที่จะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งต่อร่างกายและในการทำงาน ควรจะมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมด้านสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเรื่องเสียง และการรบกวนทางสายตา
2. การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพที่สมเหตุสมผลในสังคมนั้น ๆ สำหรับค่าตอบแทนที่มีความยุติธรรม ก็จะเกิดจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีความคล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน
3. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of Human Capacities) คือ โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าและรู้สึกท้าทายในการทำงาน ได้ใช้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
4. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Growth and Security) ควรให้ความสนใจการให้พนักงานได้รักษาหรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของเขามากกว่าที่จะคอยเป็นผู้นำเพื่อให้เขาทำตาม จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นอีกในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสเพื่อให้มีการพัฒนาภายในองค์กร ในสายงาน รวมถึงสมาชิกภายในครอบครัวด้วย
5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (Social Integration) คือ การที่

ผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความรู้สึกว่าคุณค่า ได้รับการยอมรับ และร่วมมือกันปฏิบัติงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนได้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน มีการเปิดเผยตนเอง มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี รวมถึงไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะภายในหน่วยงาน ปราศจากการถือคติและการทำลายซึ่งกันและกันภายในหน่วยงาน

6. ประชาธิปไตยในองค์การ (Constitutionalism) คือ พนักงานได้รับสิทธิอะไรบ้างและจะสามารถปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์การนั้นๆ ที่ตนปฏิบัติงาน ว่ามีความเคารพในสิทธิส่วนตัวมากน้อยเพียงใด ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งได้มีการวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน และมีการจัดเตรียมงานเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและมีความสัมพันธ์กัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) คือ บุคคลจะต้องจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นในชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้มีความสมดุลกัน ได้แก่ การแบ่งเวลา การเดินทาง อาชีพ ซึ่งจะต้องมีส่วนที่มีความเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของตนเองและครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพที่ตนปฏิบัติงานอยู่

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) คือ พนักงานรู้สึกว่ากิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นได้เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้กับสังคม เป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของอาชีพที่ปฏิบัติอยู่และเกิดความรู้สึกภูมิใจในองค์การของตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับรู้ว่าหน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย การฝึกปฏิบัติงาน วิธีการด้านการตลาด รวมถึงการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ด้านการเมือง

Huse & Cumming (1985 อ้างถึงใน พรสุข, 2541) ได้มีการเสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานว่า มี 8 ประการ คือ

1. ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและมีความสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานนั้นรู้สึกว่าคุณค่าเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากหน่วยงานอื่น

2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงต่ออันตรายต่างๆ

3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หรือโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ

ของตนจากงานที่ทำโดยมีการพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย งานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีนั้นมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลของการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงานหรือสายอาชีพและมีตำแหน่งที่มั่นคง

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศที่เป็นมิตร มีความอบอุ่นการเอื้ออาทรกัน ปราศจากการแบ่งแยกกันเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติได้รับการยอมรับและมีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรได้อย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิของตนและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับ

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างการปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน การมีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

จิระ หงส์ตารมย์ (2533) ได้ให้พรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีความสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ช่วงเวลาแห่งการดำรงชีวิตของทรัพยากรมนุษย์ในวันหนึ่งๆ นั้น การใช้เวลาในช่วงการทำงานมักจะมีมากที่สุด ทั้งนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงนับว่าเป็นที่สิ่งสำคัญ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนั้นจะมีองค์ประกอบที่สำคัญก็คือ ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพในการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงการคุ้มครองแรงงาน คือ

1. ค่าจ้างและสวัสดิการ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมและกับครอบครัว ค่าจ้างและสวัสดิการของผู้ใช้แรงงานจะมีความแตกต่างกันตามประเภทของตลาดแรงงานและประเภทของทักษะแรงงานนั้นๆ คือ โครงสร้างของค่าจ้างและสวัสดิการตลาดแรงงานทุกประเภทจะมีการจัดสรรตามคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตลาดแรงงานของภาคเอกชน โครงสร้างค่าจ้างและสวัสดิการจะมีการให้ความสำคัญมากแก่แรงงานที่มีทักษะสูงในขณะที่แรงงานที่มีทักษะน้อยก็จะเสียเปรียบความแตกต่างกันของโครงสร้างและสวัสดิการตามทักษะแรงงานนั้น อาจจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานที่แตกต่างกัน แรงงานที่มีทักษะสูงก็จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าแรงงาน

ระดับต่ำ อย่างไรก็ตามสังคมของมนุษย์เป็นสังคมที่ต้องอาศัยอยู่ร่วมกัน การแบ่งปันผลประโยชน์และความสุขในชีวิตจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งค่าจ้างและสวัสดิการก็จะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงาน

2. สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานถือเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพชีวิตในการทำงานซึ่งมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจและต้องการสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ดี สภาพการทำงานของแรงงานจะแตกต่างกันตามขนาดของอุตสาหกรรมในสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดเล็กที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 50 คนลงมา ส่วนมากมักจะไม่สามารถจัดสภาพการทำงานให้ได้ตามกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดสถานที่ทำงานให้มีความเหมาะสม เพราะสถานประกอบการขนาดเล็กนั้นอาจไม่มีความสามารถเพียงพอในเรื่องของทุนและการแข่งขัน

3. ความปลอดภัยในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน นอกจากจะมีค่าจ้างและสวัสดิการที่เหมาะสมและสภาพการทำงานที่ดีแล้ว ความปลอดภัยในการทำงานยังถือเป็นอีกปัจจัยสำคัญซึ่งในปัจจุบันแรงงานในสถานประกอบการประมาณร้อยละ 95 มีเครื่องป้องกันอุบัติเหตุ เช่น อุตสาหกรรมผลิตน้ำมัน อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ และธนาคาร เป็นต้น แต่อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นมักมีสาเหตุส่วนใหญ่จากแรงงานที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ อันเนื่องมาจากปัญหาด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตของแรงงาน จึงสรุปว่ากฎหมายประกันสังคมจะช่วยให้ผู้ใช้แรงงานได้รับประโยชน์ในเรื่องการเจ็บป่วยนอกงานที่อาจเกิดขึ้น ควบคู่ไปกับกองทุนเงินทดแทน และถ้าความมั่นคงและความพอใจมีอยู่ ก็อาจทำให้การเจ็บป่วยในงานดีขึ้น

4. การคุ้มครองแรงงาน ซึ่งเป็นกลไกและมาตรฐานหนึ่งของทางรัฐบาล เพื่อทำการคุ้มครองแรงงานให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสม เช่น การคุ้มครองในเรื่องของค่าจ้าง สภาพการทำงาน จ้างงาน สภาพการทำงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ยังมีนายจ้างอีกจำนวนมากประมาณร้อยละ 30 ที่หลีกเลี่ยงและเลือกที่จะไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นนายจ้างของกิจการขนาดเล็กที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 50 คน ผลจากการสำรวจของกรมแรงงาน (มกราคม-มิถุนายน พ.ศ. 2532) ปรากฏว่าจากจำนวนสถานประกอบการที่มีขนาดเล็กประมาณ 5,258 ราย หรือร้อยละ 34 ต่างก็ปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำ โดยมีลูกจ้างที่ไม่ได้รับค่าจ้างตามกฎหมายจำนวน 7,527 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 13 ซึ่งส่วนใหญ่จัดอยู่ในอุตสาหกรรมการก่อสร้าง อุตสาหกรรมการผลิต การค้า บริการชุมชน

บุญแสง ชีระภากร (2533) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ถือว่าเป็นสาระสำคัญในการนำมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน มี 10 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (Adequate and Fair Pay) ค่าตอบแทนที่เป็นอยู่ในรูปแบบของตัวเงิน ซึ่งจะพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมและ

ค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม นั่นคือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงาน เท่ากันเงินเท่ากัน (Equal Pay of Equal Work) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคในการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งานการประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างของเงินเดือน มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การโดยจะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ นั่นคือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพการทางเศรษฐกิจ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ เป็นต้น

2. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits) ถือเป็นค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์กรให้แก่บุคคลในองค์กร เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ต้องการจะให้แก่บุคคลในองค์กรโดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือเป็นค่าตอบแทนในส่วนของการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้ทางองค์การให้เพื่อเป็นผลประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานและเพื่อพนักงานนั้นเกิดความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลจึงเป็นสิ่งที่มียุทธูปการมากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ตัวบุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน มักจะมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์การไม่มากนัก แต่ผลประโยชน์เกื้อกูลนั้นมีความแตกต่างกันมาก องค์การใดมีประโยชน์เกื้อกูลที่สูงก็จะมีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครเข้าทำงานกับองค์การนั้นมาก บุคคลจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานดี เพราะองค์การจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์การอื่นๆ จึงถือเป็นข้อคำนึงที่สำคัญที่ผู้บริหารองค์การจะต้องคำนึงถึงในการสร้างความพึงพอใจเพื่อให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์การ

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (A Safe and Healthy Environment) การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้มีความสะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งในด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดโดยทั่วไปของสถานที่ทำงาน รวมถึงมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการป้องกันในเรื่องการบาดเจ็บในระหว่างการทำงาน หรือผลกระทบต่อสุขภาพพนักงานในระยะยาว ถือเป็นสิ่งที่ควรต้องทำและให้ความสำคัญ เพื่อเป็นการรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์การ ในปัจจุบันปัญหาในของเรื่องมลภาวะ (Pollution) เป็นปัญหาที่ภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก จึงควรให้ฝ่ายจัดการของแต่ละองค์การดำเนินการให้มีขึ้น เพื่อบำรุงและรักษาทรัพยากรบุคคลซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดได้ในสภาพความเป็นจริงแล้ว ก็มีกฎหมายที่กำหนดไว้ในเรื่องเหล่านี้อยู่แล้ว การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ จึงเป็นผลดีทั้งในแง่ของกฎหมาย แง่ศีลธรรมและเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลภายในองค์การด้วย

4. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) ในที่นี้จะมีความหมายในด้านการจ้างงาน และความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง ทั้งนี้้องการที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง มักจะเป็นองค์การ

ที่ระบบราชการ มีการจ้างงานจนอายุครบ 60 ปี และจะไม่มีทางเลือกจ้างโดยไม่มีสาเหตุอันสมควร เช่น การทุจริตหรือหยุดงานโดยไม่มีเหตุผล จึงถือว่าเป็นตัวอย่างขององค์การที่มีความมั่นคงสูง จนมีผู้ให้ความสนใจและนิยมเข้าทำงานโดยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์การเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสภาพมั่นคงในการจ้างงานก็จะสูงมากเช่นเดียวกัน ถึงแม้จะมีการปลดพนักงานออกก่อนเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มี การจ่ายเงินชดเชยให้พนักงานตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์การแบบนี้จำนวนมาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและมีส่วนสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์การสูง องค์การที่มีขนาดเล็กและมีความมั่นคงในการจ้างงานต่ำ มักจะใช้วิธีเพิ่มค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน คือเงินเดือนหรือค่าจ้างให้สูงกว่าองค์การที่มีความมั่นคงในการทำงานที่สูง เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การเพื่อเป็นการทดแทนกันไป แต่ความมั่นคงในการจ้างงานมักจะมีผลเสีย ถ้าไม่มีมาตรการที่ใช้ในการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลที่ได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูง ก็จะเกิดความเฉื่อย (Inert) ในการทำงานขึ้นกลับกลายเป็นผลเสียที่ไม่ส่งผลดีแก่องค์การ

5. เสรีภาพในการเจรจาต่อรอง (Free Collective Bargaining) การร่วมเจรจาต่อรองถือเป็นสิทธิและเสรีภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจาต่อรองโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การพึงจะได้รับจากองค์กร เช่น การเรียกร้องให้มีการเพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มในเรื่องของสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้มีการเลิกจ้าง เป็นต้น การร่วมเจรจาต่อรองตามปกติจะเป็นเรื่องระหว่าง 2 ฝ่าย คือ นายจ้างและลูกจ้าง แต่ถ้าการต่อรองแล้วไม่สามารถหาข้อยุติได้ก็จะนำไปสู่การนัดหยุดงานขึ้น ซึ่งต้องมีฝ่ายที่สามคือ ฝ่ายรัฐบาลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องด้วย เพื่อมิให้เกิดผลเสียร้ายขึ้นแก่ทุก ๆ ฝ่าย การร่วมเจรจาต่อรองทุกครั้งอาจมองไปในแง่ที่ไม่ดี แต่ถ้าเราพิจารณาทั้งในด้านเศรษฐกิจ และด้านจิตวิทยาแล้วจะพบว่าเราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองนี้มาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในแง่ของด้านเศรษฐกิจการร่วมเจรจาต่อรองจะมีผลกระทบโดยตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์การและกลุ่มพนักงาน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับผลงานของการเจรจาองค์การจึงควรหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การควรที่จะได้รับและต้องการได้รับเพื่อนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองในแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นมาตรการที่เหมาะสมที่จะใช้ในการเจรจาต่อรองตามข้อจำกัดที่องค์กรมีอยู่ ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้เกิดการนัดหยุดงาน และมีส่วนช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคคลในองค์กรอีกด้วย ส่วนด้านจิตวิทยาของพนักงานหรือลูกจ้างมักจะเกิดความรู้สึกกดดันต่อการทำงานในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การบังคับบัญชา การอนุญาตให้มีการรวมตัวกันเพื่อมีการเจรจาต่อรองอย่างอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายทำให้กลุ่มของพนักงานหรือลูกจ้างมีอำนาจที่จะต่อรองกับผู้บริหารขององค์การได้ การมีอำนาจต่อรองกับผู้บังคับบัญชาของ

ตนเอง จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมีศักดิ์ศรีขึ้น เกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรู้สึกที่ได้เกิดขึ้นนี้สามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการทำงานแล้ว จะสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติแล้วก็จะมีความเอาใจใส่ในงาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด เพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (Growth and Development) หมายถึง พัฒนาการและความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ของบุคคล มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดก็ตามจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาการทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี พัฒนาการ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับตัวบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตถือเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้ว ทั้งพัฒนาการและความเจริญเติบโตก็เป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าต้องมีกระบวนการพัฒนาที่มีความเหมาะสมกับการเจริญเติบโต จึงจะสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขในบางองค์กรก็ถือเป็นเงื่อนไขที่สำคัญในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

7. บูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ สำหรับในรูปแบบที่เป็นทางการ มักจะไม่ใช่วิธีที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้าง ตลอดจนกฎข้อบังคับต่าง ๆ จะเป็นตัวกำหนดรูปแบบของความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการจะถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เป็นตัวชี้ว่า องค์กรมีบูรณาการทางสังคมหรือไม่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มักเพิ่มไปด้วยขั้นตอนที่ล่าช้า และเมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้ จะช่วยให้ระบบงานขององค์กรมีความคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพ แบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องมีการควบคุมไม่ใช้จนเลยเถิด กลายเป็นระบบพรรคพวกไป วิธีการที่ใช้เสริมสร้างบูรณาการสังคมในองค์กรที่ดีที่สุด คือ การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ เป็นต้น แล้วค่อยนำเอากิจกรรมเหล่านั้นเข้ามาเพื่อประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การอย่างสูงสุด

8. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Participation) การมีส่วนร่วมในองค์กร หมายถึง การมีส่วนร่วมทางการบริหาร ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์กรได้มีการยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์กรได้มีส่วนร่วม รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีการแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์กร เช่น ถ้าองค์กรมีการบริหารในแบบคณะกรรมการก็อาจทำให้มีผู้แทนของพนักงานร่วมในการเป็นกรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์กรมีผู้บริหารสูงสุดเพียงคนเดียว การกำหนดนโยบายการบริหาร

อาจรับฟังความคิดเห็นจากผู้แทนพนักงาน หรืออาจอยู่ในฐานะที่สมาชิกของคณะเป็นที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้การบริหารงานที่ต้องการให้พนักงานในองค์กรนั้นมีส่วนร่วมพร้อมกันทั้งหมด อาจทำได้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีขนาดเล็กลงมา คือ แต่ละส่วนงานอาจจะใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นหรือมีการมอบหมายให้พนักงานแต่ละกลุ่มมีการจัดวางเป้าหมายเฉพาะกลุ่มในการทำงาน โดยอาศัยกรอบนโยบายหลักขององค์กรเพื่อเป็นแนวทาง การบริหารงานที่ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน นั่นคือ การบริหารโดยจะยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective) และวงจรการควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle)

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at Work) ความหมายของประชาธิปไตยในที่นี้ หมายถึง การให้ความสำคัญเกี่ยวกับบุคคลในองค์กรทุก ๆ คน ในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเท่าเทียมหรือเสมอหน้ากัน ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในระดับใดขององค์กร เพราะได้ถือว่าทุกคนคือองค์ประกอบของความสำเร็จตามที่เป้าหมายขององค์กรได้วางไว้ ไม่ว่าจะมีความผิดใด ๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีมนั้นจะต้องฟังเสียงของทุก ๆ คน อย่างเท่าเทียมกัน และการแก้ปัญหาด้วยเหตุผลเป็นสิ่งที่ดีที่สุด การเผด็จการด้วยอำนาจภายในองค์กร ใช้ในกรณีที่มีความจำเป็นอย่างมากจริง ๆ เท่านั้น ประชาธิปไตยในการทำงานจะมีความสอดคล้องกันกับการมีส่วนร่วมในองค์กรสูงทุกคนกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น กล้าแสดงออก เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรซึ่งถือว่าเป็นความต้องการในขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนในการเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total Life Space) หมายถึง การทำงานในองค์กรมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมที่จะต้องการเวลาว่างเพื่อใช้ในการพักผ่อนเป็นตัวของตัวเอง หรือมีการทำกิจกรรมนันทนาการ องค์กรที่ต้องการส่งเสริมให้บุคคลภายในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งอาจเป็นระยะเวลาสั้น ๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักในระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น วันหยุดตามปกติประจำปี สัปดาห์ ตลอดจนกำหนดวันลาพักผ่อนประจำปี และวันหยุดพิเศษ เนื่องในงานเทศกาลที่สำคัญต่าง ๆ การจัดเพื่อให้มีวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงเวลาที่พนักงานทุกคนได้หลังจากงานประจำนี้ถือเป็นผลประโยชน์ที่เกื้อกูลชนิดหนึ่งในประเภทที่ไม่ถือเป็นตัวเงินที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัวบุคคลซึ่งมิได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

วิภาพร มาพบสุข (2543) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ อันเนื่องมาจากการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอและมีความเหมาะสม ซึ่งความสุขทางกาย ได้แก่ การมีอาหาร เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัย เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ฯลฯ อย่างเหมาะสมกับสภาพและฐานะของตน

ความสุขทางด้านจิตใจ ได้แก่ การได้รับความอบอุ่น ความรัก การยอมรับ และได้รับความมั่นคงทางจิตใจ

ชะเอม ยินดี (2542) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต หมายถึง โดยส่วนรวมมีความคล้ายคลึงกันและเกี่ยวข้องครอบคลุมเกี่ยวกับคุณภาพ ทั้งทางด้านสุขภาพทางกาย สุขภาพทางจิตที่ตนเองพึงพอใจ เพื่อสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ธรรมชาติ การเมือง และสังคมที่ตนเองสามารถที่จะปรับเข้าได้ ซึ่งการปรับตัวเองเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่างๆ นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างและไม่มีตัวชี้วัดแน่นอนตายตัว ทุกคน ทุกสังคม ทุกประเทศสามารถกำหนดกฎเกณฑ์ตามมาตรฐานที่ต่างกันออกไป กฎเกณฑ์หรือความเหมาะสมย่อมมีการเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลาและภาวะการนั้นๆ

ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2543) ได้มีการให้ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ไว้ว่า ชีวิตของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเหมาะสมไม่เป็นภาระและไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม เป็นชีวิตที่มีความสมบูรณ์ทั้งทางจิตใจ ร่างกาย และสามารถดำเนินชีวิตที่มีความชอบธรรม สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ค่านิยมของสังคมสามารถแก้ไขปัญหา ตลอดจนการแสวงหาสิ่งที่ตนนั้นปรารถนาให้ได้มาอย่างถูกต้องภายใต้เครื่องมือละครทรัพยากรที่มีอยู่ซึ่งประเด็นสำคัญของคุณภาพชีวิตจำแนกได้ 3 ประการคือ

1. ทางด้านร่างกาย คือ บุคคลต้องมีสุขภาพร่างกายที่มีความสมบูรณ์แข็งแรงปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ซึ่งจะเป็นผลจากการได้รับการสนองตอบทางด้านปัจจัยความจำเป็นในขั้นพื้นฐานที่พอเหมาะ
2. ทางด้านจิตใจ คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานจะต้องมีสภาพจิตใจที่สมบูรณ์ร่าเริงแจ่มใส ไม่วิตกกังวล หรือมีความรู้สึกที่เป็นสุขและพึงพอใจในชีวิตของตนเอง ครอบครัว และสังคมในสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน
3. ทางด้านสังคม คือ บุคคลที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ภายใต้บรรทัดฐาน และค่านิยมทางสังคมในฐานะเป็นที่ป็นสมาชิกของสังคมได้อย่างปกติสุข

นิสาร์ตน์ ศิลปเดช (2539) คุณภาพชีวิต หมายถึง สภาพการดำรงชีวิตที่บุคคลเกิดความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเนื่องมาจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ อย่างเพียงพอและมีความเหมาะสม สุขภาพทางกายที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้นั้น คือ ลักษณะที่บุคคลมีสิ่งต่างๆ สนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเหมาะสมกับสภาพฐานะของตน ได้แก่ การมีอาหาร เสื้อผ้า ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ เครื่องมือเครื่องใช้ ฯลฯ สุขภาพทางจิตใจจะช่วยให้บุคคลเกิดความสุขพึงพอใจในชีวิตนั้น คือ ลักษณะที่

บุคคลมีความรัก ความอบอุ่น และความมั่นคงในจิตใจ ได้รับการยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น เกิดความภาคภูมิใจและการให้การนับถือตนเอง คิดและปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและต่อผู้อื่น

วิภาพร มาพบสุข (2543) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตที่สำคัญนั้น คือ

1. ความสมบูรณ์ทางด้านร่างกาย และสติปัญญา หมายถึง บุคคลใดจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีได้นั้น ต้องมีร่างกายที่ปกติ มีอวัยวะที่ครบทุกส่วน มีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง มีการดำรงชีวิตทางด้านร่างกายอย่างถูกสุขลักษณะ มีความสะอาดในการรับประทานอาหาร และการรักษาสุขภาพของคนที่ดี

2. ความสมบูรณ์ด้านจิตใจและอารมณ์ หมายถึง การเป็นผู้มีจิตใจ และอารมณ์ที่ดี มีความมั่นคง ไม่โมโหง่าย ไม่อิจฉาริษยา ไม่แปรเปลี่ยนง่าย มีความซื่อสัตย์สุจริต อ่อนน้อมถ่อมตน มีคุณธรรมประจำใจ มีเมตตากรุณา มีมนุษยสัมพันธ์ ดำเนินชีวิตของตนด้วยความมีจริยธรรมที่ดีงาม เป็นผู้มองโลกในแง่ดี มีเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและรู้จักที่จะบริหารตนเองในด้านต่างๆ และการรู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี

3. ความสมบูรณ์ด้านปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ หมายถึง ความสามารถที่จะจัดหาสิ่งต่างๆ ที่ช่วยในการดำรงชีวิตที่ดีตามฐานะของตนเอง ปัจจัยที่มีความจำเป็นเหล่านี้ อันได้แก่ อาหาร เสื้อผ้า ที่การได้รับการศึกษา อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การที่บุคคลจะได้รับสิ่งเหล่านี้เพียงพอย่อมมีส่วนช่วยให้บุคคลมีความสะดวกสบาย มีความสุข ความพึงพอใจ และรู้สึกมีคุณค่าในชีวิต

4. ความสมบูรณ์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การเป็นบุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักการผูกมิตรกับผู้อื่น และการครองใจกัน รวมถึงมีความสามารถในการปรับตัวที่ดีต่อครอบครัว เพื่อนในโรงเรียน ในวิทยาลัย ในมหาวิทยาลัย ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนในวงสังคมทั่วไป และทุกๆสถานที่ รู้จักการมีวินัย มีมารยาท รู้จักวัฒนธรรม ประเพณีและกฎหมาย รู้จักการวางตัวได้อย่างเหมาะสม การปฏิบัติตนที่ดีก็ย่อมได้รับการยอมรับจากสังคม และเมื่อทุกคนปฏิบัติตนดีก็ย่อมช่วยทำให้สิ่งแวดล้อมและสังคมมีความสมบูรณ์ในทำนองเดียวกัน ความสมบูรณ์ของสิ่งแวดล้อมและสังคมจะช่วยให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยความสะดวกสบาย ร่าเริง และมีความสุข

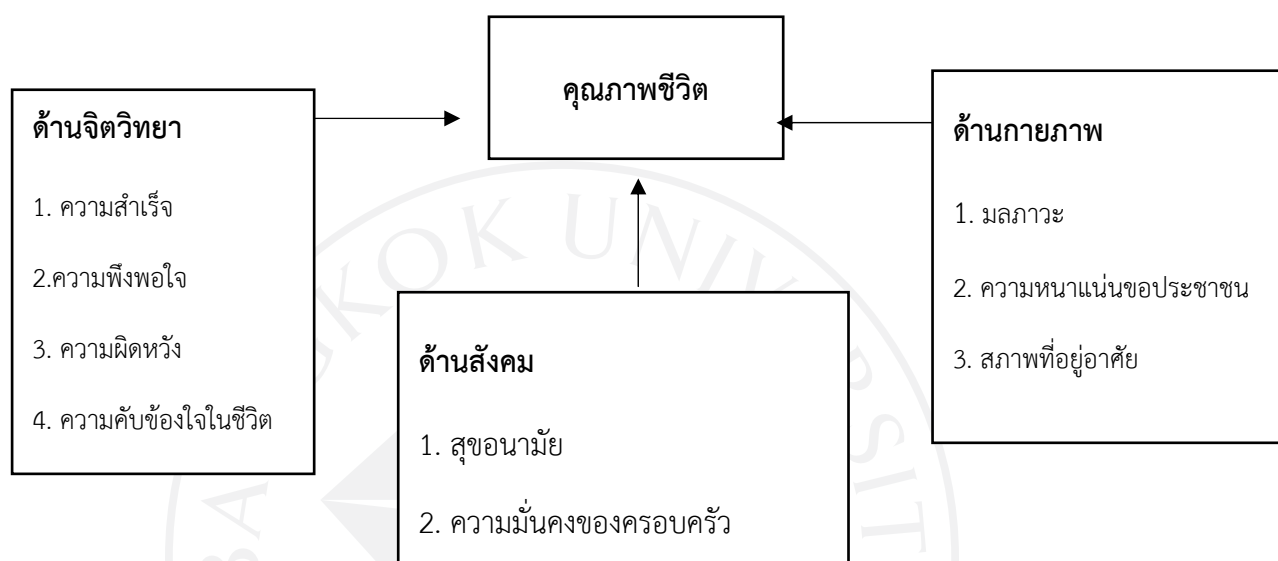
Campbell (1971 อ้างถึงใน วิภาพร มาพบสุข, 2543) กล่าวว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1. ด้านกายภาพซึ่งจะประกอบด้วยปัจจัยทางด้านมลภาวะความหนาแน่นของประชากร และสภาพที่อยู่อาศัย

2. ด้านสังคมประกอบด้วยปัจจัยทางการศึกษา สุขภาพอนามัยและความมั่นคงของครอบครัว

3. ด้านจิตวิทยาประกอบด้วยปัจจัยด้านความสำเร็จ ความพึงพอใจ ความผิดหวัง และความคับข้องใจในชีวิต ซึ่งจะสามารถอธิบายได้ดังรูปต่อไปนี้

ภาพที่ 2.4 : องค์ประกอบคุณภาพชีวิตตามแนวคิดของ Cambell



ที่มา : วิภาพร มาพบสุข. (2543). การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

แต่การพัฒนาองค์การว่าด้วยการปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นเรื่องที่ยากในการปรับปรุงให้มีความพร้อมทุกอย่าง แต่อย่างไรผู้บริหารควรต้องมีการพิจารณาถึงความสำคัญของปัจจัยแต่ละปัจจัย โดยอาจจะคำนึงถึงความต้องการและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากความต้องการของบุคคลในองค์การว่า มีความต้องการในปัจจัยใดเป็นอันดับแรกและปัจจัยใดมีส่งผลกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การมากที่สุด แล้วจึงเริ่มดำเนินการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการขององค์การและของตัวบุคคล องค์การจึงจะเป็นองค์การที่เรียกว่ามีสุขภาพที่ดี บุคคลภายในองค์การเองก็จะเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะตรงกับเป้าหมายในการพัฒนาองค์การตามความต้องการของผู้บริหารที่มีความต้องการให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร

คมสัน ชัยเจริญศิลป์ (2542) ได้มีการให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกรักใคร่ และไม่ยอมไปจากองค์กร เนื่องมาจากองค์กรมีสิ่งดึงดูดใจบางอย่างที่ทำให้รู้สึกเสียสละที่จะต้องจากองค์กรไป

ชะธินยา หล้าสูงษ์ (2545) ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรหมายถึง บุคคลที่มีความเต็มใจและได้อุทิศตัวอย่างมากต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความผูกพัน

มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่ตนจะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความภูมิใจ และสนับสนุนองค์กร ต่อสู้เพื่อปกป้ององค์กรจากผู้ต่อต้าน ตระหนักถึงด้านที่ดีขององค์กร ละเว้นการกล่าวร้ายต่อองค์กร มีความเชื่อถือว่าจ้างใจและพร้อมให้การช่วยเหลือองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือตามแนวทางที่องค์กรวางไว้อย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรเกิดความผาสุก มีความปรารถนาและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานและหน้าที่อยู่ในองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าอาจจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่อาจดึงดูดใจกว่า ก็จะไม่ลาออกจากงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กรและมีการรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลกับองค์กรไว้โดยปฏิเสธสิ่งที่ทำลายความสัมพันธ์อันดีนี้

Barnard (1938) ได้เห็นความสำคัญของความจงรักภักดีมานานแล้ว กล่าวว่าความเต็มใจของบุคคล ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์กร ความจงรักภักดี (Loyalty) ขวัญและกำลังใจ (Esprit de Corps) ความเปี่ยมหนึ่งอันเดียวกัน (Solidarity) และความเข้มแข็ง (Strength) เป็นต้น โดยให้ข้อสังเกตไว้ว่าแม้ความจงรักภักดีจะมีความสำคัญแต่ก็ได้รับการยอมรับเพียงเล็กน้อยว่าเป็นเงื่อนไขที่สำคัญในองค์กรซึ่งเกี่ยวกับความจงรักภักดีของครูต่อผู้ใหญ่ ฮอยและวิลเลียม (Hoy and Williams) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความจงรักภักดีของครูต่อผู้ใหญ่ในสหรัฐอเมริกา โดยได้มีการพัฒนาเครื่องมือขึ้นจากการปรับปรุงแบบสอบถามของเบลและสกอต รวมถึงของเมอร์เรย์และคอเรนบลัม (Murray and Correnblem) ต่อมา ฮอยและรีย์ (Hoy and Rees) ได้มีการใช้เครื่องมือนี้เพื่อศึกษา ความจงรักภักดีของครูใหญ่ในโรงเรียนมัธยมศึกษา หลังจากนั้นฮอยและคณะก็ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีของครูและพฤติกรรมของครูใหญ่ รวมถึงพฤติกรรมของครูใหญ่ที่ศึกษา คือ

1. พฤติกรรมแบบริเริ่มเสริมสร้าง
2. พฤติกรรมแบบถนอมน้ำใจ
3. ความสามารถในการผลักดัน
4. ความเป็นอัตตาริปไตย
5. ความมีอารมณ์ไม่เอนเอียง

Johnson & Venable (1938) ได้มีการใช้เครื่องมือแบบเดียวกันในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความจงรักภักดีของครูต่อครูใหญ่ ทั้งในระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา กับพฤติกรรมการใช้กฎระเบียบและความสัมพันธ์กับหน่วยเหนือของครูใหญ่

Blau & Scott (1962) ได้ทำการกล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดี หมายถึงความรู้สึกและการแสดงออกที่มีต่อความรู้สึกเคารพผู้บังคับบัญชา โดยชี้ให้เห็นว่าผลผลิตของคณานันมีส่วนสัมพันธ์เป็นอย่างมากต่อความจงรักภักดีจากผู้บังคับบัญชาโดยจะมีความสะดวกในการสั่งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นเพื่อให้ลูกน้องทำงานมากขึ้น

Robbins (2001) กล่าวว่าความจงรักภักดี นั้นคือ ความมีชีวิตชีวาในตัวของคุณคน และมีเสน่ห์หรือความสบายของการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นแก่นร่วมของชุมชน รวมถึงความปรารถนาที่จะสัมพันธ์ติดต่อกับบุคคลอื่นและเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนนั้นๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

Barnard (1938) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความจงรักภักดีมานานแล้ว โดยกล่าวว่า ความเต็มใจของคุณคน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์กร ความจงรักภักดี (Loyalty) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Solidarity) ขวัญและกำลังใจ (Esprit De Corps) รวมถึงความเข้มแข็ง (Strength) เขาได้ให้ข้อสังเกตว่า แม้ความจงรักภักดีจะมีความสำคัญแต่ก็จะได้รับการยอมรับเพียงเล็กน้อยว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญในองค์กร

Sheldon (1971) มีความคิดเห็นว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรถือเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเชื่อมโยงกันระหว่างเอกลักษณ์ของตัวบุคคลกับองค์กรทำให้มีความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กร อีกทั้งการตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

อานวยชัย ปฏิพันธ์เผ่าพงศ์ (2543) กล่าวว่า ความจงรักภักดีและการอุทิศตนของลูกจ้างซึ่งไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นได้เอง ฝ่ายจัดการจะต้องทำให้เกิดขึ้นมา การสร้างบรรยากาศแห่งความจงรักภักดีโดยการดูแลเอาใจใส่และให้เกิดความเชื่อถือเป็นสิ่งที่ไม่สิ้นเปลืองมากนัก แต่ได้รับประโยชน์ที่มีคุณค่ามาก โดยมีหลักการพื้นฐาน นั่นคือ การให้หลักประกันในเรื่องงาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และมีการยอมรับในการลงทุนด้านการพัฒนาคน จ่ายค่าจ้างและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม เพราะการจ่ายค่าจ้างและการให้สวัสดิการที่เป็นธรรมก็เหมือนกับการเลื่อนคนในให้ได้รับตำแหน่งสูงขึ้น กล่าวคือ เป็นการช่วยส่งข่าวสารให้ทุกคนในองค์กรรู้ว่าความจงรักภักดีย่อมได้รับรางวัลตอบแทน

สิทธิโชค วรานุสันติ (2530) ได้กล่าวถึงการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรต้องเริ่มด้วยวิธีการที่องค์กรมีการช่วยเหลือคนของตนเองให้เกิดความสมหวังในสิ่งที่เขาต้องการ เพื่อเป็นการสร้างบุญคุณให้แก่เขาโดยได้มีการรวมกลุ่มความต้องการสำคัญ ๆ ของมนุษย์ไว้ดังนี้ 1) ความต้องการที่จะ

มีชีวิตอยู่อย่างสุขสมบูรณ์พอควร ได้แก่ ปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือ ความต้องการทางสรีระทั้งหมดนั่นเอง รวมถึงความต้องการด้านสวัสดิการและความปลอดภัยในชีวิต ซึ่งได้แก่ความต้องการในการมีชีวิตอยู่พร้อมด้วยความสะดวกสบายพอควรอันที่จะได้ตอบสนองความต้องการทางสรีระได้อย่างพอควร 2) ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นองค์การควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบตัว จัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีโครงการเพื่อให้สมาชิกได้แสดงความสามารถอื่น ๆ นอกเหนือจากการทำงาน และ 3) คนเราทุกคนมีความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในชีวิต อยากที่จะพัฒนาตนเองไปในทางที่ดีและสูงค่ามากขึ้น Hirschman (1970) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์การประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้

1. พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty Behavior)

ความจงรักภักดีต่อองค์การมีอิทธิพลที่ทำให้การออกจากงานมีความล่าช้าออกไป ความมั่นคงขององค์การและข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของสมาชิก จะทำให้องค์การรอดพ้นจากการออกจากงานของพนักงานก่อนเวลาอันสมควร พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์การ จะมีความแตกต่างกันไปก็ต่อเมื่อ องค์การสามารถที่จะเพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกเพื่อทดแทนการออกงานเมื่อสมาชิกจะออกจากงาน หากองค์การได้เพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกก็อาจจะทำให้สมาชิกคงอยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมของผู้ที่จงรักภักดีต่อองค์การถูกบิดเบือนไปได้

2. เงื่อนไขของผู้จงรักภักดีต่อองค์การควรจะมี 2 ประการ คือ

2.1 การออกจากงานทำให้คุณภาพของผลผลิตจากองค์การลดน้อยลงหรือด้อยลง

2.2 ควรดูแลเอาใจใส่สมาชิก เกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตเหล่านี้ มิฉะนั้นเขาจะยังคงอยู่กับองค์การต่อไปโดยที่ผลผลิตขององค์การยังคงเป็นเช่นเดิม

3. การแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์การ ประกอบด้วยหลัก 2 ประการคือ

3.1 การที่สมาชิกในองค์การเต็มใจที่จะอยู่ในองค์การร่วมกัน และต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่องค์การมีผลผลิตที่ลดลง

3.2 สมาชิกในองค์การรู้สึกว่ ตนมีความสำคัญต่อองค์การ นอกจากนี้ความจงรักภักดีต่อองค์การ ยังเป็นเงื่อนไขที่นำไปสู่แนวความคิดที่มีความขัดแย้งกันระหว่างการออกงานกับข้อเรียกร้องในการทำงานของสมาชิก ทั้งนี้เนื่องจากสมาชิกในองค์การอาจจะอยู่กับองค์การได้นานอีกเพียงเล็กน้อย และพร้อมที่จะใช้ข้อเรียกร้องในการทำงานเพื่อเป็นเงื่อนไขในการกำหนดนโยบาย และวิธีการในการดำเนินการตามนโยบายมากกว่าที่จะลาออกจากงาน ซึ่งในทางตรงกันข้ามข้อเรียกร้องในการทำงานก็เป็นบทบาทสำคัญในองค์การได้เช่นเดียวกัน

ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารุง (2537) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรมีดังนี้ คือ

1. การมีสวัสดิการที่ดีให้กับบุคลากรในองค์กร
2. การที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานให้แก่บุคลากรได้ อย่างเพียงพอ
3. การปลูกฝังให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเป็นเจ้าของและรักใคร่ผูกพันกับองค์กร
4. องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในการทำงานตลอดจนให้การสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรมและการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ต่าง ๆ ให้กับบุคลากร
5. การบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ให้ความเป็นธรรมแก่บุคลากรในองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน

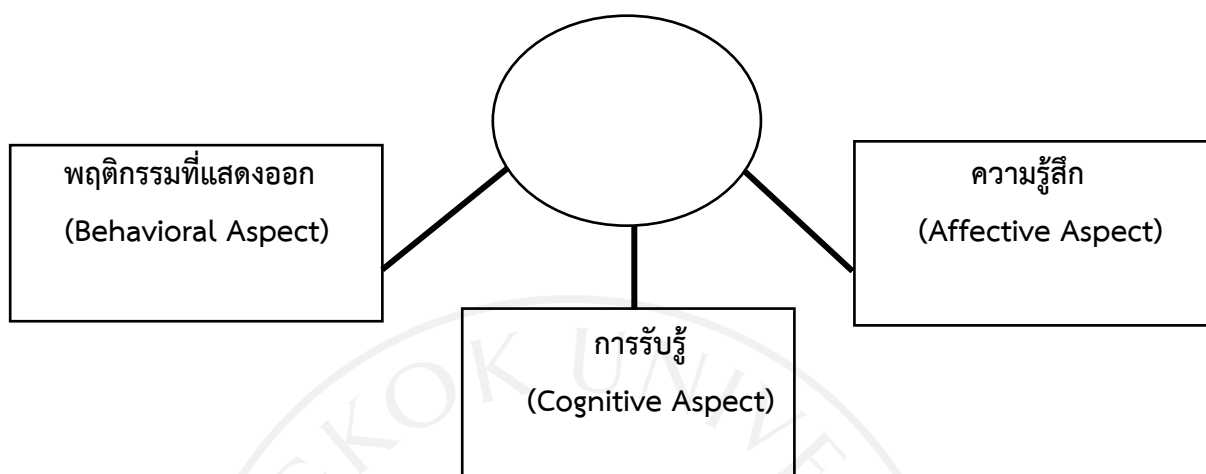
ทฤษฎีความจงรักภักดี (Loyalty Theory)

Hoy & Rees (1974) ได้ให้ความหมาย ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างตัวบุคคลกับองค์กร ถ้าผู้ปฏิบัติงานยังมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากเท่าไร แนวโน้มที่บุคคลจะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลง

องค์ประกอบของความจงรักภักดี ประกอบด้วย 3 มิติ คือ

1. พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) คือ ผลจากการที่บุคคลได้มีความรู้สึกขั้นต้นจึงมีการตอบสนองออกมาโดยการแสดงพฤติกรรมอย่างใดพฤติกรรมหนึ่ง ซึ่งในเรื่องของพฤติกรรมนั้น ทักษะคิดอาจเป็นสาเหตุเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม หรือทักษะคิดอาจเป็นผลของการแสดงพฤติกรรมเมื่อแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว บุคคลนั้นก็จะมีทักษะคิดในทางบวกต่อสิ่งที่ตนเองได้กระทำถึงแม้สิ่งที่กระทำไม่ได้สอดคล้องกับทักษะคิดในตอนแรกก็ตาม เมื่อกระทำไปแล้ว คนเราก็จะมีการเปลี่ยนแปลงทักษะคิดให้เป็นทางที่ดีเพื่อเป็นการลดความเครียดที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ ความไม่อยากย้ายไปจากองค์กร
2. ความรู้สึก (Affective Aspect) คือ อารมณ์ หรือความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินความรู้สึกชอบ ไม่ชอบต่อบุคคลหรือสถานการณ์ เช่น ความรักที่จะทำงานให้กับองค์กร ความพึงพอใจในองค์กร
3. การรับรู้ (Cognitive Aspect) คือ ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลได้ยึดถือต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อสิ่งที่บุคคลนั้นรับรู้และกระทำ เช่น ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในองค์กร ความเชื่อถือในองค์กร

ภาพที่ 2.5 : ความจงรักภักดีประกอบด้วย 3 มิติ



ความจงรักภักดีจะประกอบด้วย 3 มิติ ดังนี้ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) ความรู้สึก (Affective Aspect) และการรับรู้ (Cognitive Aspect)

Hoy & Rees (1974) ได้กล่าวว่า เครื่องชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect)
 - 1.1 ความไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้างาน
 - 1.2 ความต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้าได้ย้ายไปที่อื่น
2. ด้านความรู้สึก (Affective Aspect)
 - 2.1 ความพึงพอใจในหัวหน้า
 - 2.2 ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า
3. การรับรู้โดยไม่สงสัยผู้นำของตน (Cognitive Aspect)
 - 3.1 ความรู้สึกโดยตรงว่ามีความจงรักภักดีต่อหัวหน้า
 - 3.2 ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดีรับที่จะผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่อง
 - 3.3 ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า
 - 3.4 ความเชื่อถือในหัวหน้าแม้คนอื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจดังกล่าว

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปว่า “ความจงรักภักดี” นั้นมีความสำคัญต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน โดยผู้บังคับบัญชาที่ได้รับความจงรักภักดีจาก

ผู้ได้บังคับบัญชาจะสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าเป็นแนวคิดของ (Hoy & Rees, 1974) น่าจะสามารถนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริไล กุลทรัพย์ศุทธา (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน พบว่า พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง จำกัด มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายด้าน อยู่ในระดับมากมีจำนวน 2 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของ งาน อยู่ในระดับปานกลางมีจำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ส่วนด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับน้อย พนักงานบริษัท เอ. เอส. แอสโซซิเอท เอนิเนียริง จำกัด ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงานต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีรายได้ต่างกัน

ดารณี คงเอียด (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร โดยการศึกษาครั้งนี้ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และ ลูกจ้างประจำ จำนวน 300 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ วิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 36-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส มีอายุงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และมีสถานะ/ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

กัลยารัตน์ มีลาภ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า โดยการศึกษาครั้งนี้ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตปิ่นเกล้า ในภาพรวม และในด้านต่างๆ 5 ด้าน คือด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตอื่น ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แนวทางในการส่งเสริม และพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน จำนวน 202 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ทดสอบความเชื่อมั่นพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิต

การทำงานอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านการพัฒนาตนเอง

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรในวิทยาลัยราชพฤกษ์จำนวน 180 คนโดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญตามวิธีของยามาเน 124 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานในองค์กร ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน และคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

มงคล โชคราช (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน : กรณีศึกษานายทหารชั้นประทวนของกรมอู่เรือทหารเรือผลการศึกษา พบว่า วัฒนธรรมองค์การของกรมอู่เรือทหารเรือเป็นวัฒนธรรมองค์การแบบสัมพันธ์ฉันท์พี่น้องซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนวัฒนธรรมองค์การแบบการแข่งขันอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย คุณภาพชีวิตการทำงานของนายทหารชั้นประทวนของกรมอู่เรือทหารเรือ พบว่า ในด้านการพัฒนาศักยภาพกับด้านการค้ำประกันคุณค่าต่อสังคมอยู่ในระดับมาก ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย วัฒนธรรมองค์การทั้ง 6 ลักษณะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของนายทหารชั้นประทวนของกรมอู่เรือทหารเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส โสด มีเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมีอายุ 25 – 35 ปี เป็นผู้ที่มิประสบการณในการทำงาน 5 – 10 ปี ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งในภาพรวมพบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกอยู่ในระดับสูง

ส่วนความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านความรู้สึกรัก และความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรด้านการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรแตกต่างกันได้แก่ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความสำเร็จ

ปราโมทย์ ทองวัฒน์, วิรงรอง บุญจรัส และวีรยา ชัยยศ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคาร กับความผูกพันและความจงรักภักดี ต่อองค์กรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล พบว่าวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการและศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากและจากการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาอายุ การทำงานระดับเงินเดือน ที่แตกต่างกัน ทำให้ความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน และปัจจัยทางด้านทัศนคติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ พบว่า ทัศนคติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคาร ในด้านนโยบายของธนาคาร ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการฝึกอบรม ด้านผลตอบแทน และด้านความสำเร็จและโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร

กัณณ์ วีระกรพานิช (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องการคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน 2) ศึกษาระดับความคาดหวังและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน 3) เปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโดยจำแนกตามความคาดหวัง 5) เปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงานโดยจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการคาดหวังและแรงจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน สำหรับด้านสถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน ยกเว้นด้านอายุงานแตกต่างกันมีความจงรักภักดีไม่ต่างกัน 4) พนักงานที่มีการคาดหวังต่อการพัฒนา และด้านความก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน ยกเว้นด้านสิทธิประโยชน์

แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่ต่างกัน 5) พนักงานที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จ ด้านความผูกพัน และด้านการมีอำนาจแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกัน

รสสุคนธ์ ฤาชาเกียรติกุล (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทยที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงาน ระดับปฏิบัติการที่มี อายุ และระยะเวลาการการปฏิบัติงานเป็นบุคคลกรของธนาคาร แตกต่างกัน มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรแตกต่างกัน ตามลำดับ ปัจจัยด้านกระบวนการจัดการโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย และผลการวิจัยดังกล่าวนำไปสู่การสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ว่า ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งหากได้ทำการส่งเสริมและพัฒนาโยบายดังกล่าวแล้ว ก็จะส่งผลอันดีต่อความจงรักภักดีในองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย และทำให้เพิ่มประสิทธิผลในการบริหารทรัพยากรบุคคลต่อไป

เอกพล บุญญะฤทธิ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางทัศนคติที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่ เพลินจิต การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านชื่อเสียงขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร ตำแหน่งหน้าที่การทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความยอมรับจากหัวหน้างาน ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดี พร้อมทั้งศึกษาทัศนคติด้านความจงรักภักดีซึ่งประกอบด้วยความทุ่มเทในการทำงาน ปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กร รักษาผลประโยชน์ขององค์กร ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความซื่อสัตย์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กัน ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในการไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่ เพลินจิต จำนวน 140 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยทางทัศนคติด้านชื่อเสียงขององค์กรมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด แต่ปัจจัยทางทัศนคติด้านการยอมรับจากหัวหน้างานกลับมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการน้อยที่สุด พบว่าความรับผิดชอบต่อหน้าที่และความซื่อสัตย์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กันมากที่สุด

บทิตตา สันหมักดี (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัท บีแอนด์อี จำกัด จำนวน 160 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีกำลังสองน้อยที่สุด การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ได้ผลการวิจัย พนักงานมีระดับการจูงใจในปัจจัยด้านการจูงใจของ McClelland โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีการจูงใจอยู่ในระดับดีมาก คือ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการความสำเร็จ และมีการจูงใจอยู่ในระดับดีคือ ด้านความต้องการอำนาจ พนักงานมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านการจูงใจของ McGregor พบว่า มีลักษณะการจูงใจตามทฤษฎี Y มาก ปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยจูงใจของ McGregor สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน ในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 55.3 และปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด ด้านความต้องการมีสัมพันธภาพ และปัจจัยจูงใจของ McGregor สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานในทิศทางเดียวกัน ได้ร้อยละ 49.8 และมีปัจจัยจูงใจ ERG ด้านความต้องการเพื่อความอยู่รอด และปัจจัยจูงใจของ McGregor สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในทิศทางตรงกันข้าม ได้ร้อยละ 45.3 พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานบริษัท บีแอนด์อี จำกัด โดยที่พฤติกรรมการทำงานโดยรวม กับความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลปัจจัยจูงใจ ข้อมูลปัจจัยค้ำจุน ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ และข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

1. ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน การเดินทางมาทำงาน และระยะเวลาในการทำงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 2. อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 3. ระดับการศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 4. สถานภาพสมรส | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 5. รายได้ต่อเดือน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 6. การเดินทางมาทำงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 7. ระยะเวลาในการทำงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |

3. ข้อมูลปัจจัยจุดใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ข้อมูลปัจจัยจุดใจของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ประกอบด้วย ด้านการได้รับคำสรรเสริญเยินยอ ด้านความเจริญก้าวหน้า ด้านการได้รับความไว้วางใจ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

4. ข้อมูลปัจจัยค่าจูนของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ข้อมูลข้อมูลปัจจัยค่าจูนของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ประกอบด้วย ด้านสวัสดิการ ด้านเงินค่าตอบแทน(โบนัส) ด้านเงินเดือน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

5. ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ด้านวัฒนธรรมการทำงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

6. ข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

ข้อมูลความจงรักภักดีของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการประกอบด้วย ด้านความจงรักภักดี โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความคิดเห็นน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความคิดเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบ ความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 40 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.970 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 17 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยจะทำการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สาขาสำนักงานใหญ่ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีผู้ปฏิบัติงานในแผนกต่างๆเป็นจำนวนมาก

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 16,849 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ณ. 31 มีนาคม 2557) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คนจากจำนวนผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตทั้งหมด และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วันที่ 17 และวันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน
2. วันที่ 24 และวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและสมมุติฐานการวิจัย

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ดังนี้

- 1.1 หนังสือวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

- 2.1 ขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
- 2.2 นำแบบสอบถามมาปรับปรุง

3.4 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1. สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยค้ำจุนในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร: กรณีศึกษาผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.1 อิทธิพลของปัจจัยจิตใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.2 อิทธิพลของปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

1.3 อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

2.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของเพศของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	113	28.2
หญิง	287	71.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมา ได้แก่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.2

4.1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอายุ

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 35 ปี	69	17.2
36 – 45 ปี	89	22.2
46 – 55 ปี	111	27.8
56 ปีขึ้นไป	131	32.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุ 56 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา ได้แก่ อายุ 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.8 อายุ 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.8 อายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.2 ส่วนอายุน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 20 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.2

4.1.3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	48	12.0
ปริญญาตรี	265	66.3
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	87	21.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมา ปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 21.7 ส่วนระดับการศึกษาที่น้อยที่สุด ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.0

4.1.4 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านสถานภาพสมรส

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพสมรส ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพสมรสของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	106	26.5
สมรส	281	70.3
หย่าร้าง/หม้าย	13	3.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามสมรสแล้วมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมา ได้แก่ โสด คิดเป็นร้อยละ 26.5 ส่วนสถานภาพสมรสที่น้อยที่สุด ได้แก่ หย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 3.2

4.1.5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านรายได้ต่อเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของรายได้ต่อเดือนของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
10,001 – 20,000 บาท	62	15.5
20,001 – 30,000 บาท	77	19.2
30,001 – 40,000 บาท	84	21.0
มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	177	44.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.0 รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.2 ส่วนรายได้ต่อเดือนที่น้อยที่สุด ได้แก่ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.5

4.1.6 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการเดินทางมาทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านการเดินทางมาทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของการเดินทางมาทำงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การเดินทางมาทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์นั่งส่วนบุคคล	302	75.5
รถโดยสารประจำทาง	92	23.0
เดิน	6	1.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามเดินทางมาทำงานโดยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.5 รองลงมา ได้แก่ รถโดยสารประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 23.0 ส่วนการเดินทางมาทำงานที่น้อยที่สุด ได้แก่ เดิน คิดเป็นร้อยละ 1.5

4.1.7 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านระยะเวลาในการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระยะเวลาในการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1- 2 ปี	7	1.8
3 - 5 ปี	60	15.0
6 - 10 ปี	118	29.5
10 - 15 ปี	81	20.2
16 ปีขึ้นไป	134	33.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระยะเวลาในการทำงาน 16 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.5 ระยะเวลาในการทำงาน 10 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.2 ระยะเวลาในการทำงาน 3 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.0 ส่วนระยะเวลาในการทำงานที่น้อยที่สุด ได้แก่ 1- 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.8

4.1.8 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการได้รับค่าสรรเสริญเยินยอ
2. ด้านความเจริญก้าวหน้า
3. ด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการได้รับค่าสรรเสริญเยินยอ	3.98	0.67	มาก
2. ด้านความเจริญก้าวหน้า	3.99	0.68	มาก
3. ด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน	3.86	0.58	มาก
โดยรวม	3.94	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน โดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็น

ด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.86 – 3.99 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านความเจริญก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.99$) ด้านการได้รับคำสรรเสริญเยินยอ ($\bar{X} = 3.98$) และด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน เป็นรายด้านและรายข้อ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9 – 4.11

ตารางที่ 4.9 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับคำสรรเสริญเยินยอ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับคำสรรเสริญเยินยอ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานจากผลงานของท่าน	3.82	0.86	มาก
2. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ	4.07	0.94	มาก
3. เมื่อท่านได้รับคำสรรเสริญเยินยอจากหัวหน้างานท่านจะรู้สึกมีแรงผลักดันในการทำงาน	3.88	0.85	มาก
4. คำสรรเสริญเยินยอมีส่วนช่วยทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ	4.14	0.77	มาก
โดยรวม	3.98	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับค่าสรรเสริญเยินยอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.82 – 4.14 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับค่าสรรเสริญเยินยอ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับค่าสรรเสริญเยินยอ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 4 ค่าสรรเสริญเยินยอมีส่วนช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ ($\bar{X} = 4.14$) ข้อ 2 ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 4.07$) ข้อ 3 เมื่อท่านได้รับค่าสรรเสริญเยินยอจากหัวหน้างานท่านจะรู้สึกมีแรงผลักดันในการทำงาน ($\bar{X} = 3.88$) และข้อ 1 ท่านได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานจากผลงานของท่าน ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับค่าสรรเสริญเยินยอ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.10 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านความเจริญก้าวหน้า

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงานด้านความเจริญก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. องค์กรของท่านได้มีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่ง	4.02	0.97	มาก
6. ท่านมีโอกาสดูแลแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงาน	4.01	0.93	มาก
7. ท่านมีโอกาสดำเนินงานสำคัญอันส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	3.73	0.92	มาก
8. ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานมากพอที่จะได้เลื่อนตำแหน่งงาน	4.20	0.88	มาก
โดยรวม	3.99	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านความเจริญก้าวหน้า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73 – 4.20 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านความเจริญก้าวหน้า อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านความเจริญก้าวหน้า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 8 ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานมากพอที่จะได้เลื่อนตำแหน่งงาน ($\bar{X}$ 4.20) ข้อ 5 องค์กรของท่านได้มีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X}$ = 4.02) ข้อ 6 ท่านมีโอกาสที่จะแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.01) และข้อ 7 ท่านมีโอกาสปฏิบัติงานสำคัญอันส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ($\bar{X}$ = 3.73) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านความเจริญก้าวหน้า อยู่ในระดับ เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.11 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงานด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
9. ท่านปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ และมีความถูกต้อง	3.81	1.10	มาก
10. ท่านมีความกระตือรือร้น และพยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ	3.83	0.76	มาก
11. ท่านยึดถือความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ตั้งในการปฏิบัติงาน	3.85	0.89	มาก
12. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลา	3.94	3.94	มาก
โดยรวม	3.86	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.81 – 3.94 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 12 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.94$) ข้อ 11 ท่านยึดถือความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ตั้งในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.85$) ข้อ 10 ท่านมีความกระตือรือร้น และพยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ($\bar{X} = 3.83$) และข้อ 9 ท่านปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ และมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.9 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจูงภายนอกในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจูงภายนอกในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสวัสดิการของพนักงาน
2. ด้านค่าตอบแทน(โบนัส)
3. ด้านเงินเดือน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจูงภายนอกในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยคำจุนภายนอกในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยคำจุนภายนอกในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านสวัสดิการของพนักงาน	3.95	0.65	มาก
2. ด้านค่าตอบแทน(โบนัส)	4.05	0.55	มาก
3. ด้านเงินเดือน	4.02	0.53	มาก
โดยรวม	4.00	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยคำจุนภายนอกในการปฏิบัติงาน โดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.95 – 4.05 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้ ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยคำจุนภายนอกในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยคำจุนภายนอกในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน(โบนัส) ($\bar{X} = 4.05$) ด้านเงินเดือน ($\bar{X} = 4.02$) และด้านสวัสดิการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยคำจุนภายนอกในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยคำจุนภายนอกในการปฏิบัติงาน เป็นรายด้านและรายข้อ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13 – 4.15

ตารางที่ 4.13 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยปัจจัยด้านสวัสดิการของพนักงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยด้านสวัสดิการของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมักจะได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม	4.12	0.89	มาก
2. ท่านมักจะได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	3.79	0.85	มาก
3. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่องค์กรของท่านที่มีให้	4.06	0.90	มาก
4. สวัสดิการที่ท่านได้รับช่วยทำให้ชีวิตในการทำงานของท่านดีขึ้น	3.83	0.81	มาก
โดยรวม	3.95	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยด้านสวัสดิการของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.79 – 4.12 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยด้านสวัสดิการของพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยด้านสวัสดิการของพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 1 ท่านมักจะได้รับการประเมินเพื่อการขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ($\bar{X} = 4.12$) ข้อ 3 ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่องค์กรของท่านที่มีให้ ($\bar{X} = 4.06$) ข้อ 4 สวัสดิการที่ท่านได้รับช่วยทำให้ชีวิตในการทำงานของท่านดีขึ้น ($\bar{X} = 3.83$) และข้อ 2 ท่านมักจะได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.79$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการของพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.14 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน(โบนัส)

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน(โบนัส)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. ท่านสามารถยอมรับได้เมื่อองค์กรมีการปรับลดโบนัสของท่าน	4.05	0.86	มาก
6. การได้รับเงินค่าตอบแทน(โบนัส) ของท่านในปีที่ผ่านมาจะเป็นแรงจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานต่อไป	4.07	0.82	มาก
7. ถ้าท่านพบปัญหาและอุปสรรคจากการได้รับเงินค่าตอบแทน(โบนัส)ท่านจะมีความพึงพอใจ	4.08	0.85	มาก
8. ท่านพึงพอใจกับเงินค่าตอบแทน(โบนัส)ที่ได้รับเมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน	3.98	0.81	มาก
โดยรวม	4.05	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน(โบนัส) มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.98 – 4.08 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน(โบนัส) อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน(โบนัส) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 7 ถ้าท่านพบปัญหาและอุปสรรคจากการได้รับเงินค่าตอบแทน(โบนัส)ท่านจะมีความพึงพอใจ ($\bar{X} = 4.08$)

ข้อ 6 การได้รับเงินค่าตอบแทน(โบนัส) ของท่านในปีที่ผ่านมาจะเป็นแรงจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานต่อไป ($\bar{X} = 4.07$) ข้อ 5 ท่านสามารถยอมรับได้เมื่อองค์กรมีการปรับลดโบนัสของท่าน ($\bar{X} = 4.05$) และ ข้อ 8 ท่านพึงพอใจกับเงินค่าตอบแทน(โบนัส)ที่ได้รับเมื่อเทียบกับตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน ($\bar{X} = 3.98$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทน(โบนัส) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.15 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ

ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างภายนอกในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
9. ท่านได้รับเงินเดือนที่เพียงพอสำหรับการดำเนินชีวิต	3.90	0.81	มาก
10. ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน	4.05	0.82	มาก
11. ท่านยินดีจะทำงานให้กับองค์กรถึงแม้เงินเดือนของท่านจะไม่เพิ่มขึ้นก็ตาม	4.15	0.87	มาก
12. เงินเดือนที่ได้มีความเหมาะสมกับความสามารถในการทำงานของท่าน	3.97	0.82	มาก
โดยรวม	4.02	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.90 – 4.15 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 11 ท่านยินดีจะทำงานให้กับองค์กรถึงแม้เงินเดือนของท่านจะไม่เพิ่มขึ้นก็ตาม ($\bar{X} = 4.15$) ข้อ 10 ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเมื่อเทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ($\bar{X} = 4.05$) ข้อ 12 เงินเดือนที่ได้มีความเหมาะสมกับความสามารถในการทำงานของท่าน ($\bar{X} = 3.97$) และข้อ 9 ท่านได้รับเงินเดือนที่เพียงพอสำหรับการดำเนินชีวิต ($\bar{X} = 3.90$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยค่าจ้างภายนอกในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.10 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กร
2. ด้านวัฒนธรรมการทำงาน
3. ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กร	4.02	0.74	มาก
2. ด้านวัฒนธรรมการทำงาน	4.06	0.58	มาก
3. ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	4.03	0.69	มาก
โดยรวม	4.04	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.02 – 4.06 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมการทำงาน ($\bar{X} = 4.06$) ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 4.03$) และด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กร ($\bar{X} = 4.02$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นรายด้านและรายข้อ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.17- 4.19

ตารางที่ 4.17 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กร

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. บรรยากาศในที่ทำงานเงียบ สงบ ไม่มีเสียงรบกวนในขณะที่ปฏิบัติงาน	3.92	0.91	มาก
2. ห้องทำงานมีความสะอาดเป็นสัดส่วน	4.16	0.93	มาก
3. อุปกรณ์เครื่องใช้ที่อยู่ในที่ทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน	4.13	0.88	มาก
4. อุปกรณ์เครื่องใช้มีความเพียงพอต่อการใช้งาน	3.91	0.98	มาก
โดยรวม	4.03	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.91 – 4.16 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 2 ห้องทำงานมีความสะอาดเป็นสัดส่วน ($\bar{X} = 4.16$) ข้อ 3 อุปกรณ์เครื่องใช้ที่อยู่ในที่ทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 4.13$) ข้อ 1 บรรยากาศในที่ทำงานเงียบสงบ ไม่มีเสียงรบกวนในขณะที่ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.92$) และข้อ 4 อุปกรณ์เครื่องใช้มีความเพียงพอต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.18 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านวัฒนธรรมการทำงาน

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านวัฒนธรรมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. องค์กรของท่านมีกำลังคนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.93	0.81	มาก
6. ท่านมีความรู้สึกรว่าภาระงานของท่านมีปริมาณพอเหมาะ	4.23	0.88	มากที่สุด
7. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน หัวหน้างานมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหา	4.09	0.91	มาก
8. ในหน่วยงานท่านมีวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันอย่างอบอุ่น	3.99	0.88	มาก
โดยรวม	4.06	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านวัฒนธรรมการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่

ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.93 – 4.23 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านวัฒนธรรมการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านวัฒนธรรมการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 6 ท่านมีความรู้สึกว่าการงานของท่านมีปริมาณพอเหมาะ ($\bar{X} = 4.23$) ข้อ 7 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน หัวหน้างานมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.09$) ข้อ 8 ในหน่วยงานท่านมีวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันอย่างอบอุ่น ($\bar{X} = 3.99$) และข้อ 5 องค์กรของท่านมีกำลังคนเพียงพอกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านวัฒนธรรมการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.19 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
9. หัวหน้างานของท่านให้ความเสมอภาคในการทำงาน	3.95	1.05	มาก
10. องค์กรของท่านจัดให้มีการร่วมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน	4.15	0.89	มาก
11. หัวหน้างานให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของท่านเพื่อนำมาซึ่งการทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.94	0.85	มาก
12. องค์กรของท่านมีการทำงานด้วยความสามัคคีเป็นหนึ่งเดียวกัน	4.07	0.99	มาก
โดยรวม	4.03	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.95 – 4.15 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 10 องค์การของท่านจัดให้มีการร่วมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.15$) ข้อ 12 องค์การของท่านมีการทำงานด้วยความสามัคคีเป็นหนึ่งเดียวกัน ($\bar{X} = 4.07$) ข้อ 9 หัวหน้างานของท่านให้ความเสมอภาคในการทำงาน ($\bar{X} = 4.01$) และข้อ 11 หัวหน้างานให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของท่านเพื่อนำมาซึ่งการทำงานร่วมกันเป็นทีม ($\bar{X} = 3.94$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.1.11 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อด้านความจงรักภักดีในองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อด้านความจงรักภักดีในองค์กร แบ่งเป็น 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความจงรักภักดีในองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยรวมและเป็นรายข้อ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยรวมและเป็นรายข้อ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อความจงรักภักดีในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความจงรักภักดีทำให้ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.05	0.83	มาก
2. ความจงรักภักดีของท่านมีส่วนทำให้ไม่ลาออก และทำงานกับองค์กรจนถึงวัยเกษียณ	4.08	0.83	มาก
3. ความจงรักภักดีของท่านทำให้ท่านรู้สึกต่อองค์กรเหมือนเป็นครอบครัว	4.16	0.83	มาก
4. ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มพูนขึ้นเรื่อยๆ	4.11	0.81	มาก
5. ความจงรักภักดีทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนพูดร้ายต่อองค์กร	4.07	0.83	มาก
6. ท่านจะสนับสนุนให้บุคคลในครอบครัวหรือคนรู้จักเข้ามาทำงานในองค์กร	3.96	0.84	มาก
7. ท่านมักจะแก้ต่างให้องค์กรเมื่อมีคนกล่าวถึงองค์กรในทางที่ไม่ดี	4.21	0.86	มากที่สุด
8. หากองค์กรของท่านประสบปัญหาหรือวิกฤติ ท่านพร้อมที่จะช่วยเหลือ แม้จะต้องกระทบกับรายได้ของท่าน	4.10	0.83	มาก
9. ความจงรักภักดีทำให้ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	4.03	0.88	มาก
10. ความจงรักภักดีเสมือนแรงผลักดันให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	4.23	0.82	มากที่สุด
โดยรวม	4.10	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.96 – 4.23 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อความจงรักภักดีในองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ข้อ 10 ความจงรักภักดีเป็นเสมือน

แรงผลักดันให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.23$) และข้อ 7 ท่านมักจะแก้ต่างให้องค์กรเมื่อมีคนกล่าวถึงองค์กรในทางที่ไม่ดี ($\bar{X} = 4.21$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อความจงรักภักดีในองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 3 ความจงรักภักดีของท่านทำให้ท่านรู้สึกต่อองค์กรเหมือนเป็นครอบครัว ($\bar{X} = 4.16$) ข้อ 4 ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มพูนขึ้นเรื่อยๆ ($\bar{X} = 4.11$) ข้อ 8 หากองค์กรของท่านประสบปัญหาหรือวิกฤติ ท่านพร้อมที่จะช่วยเหลือ แม้จะต้องกระทบกับรายได้ของท่าน ($\bar{X} = 4.10$) ข้อ 5 ความจงรักภักดีทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีคนพูดร้ายต่อองค์กร ($\bar{X} = 4.07$) ข้อ 9 ความจงรักภักดีทำให้ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ($\bar{X} = 4.03$) และ ข้อ 6 ท่านจะสนับสนุนให้บุคคลในครอบครัวหรือคนรู้จักเข้ามาทำงานในองค์กร ($\bar{X} = 3.96$) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อความจงรักภักดีในองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

4.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีตัวแปรใดบ้าง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยเชิงจิตของผู้ปฏิบัติงาน ในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	สัมประสิทธิ์การ ถดถอย(Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ด้านการได้รับคำสรรเสริญเยินยอ	0.74	1.409	0.160
2. ด้านความเจริญก้าวหน้า	-0.023	-0.328	0.743
3. ด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน	-0.064	-1.148	0.252

$R^2 = 0.135$, F-Value = 21.844, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.21 พบว่าปัจจัยจูงใจ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับคำสรรเสริญเยินยอ ด้านความเจริญก้าวหน้า และด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีตัวแปรใดบ้าง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยค่าจ้างของผู้ปฏิบัติงาน ในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ด้านสวัสดิการของพนักงาน	0.167	-2.747	0.006*
2. ด้านค่าตอบแทน(โบนัส)	0.085	1.741	0.083
3. ด้านเงินเดือน	0.037	0.781	0.435

$R^2 = 0.081$, F-Value = 12.720, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.22 พบว่าปัจจัยค่าจ้างด้านค่าตอบแทน(โบนัส) และด้านเงินเดือนไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่ด้านสวัสดิการของพนักงาน ร้อยละ 16.7 ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีตัวแปรใดบ้าง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 : ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความ
จงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1. ด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กร	0.351	4.166	0.000*
2. ด้านวัฒนธรรมการทำงาน	0.039	0.561	0.575
3. ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	0.431	7.887	0.000*

$R^2 = 0.346$, F-Value = 71.368, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.23 พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านวัฒนธรรมการทำงาน ไม่ส่งผล
ต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่ด้าน
สภาพแวดล้อมในที่องค์กร คิดเป็นร้อยละ 35 และด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
คิดเป็นร้อยละ 43 ส่งผลต่อความจงรักภักดี ในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง
ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยจูงใจปัจจัยค้ำจุนและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. เพศของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.8 รองลงมา ได้แก่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.2
2. อายุของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุ 56 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา ได้แก่ อายุ 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.8 อายุ 46 – 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.8 อายุ 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.2 ส่วนอายุน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 20 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.2
3. ระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมา ปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 21.7 ส่วนระดับการศึกษาที่น้อยที่สุด ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 12.0
4. สถานภาพสมรสของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามสมรสแล้วมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมา ได้แก่ โสดคิดเป็นร้อยละ 26.5 ส่วนสถานภาพสมรสที่น้อยที่สุด ได้แก่ หย่าร้าง/หม้ายคิดเป็นร้อยละ 3.2
5. รายได้ต่อเดือนของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา

ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.0 รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.2 ส่วนรายได้ต่อเดือนที่น้อยที่สุด ได้แก่ 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.5

6. การเดินทางมาทำงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามเดินทางมาทำงานโดยรถยนต์นั่งส่วนบุคคลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.5 รองลงมา ได้แก่ รถโดยสารประจำทาง คิดเป็นร้อยละ 23.0 ส่วนการเดินทางมาทำงานที่น้อยที่สุด ได้แก่ เดิน คิดเป็นร้อยละ 1.5

7. ระยะเวลาในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระยะเวลาในการทำงาน 16 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.5 ระยะเวลาในการทำงาน 10 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.2 ระยะเวลาในการทำงาน 3 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.0 ส่วนระยะเวลาในการทำงานที่น้อยที่สุด ได้แก่ 1 - 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.8

8. ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงานโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งในด้านความเจริญก้าวหน้าด้านการได้รับคำสรรเสริญเยินยอและด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 3.98 และ 3.86 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 0.67 และ 0.58 ตามลำดับ

9. ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อปัจจัยจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งในด้านค่าตอบแทน (โบนัส) ด้านเงินเดือนและด้านสวัสดิการของพนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 4.02 และ 3.95 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 0.53 และ 0.65 ตามลำดับ

10. ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งในด้านวัฒนธรรมการทำงานด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันและด้านสภาพแวดล้อมในที่องค์กรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 4.03 และ 4.02 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 0.69 และ 0.74 ตามลำดับ

11. ระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อความจงรักภักดีในองค์กร โดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

1. สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยจุดใจ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับคำสรรเสริญเยินยอ ด้านความเจริญก้าวหน้า และด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

2. สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยค่าจ้างที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยค่าจ้างด้านค่าตอบแทน(โบนัส) และด้านเงินเดือนไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่ด้านสวัสดิการของพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. สมมติฐานข้อที่ 3: คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านวัฒนธรรมการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่ด้านสภาพแวดล้อมในที่ องค์กร และด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับคำสรรเสริญเยินยอ ด้านความเจริญก้าวหน้า และด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ปฏิบัติงาน ในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเห็นว่าการได้รับคำสรรเสริญเยินยอ ความเจริญก้าวหน้า และการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน เป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ คมสัน ชัยเจริญ (2542) กล่าวว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นความรู้สึกใคร่ ไม่อยากไปจากองค์กร เนื่องมาจากองค์กรมีสิ่งจูงใจบางอย่างที่ทำให้รู้สึกเสียต่าที่จะต้องจากองค์กร ส่วน Blau & Scott (1962) กล่าวว่า ความจงรักภักดี หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา โดยชี้ให้เห็นว่าผลผลิตของคนงานมีส่วนสัมพันธ์เป็นอย่างมากต่อความจงรักภักดีจากผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาโดยจะมีความสะดวกในการสั่งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้น และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีความจงรักภักดีของ Hoy & Rees (1974) ประกอบด้วย 3 มิติ คือ พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) ความรู้สึก (Affective Aspect) และการรับรู้ (Cognitive Aspect) ซึ่งใช้เครื่องมือชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกเป็นด้านได้ดัง นี้ 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก คือ ความไม่ยากง่ายไปจากหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่นก็ต้องการย้ายตาม 2) ด้านความรู้สึก คือ ความรักที่จะทำงานกับหัวหน้า ความพึงพอใจในหัวหน้า และ 3) ด้านการรับรู้ คือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในหัวหน้า ความเชื่อถือในหัวหน้าแม้ผู้อื่นจะมีปฏิกิริยาต่อการตัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดียินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตนเองบกพร่อง

นอกจากนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของปราโมทย์ ทองวัฒน์, วิรงรอง บุญจรัส และวีรยา ชัยยศ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาการกับความผูกพันและความจงรักภักดี ต่อองค์กรของธนาการกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล พบว่า ทัศนคติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาการในด้านความสำเร็จและโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเอกพล บุญญะฤทธิ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยทางทัศนคติที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา: การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่ เพลินจิต

พบว่า ปัจจัยทางด้านทัศนคติด้านการยอมรับจากหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการน้อย ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกรองกาญจน์ ทองสุข (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยอาชีวพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ปัจจัยที่มีผลทำให้ความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรแตกต่างกัน ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความต้องการความสำเร็จ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษากงกัน ธีระกรพานิช (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องการคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด พบว่า แรงจูงใจ ด้านความสำเร็จ ด้านความผูกพัน และด้านการมีอำนาจของพนักงานส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: ปัจจัยคำจูงที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคำจูงด้านค่าตอบแทน(โบนัส) และด้านเงินเดือนไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่ด้านสวัสดิการของพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเห็นว่าสวัสดิการของพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับแนวคิดของศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารุง (2537) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรมีดังนี้ คือ 1) การมีสวัสดิการที่ดีให้กับบุคลากร 2) การบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญเป็นธรรมแก่บุคลากร ในองค์การอย่างเท่าเทียมกัน 3) การปลูกฝังให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเป็นเจ้า ของและรักใคร่ผูกพันกับองค์การ 4) การที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานให้ แก่บุคลากรได้อย่างเพียงพอ และ 5) องค์การสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในการทำงานตลอดจนให้การสนับสนุนในการฝึกอบรมและการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของสิทธิโชค วรานุสันติ (2530) ได้กล่าวถึงการสร้างความจงรักภักดีต้องการต้องเริ่มด้วยวิธีการที่องค์การช่วยเหลือคนของตนเองให้สมหวังในสิ่งที่เขาต้องการ เพื่อเป็นการสร้างบุญคุณให้แก่เขา โดยได้รวมกลุ่มความต้องการสำคัญ ๆ ของมนุษย์ คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสมบูรณ์พอควร อันได้แก่ ปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือความต้องการทางสรีระทั้งหมดนั่นเอง รวมถึงความต้องการสวัสดิการและความปลอดภัยในชีวิต ซึ่งได้แก่ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่พร้อมด้วยความสะดวกสบายพอควรในอันที่จะได้ตอบสนองความต้องการทางสรีระได้อย่างพอควร และสอดคล้องกับแนวคิดของอานวยชัย ปฏิพันธ์เผ่าพงศ์ (2543) กล่าวว่า ความจงรักภักดีและการอุทิศตนของลูกจ้างไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นได้เอง ฝ่ายจัดการต้องทำให้เกิดขึ้นมา การสร้างบรรยากาศแห่งความ

จงรักภักดีโดยการดูแลเอาใจใส่และให้ความเชื่อถือเป็นสิ่งที่ไม่สิ้นเปลืองมากนัก แต่ได้รับประโยชน์ มีคุณค่ามาก โดยมีหลักการพื้นฐาน คือ การให้หลักประกันเรื่องงาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น และมีการยอมรับการลงทุนในการพัฒนาคน จ่ายค่าจ้างและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมเพราะ การจ่ายค่าจ้างและให้สวัสดิการเป็นธรรมก็เหมือนกับการเลื่อนคนในให้รับตำแหน่งสูงขึ้น กล่าวคือ เป็นการช่วยส่งข่าวสารให้ทุกคนรู้ว่าความจงรักภักดีย่อมได้รับรางวัลตอบแทน

แต่ในทางตรงกันข้าม พบว่า ไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Hirschman (1970) ซึ่งมีการกล่าวไว้ว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทำให้การออกจากงานล่าช้าออกไป ความมั่นคงของ องค์กรและข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของสมาชิก จะทำให้องค์การรอดพ้นจากการออกจากงานของสมาชิก ก่อนเวลาอันสมควร พฤติกรรมของผู้จงรักภักดีต่อองค์กร จะแตกต่างกันไปก็ต่อเมื่อ องค์กร สามารถที่เพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกเพื่อทดแทนการออกงานเมื่อสมาชิกจะออกจากงาน หากองค์กร เพิ่มค่าจ้างให้แก่สมาชิกก็อาจจะทำให้สมาชิกคงอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมของผู้ จงรักภักดีต่อองค์กรถูกบิดเบือนไปได้ และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของเชอธินยา หล้าสุวงษ์ (2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรหมายถึง บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมาก ต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีสามต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร ภูมิใจ และสนับสนุนองค์กร ต่อสู้ปกป้ององค์กรจากผู้ต่อต้าน ตระหนักถึงด้านดีขององค์กร ละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์กร มีความเชื่อถือไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร ความเต็มใจ ที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือตามแนวทางขององค์กรอย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมี ความผาสุก มีความปรารถนาและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป ถึงแม้ว่าจะมีความ ขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า ก็ไม่ลาออกจากงาน ซึ่งแสดงถึง ความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กรและมีการรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่าง บุคคลกับองค์กรไว้โดยปฏิเสธสิ่งที่ทำลายความสัมพันธ์อันนี้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้อง กับงานวิจัยของปราโมทย์ ทองวัฒน์, วิรงรอง บุญจรัส และวีรยา ชัยยศ (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่องทัศนคติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคาร กับความผูกพันและความจงรักภักดี ต่อองค์กร ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล พบว่า ทัศนคติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารใน ด้านผลตอบแทน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการ ปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านวัฒนธรรมการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความ จงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แต่ด้านสภาพแวดล้อม ใน ที่องค์กร และด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของ ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดง

ให้เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเห็นว่า สภาพแวดล้อมในที่องค์กร และคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งจากที่กล่าวมานั้นสอดคล้องกับแนวคิดของสิทธิโชค วรรณสันติ (2530) ได้กล่าวถึงการสร้างความจงรักภักดีต้องการต้องเริ่มด้วยวิธีการที่องค์กรช่วยเหลือคนของตนเองให้สมหวังในสิ่งที่เขาต้องการ เพื่อเป็นการสร้างบุญคุณให้แก่เขาโดยได้รวมกลุ่มความต้องการสำคัญๆ ของมนุษย์ คือ ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นองค์กรควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบตัว มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีโครงการให้สมาชิกได้แสดงความสามารถอื่น ๆ นอกเหนือไปจากการทำงาน

นอกจากนี้ ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของปราโมทย์ ทองวัฒน์, วิรงรอง บุญจรัส และวีรยา ชัยยศ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคาร กับความผูกพันและความจงรักภักดี ต่อองค์กรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล พบว่า ทัศนคติของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารในด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิณี แก้วเมือง (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลตำบลบ้านแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรสสุคนธ์ ฤาชา เกียรติกุล (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคาร HSBC ประเทศไทย และไม่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของเศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการสูงสุดมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจปัจจัยค้ำจุนและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจปัจจัยค้ำจุนคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความจงรักภักดีในองค์กรมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน

ดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างปัจจัยจูงใจปัจจัยค้ำจุนคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงานหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานควรกล่าวชมเชยเมื่อผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยสามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย รวมทั้งหัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้ปฏิบัติงานสำคัญ อันส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ควรปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบมากยิ่งขึ้นและตรวจสอบความถูกต้องของงานที่ปฏิบัติทุกครั้ง
2. ปัจจัยค้ำจุนภายนอกในการปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยควรพิจารณาค่าตอบแทนและเงินเดือนของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยให้มีความเพียงพอสำหรับการดำเนินชีวิต รวมทั้งมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขในการปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยควรจัดสรรกำลังบุคลากรให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งควรจัดสรรอุปกรณ์เครื่องใช้มีความเพียงพอต่อการใช้งานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้ หัวหน้างานควรให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเพื่อนำมาซึ่งการทำงานร่วมกันแบบเป็นทีม
4. ความจงรักภักดีในองค์กรการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยควรจัดการสัมมนาเกี่ยวกับความจงรักภักดีในองค์กรให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความจงรักภักดีในองค์กร รวมทั้งก่อให้เกิดความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยควรให้การสนับสนุนให้บุคคลในครอบครัวหรือคนรู้จักเข้ามาทำงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรเช่น ความเครียดในการทำงาน ความคาดหวังในการทำงาน บรรยากาศในองค์กร เป็นต้น เพื่อจะได้นำปัจจัยเหล่านั้นไปปรับปรุงให้สอดคล้องกับความจงรักภักดีในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

2. ควรขยายขอบเขตเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกประกอบกับข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้ทราบปัจจัยจูงใจปัจจัยค้ำจุน และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในเชิงลึกทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนและถูกต้องมากขึ้น



บรรณานุกรม

- กรองกาญจน์ ทองสุข. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของบุคลากรในวิทยาลัยอาชีวพร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด”. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เกษมสันต์ วิลาวรรณ. (2546). คำอธิบายกฎหมายแรงงาน (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- กัลยารัตน์ มีลาภ. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กัณณ์ วีระกรพานิช. (2554). การคาดหวังและแรงจูงใจของพนักงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- การเชื่อมโยงระบบไฟฟ้าของทุกประเทศในอาเซียน. (ม.ป.ป.) สืบค้นจาก http://www.egat.co.th/index.php?option=com_content&view=article&id=358&temid=217.
- ชะธินยา หล้าสุขงษ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยความก้าวหน้าในอาชีพ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชะเอม ยินดี. (2542). ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏพระนคร.
- คมสัน ชัยเจริญศิลป์. (2542). ความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองตำรวจป่าไม้. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จีระ หงส์ดารมย์. (2533). ผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพชีวิต และเศรษฐกิจไทย. วารสารคน, 1(4).
- ดารณี คงเอียด. (2554). คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร โดยการวิจัยนี้ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการต่อบุคลากร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นิศารัตน์ ศิลปเดช. (2539). ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต. กรุงเทพฯ : พิเศษการพิมพ์.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.

- ประคัลภ์ ปันทพลึงกูร. (2556). การจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ. สืบค้นจาก www.consultthai.com.
- ปติตดา สันหมักดี. (2550). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปีแอนด์อี จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปราโมทย์ ทองวัฒน์, วิรงรอง บุญจรัส และวีรยา ชัยยศ. (2551). ทักษะของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคาร กับความผูกพันและความจงรักภักดี ต่อองค์กรของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ผจญ เณรมสาร. (2540). คุณภาพชีวิตในการทำงาน. กรุงเทพฯ: โปรดักทิวดี เวอร์ล.
- ภูวนัย น้อยวงศ์. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มงคล โชคราช. (2556). วัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน : กรณีศึกษานายทหารชั้นประทวนของกรมอู่ทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รสสุคนธ์ ฤชาเกียรติกุล. (2550). ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคาร HSBC ประเทศไทย ที่มีผลต่อความจงรักภักดีในองค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิภากร มาพบสุข. (2543). มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, อองอาจ ปทะวานิช, ปริญ ลักษิตานนท์ และ ศุภร เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- ศิริ ฮามสุโพธิ์. (2543). ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮาส์.
- เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ศิริไล กลุทรัพย์ศุทธา. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ. เอส. แอลโซซี เอท เอนยีเนียริง จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรารังกูร. (2537). ความจงรักภักดีต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจกลุ่มรอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- สิทธิโชค วรรณสันติ. (2531). การปรับปรุงงาน ตอนคุณภาพชีวิตในการทำงาน.
จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 14-17.
- อำนวยชัย ปฏิพัทธ์เผ่าพงศ์. (2543). *ชุมชนกับการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เอกพล บุญญะฤทธิ์. (2551). *ปัจจัยทางทัศนคติที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวง สำนักงานใหญ่ เพลินจิต*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- Bruce, W. M. & Blackburn, J. W. (1992). *Balancing job satisfaction & Performance : A guide for human resource professionals*. Westport: Quorum Books.
- Barnard, C. I. (1938). *The function of executive*. Cambridge : Harvard University.
- Blau, P M., & Scott, W. R. (1962). *Formal organizations: A comparative approach*. San Francisco: Chandler Publishing.
- Cascio, W. F. (1995). *Managing human resource : Productivity, quality of worklife, profit* (4th ed.). New York : McGraw-Hill.
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change*. Minnesota : West Publishing.
- Hoy, W. K., & Rees, R. (1974). Subordinate Loyalty to immediate superior : A Neglected concept in the study of educational administration. *Sociology of Education*, 47, 268-286.
- Hirschman, A.O. (1970). *Exit voice and loyalty*. London : Harvard University.
- Robbin, S.P. (2001). *Organization behavior*. New Jersey : Prentice Hall.
- Sheldon, M. E. (1971). Investment and involvements as producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 16.
- Taylor, F. W. (1911). *Scientific management*. New York : Harper and Brathers.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York : John Wiley & Sons.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Sloan Management Review* Cambridge, 15(1), 11-21.
- Westley, W. A. (1979). Problems and solution in the quality of work Life. *Human Relations*, 32(2), 113-123.





**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี
ของผู้ปฏิบัติงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการศึกษาปัจจัยจูงใจ
ปัจจัยค้ำจุนและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงาน กรณีศึกษา
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ
- ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 12 ข้อ
- ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนภายนอกในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 12 ข้อ
- ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ จำนวน 12 ข้อ
- ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีที่มีผลต่อการของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 10 ข้อ

ในการตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ส่วนทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้ตอบ
แบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูก
เก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ขอขอบคุณผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้า
ฝ่ายผลิตทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิต ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ

☐

20 - 35 ปี

☐

36 - 45 ปี

☐

46 - 55 ปี

☐

56 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรี

☐

ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. สถานภาพสมรส

☐

โสด

☐

สมรส

☐

หย่าร้าง/หม้าย

5. รายได้ต่อเดือน

☐

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

☐

10,001 - 20,000 บาท

☐

20,001 - 30,000 บาท

☐

30,001 - 40,000 บาท

☐

มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

6. การเดินทางมาทำงาน

☐

รถยนต์นั่งส่วนบุคคล

☐

รถโดยสารประจำทาง

☐

รถไฟฟ้ามหานคร (MRT & BTS)

☐

เดิน

7. ระยะเวลาในการทำงาน

☐

น้อยกว่า 1 ปี

☐

1 - 2 ปี

☐

3 - 5 ปี

☐

6 - 10 ปี

☐

10 - 15 ปี

☐

16 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อการศึกษาปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในการ
ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัจจัยจูงใจของการปฏิบัติงานในตัวท่านโดยที่แต่ละข้อ ให้ท่านทำเครื่องหมาย

✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ด้านการได้รับคำสรรเสริญเยินยอ					
1. ท่านได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานจากผลงานของท่าน					
2. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ					
3. เมื่อท่านได้รับคำสรรเสริญเยินยอจากหัวหน้างานท่านจะรู้สึกมีแรงผลักดันในการทำงาน					
4. คำสรรเสริญเยินยอมีส่วนช่วยทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ					
ด้านความเจริญก้าวหน้า					
5. องค์กรของท่านได้มีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่ง					
6. ท่านมีโอกาสที่จะแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงาน					
7. ท่านมีโอกาสปฏิบัติงานสำคัญอันส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร					
8. ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานมากพอที่จะได้เลื่อนตำแหน่งงาน					

ด้านการได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน					
9. ท่านปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ และมีความถูกต้อง					
10. ท่านมีความกระตือรือร้น และพยายามที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ					
11. ท่านยึดถือความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่ตั้งในการปฏิบัติงาน					
12. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จทันตามกำหนดเวลา					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อการศึกษาปัจจัยภายนอกในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานใน
ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดพิจารณาปัจจัยค่าจูนของการปฏิบัติงานในตัวท่านโดยที่แต่ละข้อ ให้ท่านทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ปัจจัยค่าจูนในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
ด้านสวัสดิการของพนักงาน					
1. ท่านมักจะได้รับการประเมินเพื่อ การขึ้นค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม					
2. ท่านมักจะได้รับค่าตอบแทน เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้ รับผิดชอบ					
3. ท่านรู้สึกพึงพอใจกับค่าตอบแทนที่ องค์กรของท่านที่มีให้					
4. สวัสดิการที่ท่านได้รับช่วยทำให้ ชีวิตในการทำงานของท่านดีขึ้น					

ปัจจัยคำจุนในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านโบนัสประจำปี					
5. ท่านสามารถยอมรับได้เมื่อองค์กร มีการปรับลดโบนัสของท่าน					
6. การได้รับเงินค่าตอบแทน(โบนัส) ของท่านในปีที่ผ่านมาจะเป็น แรงจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานต่อไป					
7. ถ้าท่านพบปัญหาและอุปสรรคจาก การได้รับเงินค่าตอบแทน(โบนัส) ท่านจะมีความพึงพอใจ					
8. ท่านพึงพอใจกับเงินค่าตอบแทน (โบนัส)ที่ได้รับเมื่อเทียบกับ ตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน					
ด้านเงินเดือน					
9. ท่านได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ สำหรับการดำเนินชีวิต					
10. ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเมื่อ เทียบกับบริษัทอื่นที่มีลักษณะ คล้ายคลึงกัน					
11. ท่านยินดีจะทำงานให้กับองค์กร ถึงแม้เงินเดือนของท่านจะไม่ เพิ่มขึ้นก็ตาม					
12. เงินเดือนที่ได้มีความเหมาะสมกับ ความสามารถในการทำงานของ ท่าน					

ตอนที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง เป็นคำถามเกี่ยวกับชีวิตการทำงานในด้านต่างๆ ขอให้ท่านโปรดแสดงระดับความเห็น โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงาน				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
สภาพแวดล้อมในองค์กร					
1. บรรยากาศในที่ทำงานเงียบ สงบ ไม่มีเสียงรบกวนในขณะที่ปฏิบัติงาน					
2. ห้องทำงานมีความสะอาดเป็นสัดส่วน					
3. อุปกรณ์เครื่องใช้ที่อยู่ในที่ทำงานมีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน					
4. อุปกรณ์เครื่องใช้มีความเพียงพอต่อการใช้งาน					
วัฒนธรรมการทำงาน					
5. องค์กรของท่านมีกำลังคนเพียงพอกับการปฏิบัติงาน					
6. ท่านมีความรู้สึกว่าการะงานของท่านมีปริมาณพอเหมาะ					
7. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน หัวหน้างานมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหา					
8. ในหน่วยงานท่านมีวัฒนธรรมการทำงานร่วมกันอย่างอบอุ่น					

คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงาน				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
คุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน					
9. หัวหน้างานของท่านให้ความเสมอภาคในการทำงาน					
10. องค์กรของท่านจัดให้มีการร่วมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน					
11. หัวหน้างานให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของท่านเพื่อนำมาซึ่งการทำงานร่วมกันเป็นทีม					
12. องค์กรของท่านมีการทำงานด้วยความสามัคคีเป็นหนึ่งเดียวกัน					

ตอนที่ 5 ความจงรักภักดี

คำชี้แจง ความจงรักภักดีดังต่อไปนี้มีผลต่อการของผู้ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
 มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดยเลือกตอบเพียง 1 คำตอบ

ความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นของความจงรักภักดี				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
ความจงรักภักดี					
1. ความจงรักภักดีทำให้ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
2. ความจงรักภักดีของท่านมีส่วนทำให้ไม่ลาออก และ ทำงานกับองค์กรจนถึงวัยเกษียณ					

ความจงรักภักดีของผู้ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นของความจงรักภักดี				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
ความจงรักภักดี					
3. ความจงรักภักดีของท่านทำให้ท่านรู้สึก ต่อองค์กรเหมือนเป็นครอบครัว					
4. ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรจะเพิ่มพูน ขึ้นเรื่อยๆ					
5. ความจงรักภักดีทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจ เมื่อมีคนพูดร้ายต่อองค์กร					
6. ท่านจะสนับสนุนให้บุคคลในครอบครัว หรือคนรู้จักเข้ามาทำงานในองค์กร					
7. ท่านมักจะแก้ต่างให้องค์กรเมื่อมีคน กล่าวถึงองค์กรในทางที่ไม่ดี					
8. หากองค์กรของท่านประสบปัญหาหรือ วิกฤติ ท่านพร้อมที่จะช่วยเหลือ แม้จะต้อง กระทบกับรายได้ของท่าน					
9. ความจงรักภักดีทำให้ท่านมีความตั้งใจ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ องค์กร					
10. ความจงรักภักดีเป็นเสมือนแรงผลักดัน ให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					

_____ขอขอบพระคุณผู้ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตทุกท่านในการตอบแบบสอบถาม_____

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายธนากร นามสกุล ชันธพัต
ชื่อเล่น	เอ๋ม
เกิดวันที่	23 กุมภาพันธ์ 2532
สถานที่เกิด	จังหวัดสระบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	11/1 เดอะวันเพลส ซอยลาดกระบัง 44 เขตลาดกระบัง แขวงลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520
เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่oได้	มือถือ 085 – 0408741
E-mail	thanakan.kant@bumail.net
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2558	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2553	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ธุรกิจการบิน) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ. 2550	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอัสสัมชัญลำปาง จังหวัดลำปาง
สิ่งที่คิดว่าจะได้รับจากวิชานี้	หลังจากที่ได้ทำการค้นคว้าอิสระแล้วทำให้ผู้วิจัยทราบ ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในองค์กรเพื่อเป็น ประโยชน์ในการปฏิบัติงานในอนาคต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 9 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ชวติกร ด้วงทอง อยู่บ้านเลขที่ 44 11/1
ซอย ลาดกระบัง 44 ถนน ลาดกระบัง ตำบล/แขวง ลาดกระบัง
อำเภอ/เขต ลาดกระบัง จังหวัด กทม รหัสไปรษณีย์ 10520
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560203098
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาปัจจัยของปัจจัยศึกษา และผลกระทบชีวิตในกรุงเทพมหานคร
ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ดี การศึกษา การไฟฟ้าฟาร์มผลิตแหล่งประมงน้ำจืด

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดย
ละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นพธวัช ทรัพย์ดี)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพัฒน์วงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร