

การศึกษาระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร



การศึกษาระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พ.ศ. 2552



© 2552

นิชชีมา สุพรรณทอง

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดมหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน
การไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร

ผู้วิจัย น.ส.นิชฌิมา สุพรรณคง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร. ประภัศร วรรณสถิตย์)

(ดร. สุภารัตน์ คิมขรรณนะ จันทรวัดนากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 20 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2552

นิชxima สุพรรณคง. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มิถุนายน 2552, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของ
พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร
(118 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร
มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึง
พอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อ
องค์กรและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของการ
ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต
แห่งประเทศไทย โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มี
พนักงานระดับปฏิบัติการทำงานอยู่ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการ
คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน
 $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นเอง
โดยศึกษาจากแบบสอบถามที่มีผู้วิจัยไว้แล้ว ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5
ข้อ แบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านระดับความเชื่อมั่น จำนวน 21 ข้อ และ
แบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง
ประเทศไทย จำนวน 6 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.901

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบ
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ
(Multiple Regression Analysis) และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามทั้ง 6 ตัว โดยใช้การวิเคราะห์

วัดความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation) การวิเคราะห์ผลทำ
โดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่น คือ ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงานและ
ปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าใน
งาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายถึงการส่งผลต่อ
ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย
(นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กรได้ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

2. ระดับความความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรตามทั้ง 6 ด้าน
มีความสัมพันธ์กันเอง ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 ซึ่งด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดระหว่างตัว
แปรตาม ได้แก่ ปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงานมี
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชา

ผลการวิจัยนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลให้กับองค์กรและผู้บริหารใช้ในการพัฒนาองค์กร โดย
การจัดการวางแผนระบบการทำงานและวิธีการทำงานสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร
ให้สอดคล้องกับองค์กรและพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อยกระดับองค์กร สร้างความเชื่อมั่นให้กับ
พนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้องค์กรและพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้
อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ ด้วยการร่วมมือจากผู้บริหารและพนักงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่ยอมเสียสละเวลาให้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้องค์กรได้ตระหนักถึงระดับความเชื่อมั่นที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญขององค์กร เพื่อหาทางแก้ไขข้อบกพร่องและหลีกเลี่ยงปัจจัยที่มีความเสี่ยง และทำการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน ทำให้พนักงานภายในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจ ก่อให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน พนักงานและองค์กร รวมถึงเพื่อใช้เป็นข้อมูลให้กับองค์กรและผู้บริหารใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยการจัดการวางแผนระบบการทำงานและวิธีการทำงานสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรให้สอดคล้องกับองค์กรและพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อยกระดับองค์กร สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้องค์กรและพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นตัวอย่าง ข้อมูลสำหรับองค์กรและบริษัทต่างๆ เพื่อนำไปประยุกต์ให้เข้ากับองค์กรและบริษัทของตน ซึ่งทางผู้วิจัยได้มุ่งหวังให้นักศึกษาลองงานวิจัยของกลุ่มของผู้วิจัยแต่ต้องการให้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับหัวข้อวิจัยของตนเองที่เสนอให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นทำวิจัย

ทั้งนี้ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ ที่ให้คำแนะนำต่างๆ และการตรวจแก้ไขรายงานวิจัยให้มีความถูกต้องในการทำงานวิจัยเรื่องนี้ให้สำเร็จลุล่วง

นิชชีมา สุพรรณคง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ณ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น	7
1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย	7
1.7 นิยามคำศัพท์	8
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	11
2.2 แนวความคิดด้านความเชื่อมั่น	13
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน	39
2.4 บทสรุป	48
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	51
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
3.4 สมมติฐานการวิจัย	55
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	56
3.6 บทสรุป	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	59
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	73
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	79
5.2 การอภิปรายผล	82
5.3 ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	110
ตาราง Taro Yamane	111
แบบสอบถาม	112

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.1	รายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามและแบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้	61
ตารางที่ 4.2	รายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน ระดับรายได้ต่อเดือน ของพนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่	62
ตารางที่ 4.3	แสดงระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านลักษณะงานและปริมาณงานในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร	65
ตารางที่ 4.4	แสดงระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านเงินเดือนและสวัสดิการในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร	66
ตารางที่ 4.5	แสดงระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร	67
ตารางที่ 4.6	แสดงระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านความก้าวหน้าในงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.7	แสดงระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านนโยบายการบริหารขององค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร	69
ตารางที่ 4.8	แสดงระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร	70
ตารางที่ 4.9	แสดงปัจจัยระดับความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อองค์กร โดยรวมในด้านต่างๆ	72
ตารางที่ 4.10	ผลของปัจจัยอิสระด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร	73
ตารางที่ 4.11	ตัวแปรอิสระบางตัวสามารถนำมาใช้ในการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร	74
ตารางที่ 4.12	ปัจจัยที่พยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร	75
ตารางที่ 4.13	แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร	76

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

ภาพที่ 1.1

กรอบแนวความคิดการวิจัย

5



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ถ้าจะกล่าวถึงสิ่งที่ทุกคนในประเทศรวมทั้งองค์กรแต่ละองค์จำเป็นต้องใช้และมีผลต่อประเทศชาตินอกเนื่องจากปัจจัยสี่นั้นคงหนีไม่พ้นพลังงานไฟฟ้าที่นับวันจะหมดลง พลังงานไฟฟ้ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาพื้นฐานของประเทศชาติ เพื่อช่วยในการสนับสนุนในการพัฒนาประเทศชาติในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมธุรกิจและบริการต่างๆ ให้สามารถขยายตัวไปได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการผลิตส่วนใหญ่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรรัฐวิสาหกิจที่มีความเกี่ยวข้อง ในปัจจุบันการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่รู้จักในนามว่า กฟผ. เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ สังกัดกระทรวงพลังงาน ซึ่งภารกิจหลักของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) คือ การวางแผน การจัดหา พัฒนาระบบ จัดซื้อ ผลิต และส่งพลังงานไฟฟ้า จัดการด้านการใช้ไฟฟ้า บริการ ลงทุนในธุรกิจไฟฟ้าและธุรกิจเกี่ยวเนื่องทั้งในและนอกประเทศ โดยการผลิตและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ลูกค้าโดยตรง เช่น สหวิริยา โรงเหล็กสยาม บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น และผู้ใช้พลังงานไฟฟ้ารายอื่นตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงประเทศใกล้เคียงและดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านพลังงานไฟฟ้า รวมทั้งการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับการควบคุมการผลิต การส่งและการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าและวัตถุดิบจากถ่านหิน เพื่อที่จะผลิต จ่ายกระแสไฟฟ้าและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้พอเพียงกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบไฟฟ้าที่มั่นคงเชื่อถือได้ อยู่ในราคาเหมาะสม โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาพลังงานไฟฟ้าควบคู่ไปกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่องและยั่งยืน

จนกระทั่งสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะเป็นภาวะทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรมล้วนแต่มีผลกระทบต่อองค์กรแต่ละองค์ทั้งสิ้น ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรต้องแสวงหาความมั่นคง ความอยู่รอดในทุกสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น ส่งผลให้แต่ละองค์กรเกิดการปรับเปลี่ยน พัฒนาให้สอดคล้องเป็นประโยชน์กับองค์กรให้มากที่สุด ซึ่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยถือเป็นองค์กรหนึ่งที่สำคัญต่อทุกคนในประเทศรวมทั้งองค์กรแต่ละองค์จำเป็นต้องใช้และมีผลต่อประเทศชาติ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาในหลายๆ เรื่อง เช่น ในเรื่องของการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร การปรับลดขนาดองค์กร การปรับเปลี่ยนบรรยากาศภายในองค์กร การโยกย้ายพนักงาน การปรับวุฒิ การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจด้านพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดย

ให้มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ มีคุณภาพมั่นคง เชื่อถือได้ และอัตราค่าไฟฟ้าอยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนสนับสนุนการแข่งขันของประเทศไทยในตลาดโลก เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาและผลิตพลังงานไฟฟ้ามีการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และการยอมรับของสังคม รวมทั้งยังเป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กรและเป็นการสร้างความเชื่อมั่น สร้างความพึงพอใจให้กับองค์กรและพนักงานทุกคนที่มีส่วนร่วมในการรับรู้ เข้าใจ และยอมรับในสิ่งที่องค์กรต้องการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาปรับปรุงให้มีความชัดเจนขึ้น

ส่วนหนึ่งของความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรและปฏิบัติงานของพนักงานที่คืบคลานขึ้นอยู่กับการร่วมมือ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ตนเองได้รับ มอบหมาย และความตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจังของพนักงานภายในองค์กรทุกคนไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะความตั้งใจ ความทุ่มเท ความสม่ำเสมอในงานที่รับผิดชอบ ความจงรักภักดีต่อองค์กรซึ่งล้วนอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงานทั้งสิ้น และแนวทางที่สำคัญในการที่จะทำให้การปฏิบัติงานทุกชิ้นรวมถึงการประสานงาน การทำงานร่วมกันระหว่างแผนกต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้จะต้องเริ่มจากการที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในองค์กรในด้านต่างๆ ก่อน เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ ในที่สุดเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะเกิดการทุ่มเท มีกำลังใจ ใ้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่มีอยู่ออกมาอย่างเต็มที่เท่าที่เขามีอยู่ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและกับพนักงานในองค์กรนั้น

จากภาวะสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ทำให้หลายองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อความอยู่รอดขององค์กร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยถือเป็นองค์กรขนาดใหญ่องค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติ เศรษฐกิจและยุทธศาสตร์พลังงานของประเทศ ถือได้ว่าเป็นองค์กรที่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรให้มีความชัดเจนย่อมส่งผลกระทบโดยตรงต่อตัวพนักงานในเรื่องของระดับความเชื่อมั่นของพนักงานในด้านต่างๆที่มีต่อองค์กร เช่น ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น โดยจะเห็นได้ว่าความเชื่อมั่น (Trust) เป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ความเชื่อมั่นเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับองค์กรที่ประสบความสำเร็จ ความเชื่อมั่นเป็นพลังแฝงที่ผลักดันอยู่ภายในองค์กร เราอาจจะไม่เคยตระหนักถึงเรื่องนี้ แต่ความเชื่อมั่นเปรียบเสมือนพลังที่ทำให้คนเกิดความสามัคคีกัน ช่วยเหลือกันและกัน มุ่งมั่นที่จะ

ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ การสร้างความเชื่อมั่นหรือ Trust ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรทุกองค์กรควรตระหนักถึง (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2552) ดังนั้น สิ่งทางองค์กรที่ต้องทำ คือ การพัฒนาสร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กรและพนักงาน โดยเน้นการสร้างความเชื่อมั่นที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ดีขึ้นรวมถึงองค์กรต้องทำการพัฒนาอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะมุ่งศึกษาโดยใช้สอบถามความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) เป็นกรณีศึกษา เพื่อให้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่แท้จริง เพื่อนำมาพิจารณาในการปรับเปลี่ยนปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ทราบระดับความเชื่อมั่นในด้านต่างๆและใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการพัฒนาหน่วยงานให้สอดคล้องต่อสถานะของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อให้เกิดประโยชน์ทุกฝ่ายอย่างแท้จริง เป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน และทำการสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีคุณค่าในทิศทางที่สอดคล้องต่อเป้าหมายขององค์กร รวมถึงการสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล ระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการและข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีพนักงานระดับปฏิบัติการทำงานอยู่ เนื่องจากเป็นสถานที่ที่เป็นศูนย์กลางในการควบคุมการปฏิบัติงานและการออกนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อความเจริญรุ่งเรืองของประเทศเป็นองค์กรที่สร้างรายได้และผลกำไรให้กับประเทศชาติอย่างมหาศาลต่อเนื่องทุกๆปี ซึ่งเป็นผลเกี่ยวเนื่องมาจากองค์กรที่มีการปรับปรุงประยุกต์วิธีการทำงานใหม่ๆ ภายในองค์กรให้มีความเป็นสากลมากขึ้น ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึงหน่วยงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่ในปัจจุบันได้มีการนำเอาระบบรูปแบบและวิธีการทำงานสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อยกระดับ สร้างความเชื่อมั่น สร้างความพึงพอใจและสร้างคุณภาพให้แก่องค์กรและพนักงานภายในองค์กรต่อไป

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 15,350 คน (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2552) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตทั้งหมด ที่มีการดำเนินการครบวงจรและจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นรายเดือน ตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม ถึง 10 เมษายน พ.ศ.2552

3. ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านบังคับบัญชา

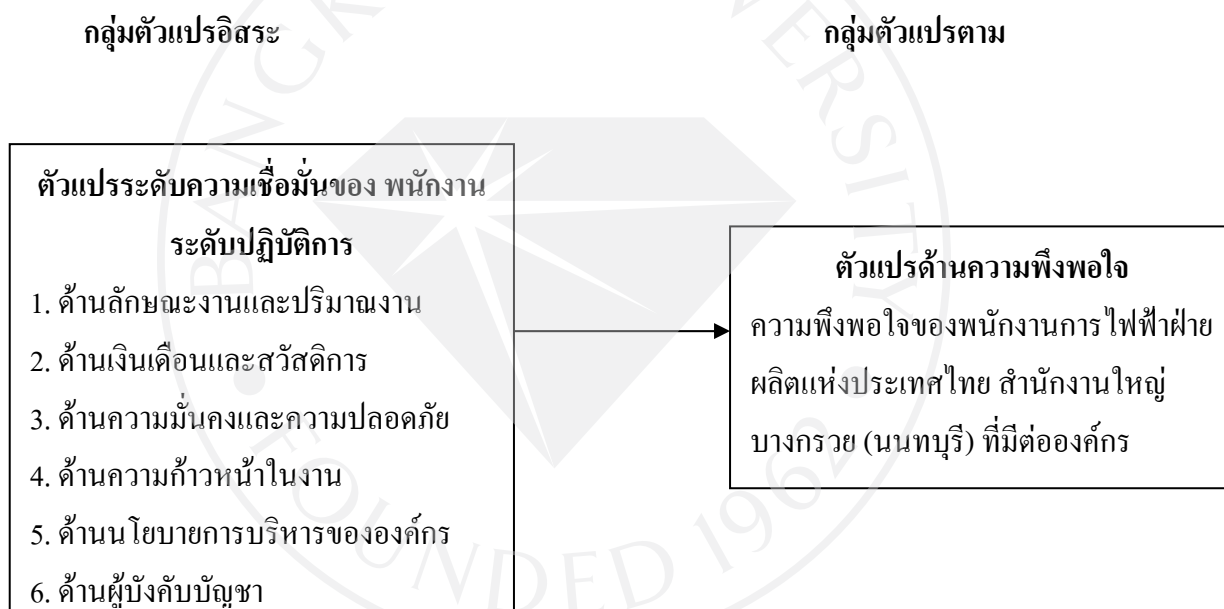
3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร

4. การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 1 กลุ่ม คือ กลุ่มตัวแปรระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน และปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชา และกลุ่มตัวแปรตามจำนวน 1 กลุ่ม คือ ตัวแปรความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร

โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



จากกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถอธิบายในรายละเอียดดังนี้ คือ 1) ตัวแปรระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชา และ 2) ตัวแปรความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี)ที่มีต่อองค์กร ซึ่งตัวแปรเหล่านี้ ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ความพึงพอใจและมีผลกระทบต่อการทำงาน โดยระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการจะเป็นตัวกำหนดทิศทางความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งถ้าพนักงานมีความเชื่อมั่นค่อนข้างต่ำ จะส่งผลให้ความพึงพอใจของพนักงานการการรับรู้ ความรู้สึกและยังมีผล

ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง และเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ง่ายหรือบ่อยครั้ง และยังส่งผลต่อความมั่นคง ความก้าวหน้าและการพัฒนาต่อไปในอนาคตขององค์กรได้อีกด้วย

1.4 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1. สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กรมีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร

2. ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กัน

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

2.2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสองข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.1.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม โดยการใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมพัทธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)

สมมุติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) มีความรู้และเข้าใจในรายละเอียดของงานตนเอง
2. ตัวแปรอิสระเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชา ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร

1.6 ข้อยกจำกัดของงานวิจัย

ข้อยกจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยระดับปฏิบัติการ โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่นๆ และจะทำการศึกษาเฉพาะการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยระดับปฏิบัติการ สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) เท่านั้น ไม่รวมถึงอุตสาหกรรมอื่นๆที่มีลักษณะการดำเนินงานใกล้เคียงกัน
2. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยระดับปฏิบัติการ เฉพาะที่มีการดำเนินการครบวงจร โดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน มีนาคม ถึง เมษายน พ.ศ.2552
3. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยระดับปฏิบัติการจะทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อกลุ่มตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร

1.7 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1. พนักงานรัฐวิสาหกิจ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสังกัด รัฐวิสาหกิจ ในที่นี้คือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่
2. ความเชื่อมั่น หมายถึง ทศนคติเชิงบวกในการทำงาน เพื่อมุ่งความสำเร็จ ความสามารถของพนักงานทุกระดับที่จะทำงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดและการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาองค์กรในระยะยาว
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการที่เกิดมาจากระดับความเชื่อมั่นที่มีอยู่ในด้านต่างๆ เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่อองค์กร งานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้เกิดจากการที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานและทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งได้จากการประเมินข้อความที่ครอบคลุมตัวแปร ดังนี้ คือ ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชา
4. ความยุติธรรม หมายถึง การยุติเรื่องราวต่างๆหรือเหตุการณ์อย่างถูกต้องเที่ยงตรงตามหลักการ โดยไม่ลำเอียง หรือเบี่ยงเบนเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง
5. ความเป็นธรรม หมายถึง การปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความเสมอภาค ความยุติธรรมในการให้บริการและบุคลากรในองค์กร
6. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ทำงานอยู่ ซึ่งประกอบไปด้วยพนักงานแผนกต่างๆ อาทิเช่น แผนกการผลิต แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกควบคุมคุณภาพ แผนกจัดซื้อ แผนกบัญชี เป็นต้น
7. ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน หมายถึง ชนิด ความยากง่าย ปริมาณ ความน่าสนใจ ประโยชน์ของงานที่ทำ ความเป็นอิสระในการทำงาน ตลอดจนความรู้สึกว่าเป็นงานที่มีเกียรติ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อลักษณะงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เล็งเห็นว่าเป็นงานที่น่าสนใจ เป็นงานที่สนับสนุนให้องค์กรมีความสำเร็จ มีโอกาสในการเรียนรู้งาน มีคุณค่า ทำทนายต่อความสามารถของตนเองและเป็นงานที่ไม่น่าเบื่อ มีความสนุกกับการทำงาน
8. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง อัตราค่าตอบแทนหรือรายได้จากการปฏิบัติงานในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง เงินตอบแทน อัตราค่าล่วงเวลา อัตราเบี้ยเลี้ยง จำนวนเงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี เงินรางวัลประจำปี (โบนัส) สวัสดิการ ตลอดจนนโยบายเกี่ยวกับการพิจารณาจ่ายหรือการ

ปรับค่าจ้าง และรวมถึงสถานที่ตั้ง บริเวณภายในสำนักงาน ตัวอาคารสำนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่ช่วยให้การปฏิบัติงานและการมีชีวิตอยู่ในองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น

9. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย หมายถึง ความมั่นคงในอาชีพการงาน การถูกโยกย้ายสับเปลี่ยนในหน้าที่การงาน และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง

10. ด้านความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้สำเร็จเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆให้ลุล่วงไปได้ มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กร

12. ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

13. ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลที่มีอำนาจหรืออิทธิพลในการกระตุ้น โน้มน้าวใจให้ผู้อื่นปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

14. ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ ที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เป็นประโยชน์ต่อประชาชน องค์กรและสังคมด้วยความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้

15. องค์กรภาครัฐ หมายถึง หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระบบบริหารราชการ อันได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอิสระ

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถทำให้สามารถถึงระดับความเชื่อมั่นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยระดับปฏิบัติการ และตระหนักถึงการสร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กรและพนักงาน

2. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะเป็ข้อมูลให้องค์กรได้ตระหนักถึงระดับความเชื่อมั่นที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญขององค์กร เพื่อหาทางแก้ไขข้อบกพร่องและหลีกเลี่ยงปัจจัยที่มีความเสี่ยง และทำการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน ทำให้พนักงานภายในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจ ก่อให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร

3. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะเป็ข้อมูลสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาองค์กรในแง่มุมอื่น ๆ นอกเนื่องจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อ

ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าผลิต สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร
อีกทั้งยังสามารถนำวิธีการศึกษาดังกล่าวนี้ไปใช้ศึกษาต่อกับองค์กรอื่นต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

2.1.2 ความสำคัญของการใช้กรณีศึกษา

2.2 แนวความคิดด้านความเชื่อมั่นและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านลักษณะงานและปริมาณงาน

2.2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

2.2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านความมั่นคงและความปลอดภัย

2.2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านความก้าวหน้าในงาน

2.2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านนโยบายการบริหารขององค์กร

2.2.6 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านผู้บังคับบัญชา

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

2.4 บทสรุป

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่องระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร โดยกำหนดเป็นกรณีศึกษาระดับความเชื่อมั่นของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านต่างๆ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

เนื่องจากพลังงานไฟฟ้านั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศชาติในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมธุรกิจและบริการต่างๆ ให้สามารถขยายตัวไปได้อย่างรวดเร็ว ในปัจจุบันการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่รู้จักในนามว่า กฟผ. ซึ่งภารกิจหลัก คือ การวางแผน

การจัดหา พัฒนาระบบ จัดซื้อ ผลิต และส่งพลังงานไฟฟ้า จัดการด้านการใช้ไฟฟ้า บริการ ลงทุนใน ธุรกิจไฟฟ้าและธุรกิจเกี่ยวเนื่องทั้งในและนอกประเทศ โดยการผลิตและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ให้แก่การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ลูกค้าโดยตรง และผู้ใช้พลังงานไฟฟ้ารายอื่น ตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงประเทศใกล้เคียงและดำเนินการต่างๆที่เกี่ยวข้องทางด้านพลังงาน ไฟฟ้า รวมทั้งการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับการควบคุมการผลิต เพื่อที่จะผลิต จ่ายกระแสไฟฟ้าและ จำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้พอเพียงกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบ ไฟฟ้าที่มั่นคงเชื่อถือได้อยู่ในราคาเหมาะสม โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาพลังงานไฟฟ้าควบคู่ไปกับการ บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่องและยั่งยืน

จนกระทั่งสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะเป็นภาวะทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรมล้วนแต่มีผลกระทบกับองค์กรแต่ละองค์กรทั้งสิ้น ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรต้องแสวงหา ความมั่นคง ความอยู่รอดในทุกสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น ส่งผลให้แต่ละองค์กรเกิดการปรับเปลี่ยน พัฒนาให้สอดคล้องเป็นประโยชน์กับองค์กรให้มากที่สุด ซึ่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยถือเป็นองค์กรหนึ่งที่สำคัญต่อทุกคนในประเทศรวมทั้งองค์กรแต่ละองค์กรจำเป็นต้องใช้และมีผลต่อ ประเทศชาติ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาในหลายๆเรื่อง เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจด้าน พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ มีคุณภาพมั่นคง เชื่อถือได้ และ อัตราค่าไฟฟ้าอยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนสนับสนุน การแข่งขันของประเทศไทยในตลาดโลก เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาและผลิตพลังงานไฟฟ้ามีการ คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม และการยอมรับของสังคม รวมทั้งยังเป็นเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กรและเป็น การสร้างความเชื่อมั่น สร้างความพึงพอใจให้กับองค์กรและพนักงานทุกคนที่มีส่วนร่วมในการรับรู้ เข้าใจ และยอมรับในสิ่งที่องค์กรต้องการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาปรับปรุงให้มีความชัดเจนขึ้น

2.1.2 ความสำคัญของการใช้กรณีศึกษา

ส่วนหนึ่งของความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรและ ปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนเองได้รับ มอบหมาย และความตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจังของพนักงานภายในองค์กรทุกคน ซึ่ง ล้วนอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงาน ดังนั้น การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุดได้จะต้องเริ่มจากการที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในองค์กรในด้านต่างๆก่อน เพื่อเป็นการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ ในที่สุดเมื่อ พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะเกิดการทุ่มเท มีกำลังใจ ใ้ความรู้ความสามารถและ

ประสบการณ์ที่มีอยู่ออกมาอย่างเต็มที่เท่าที่เขามีอยู่ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและกับพนักงานในองค์กรนั้น

จากภาวะสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ทำให้หลายองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อความอยู่รอดขององค์กร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยถือเป็นองค์กรขนาดใหญ่องค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติ และถือได้ว่าเป็นองค์กรที่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรให้มีความชัดเจนย่อมส่งผลกระทบโดยตรงต่อตัวพนักงานในเรื่องของระดับความเชื่อมั่นของพนักงานในด้านต่างๆที่มีต่อองค์กร เช่น ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น ดังนั้น สิ่งที่ทางองค์กรต้องทำ คือ การพัฒนาสร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กรและพนักงาน โดยเน้นการสร้าง ความเชื่อมั่นที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ดีขึ้นด้วยเช่นกัน

2.2 แนวความคิดด้านความเชื่อมั่นและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านลักษณะงานและปริมาณงาน

ความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน

ศิริพร พันธุลี (2546) ได้อธิบายถึงแนวความคิดความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน โดยอาศัยแนวคิดของ Hackman และ Oldham (1980 อ้างใน ศิริพร พันธุลี, 2546, หน้า 9-12) ที่ทำการเสนอแบบจำลองคุณลักษณะงานที่ว่าเป็นวิธีการเพิ่มคุณค่างานที่มีพื้นฐานจากการพิจารณาภาวะทางจิตวิทยา (Psychological States) 3 ประการที่สำคัญ ซึ่งจะมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยแบบจำลองคุณลักษณะงาน แสดงถึง คุณลักษณะงาน 5 มิติ ที่เป็นตัวสร้างภาวะทางจิตวิทยา (Psychological States) ที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ของบุคคลและงาน

ภาวะทางจิตวิทยา (Psychological States) ทั้ง 3 ภาวะมีความหมายดังนี้

1. ประสบการณ์รับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย (Experienced Meaningfulness Of Work) บุคคลจะต้องรับรู้ว่างานของตนเป็นสิ่งมีค่าและมีความสำคัญตามค่านิยมของแต่ละบุคคล
2. ประสบการณ์รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (Experienced Responsibility Of Work outcomes) บุคคลจะต้องเชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่างๆจากความพยายามของตนเอง

3. การรู้ผลการกระทำ (Knowledge Of Results) บุคคลจะต้องสามารถที่จะตีความผลการปฏิบัติงานของตนว่าเป็นสิ่งที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

เมื่อบุคคลมีสภาวะทางจิตวิทยา (Psychological States) ทั้ง 3 สภาวะข้างต้นจากการทำงานแล้ว จะเกิดผลดังต่อไปนี้ คือ

1. แรงจูงใจภายในสูงขึ้น (High Internal Work Motivation)
2. ผลงานมีคุณภาพสูงขึ้น (High Quality Work Performance)
3. ความพอใจในงานสูงขึ้น (High Satisfaction With The Work)
4. การขาดและการออกจากงานลดลง (Psychological States)

ทั้ง 3 สภาวะนี้จะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Core Job Dimensions) ซึ่งประกอบได้ด้วย 5 มิติ คือ

1. ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะความชำนาญและความสามารถหลายๆ อย่างในการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ
2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ปฏิบัติงานนั้นๆ นับตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งระบุได้ว่าชิ้นงานชิ้นใดที่ตนเป็นผู้ทำ
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรืองานของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่อยู่ภายในหรือภายนอกองค์กร
4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองอย่างอิสระเสรีในการจัดลำดับการทำงาน และกำหนดวิธีการทำงาน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงได้
5. ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback From Job Itself) หมายถึง คุณลักษณะงานที่ให้ผลสะท้อนกลับที่ชัดเจนในด้านประสิทธิผลของงานแก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

อิทธิพลจากคุณลักษณะงาน จะส่งผลไปยังสภาวะทางจิตใจทั้งสาม และสภาวะทางจิตนี้ จะส่งผลต่อความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนั้นยังได้นำแนวความคิดเรื่องคุณลักษณะของงานไปสร้างแบบสำรวจ เพื่อการวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey) แบบสำรวจจะใช้วัดระดับความมากน้อย (Degree) ของคุณลักษณะงานในแต่ละมิติ และค่าที่วัดได้จะนำไปคำนวณเป็นค่าคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ (Motivating Potential Score : MPS) ซึ่งจากสูตรคะแนนศักยภาพการจูงใจมีค่าเท่ากับ ค่าเฉลี่ยความหลากหลายของทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน คูณกับความมีอิสระในการตัดสินใจในงานและผลสะท้อนกลับจากงาน ดังนั้น ถ้าคะแนนในค่าเฉลี่ยการตัดสินใจในงานหรือผลสะท้อนกลับจากงาน

ต่ำจะทำให้คะแนนศักยภาพการจูงใจต่ำมากแต่ในคะแนนของคุณลักษณะงานทั้ง 3 ที่ส่งเสริมให้เกิดการรับรู้ในคุณค่าของงานจะต่างกัน เนื่องจากถ้าคุณลักษณะใดคุณลักษณะหนึ่งหรือ 2 คุณลักษณะใน 3 คุณลักษณะนี้ต่ำ คุณลักษณะอื่นที่เหลือสามารถก่อให้เกิดการรับรู้ในคุณค่าของงานแทนได้ ดังนั้น ศักยภาพการจูงใจในงานจะไม่ต่ำมากถ้าคะแนนหนึ่งหรือสองคุณลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดการรับรู้คุณค่าของงานต่ำ

ศักยภาพที่จูงใจของงาน ไม่ใช่สิ่งที่ทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดแรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงานดี หรือรู้สึกพึงพอใจในงาน แต่งานที่มีศักยภาพการจูงใจสูงจะเป็นตัวช่วยบ่งชี้ ถ้าพนักงานปฏิบัติงานดี เขาจะรู้สึกว่าได้รับการเสริมแรงในการทำงาน คุณลักษณะงานในที่นี้ จึงเป็นเพียงสิ่งที่จะสร้างขึ้นตอน เพื่อนำไปสู่แรงจูงใจภายใน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรัตน์ พันธุ์ศรีมังกร (2540) ทำการศึกษาตัวแปรที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายใน ในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 แห่ง ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับสภาวะจิตในการทำงาน ได้แก่ การรับรู้คุณค่าของงาน การรับรู้ในผลของงานและการรับรู้ด้านความรับผิดชอบผลของงาน และสภาวะทางจิต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายใน ในการทำงานพยาบาล นอกจากนี้ยังพบว่าสภาวะทางจิตดังกล่าวสามารถร่วมทำนายแรงจูงใจภายใน ในการทำงานได้ โดยเฉพาะการรับรู้คุณค่าของงานสามารถทำนายได้มากที่สุด

ภาวนา คำเจริญ (2545) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจภายใน ในการทำงานของพนักงานโรงแรมริเจนท์เชียงใหม่รีสอร์ทแอนด์สปา พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายในในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าความสัมพันธ์เรียงจากมากไปน้อย คือ การได้รับข้อมูลย้อนกลับ ความสำคัญของงาน การได้รับผลตอบแทนทั้งหมด ความหลากหลายของทักษะ และความมีอิสระในงาน นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจภายในในการทำงานของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ศิริพร พันธุลี (2546) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในคุณลักษณะงานและค่านิยมของ

การบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ และคุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมของการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่ ล้วนมีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

Herzberg (1959 อ้างใน ศิริพร พันธุลี, 2546, หน้า 12) ได้เสนอทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job Characteristics) ว่า มีคุณลักษณะงานที่สำคัญ 5 ด้าน ที่จะทำให้นุ้คคลเกิดความพึงพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความหลากหลายทักษะ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในการตัดสินใจในงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน โดยองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านนี้ มีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดสภาวะทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพของงาน

2.2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

แนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน (Compensation หรือ Remuneration)

กรณีการ์ จันตัน (2547) กล่าวว่า ค่าตอบแทน คือ ค่าใช้จ่ายที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นตัวเงินหรือไม่ก็ได้เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่มุ่งใจให้ทำงานดีขึ้น ส่งเสริมขวัญกำลังใจและเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ดังนั้น ค่าตอบแทนจึงแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนการทำงานในหน้าที่

1.1 เงินเดือนหรือค่าจ้าง (Salary/Wage) หมายถึง ค่าตอบแทนเป็นตัวเงินที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อตอบแทนการทำงาน ซึ่งถือเป็นรายได้หลักของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ที่เป็นเงินเดือนหรือค่าจ้างโดยตรงแล้ว ยังรวมถึงค่าตอบแทนในรูปแบบอื่นที่ให้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วย เช่น เงินเพิ่มค่าครองชีพ เงินประจำตำแหน่ง และเงินเพิ่มซึ่งให้เนื่องจากสภาพการทำงานที่ไม่ปกติ เช่น เสี่ยงภัย เป็นต้น

1.2 ค่าจูงใจ (Wage Incentive) หมายถึง ค่าตอบแทนซึ่งอาจเป็นเงินหรือไม่ก็ได้ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นพิเศษ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบุ้จูงใจให้มีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น การเลื่อนเงินเดือนประจำปีตามผลการปฏิบัติงาน ค่าล่วงเวลา โบนัส การยกย่องและนับถือ และประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น

2. สวัสดิการ (Benefits)

สวัสดิการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่องค์กรจัดให้ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นตัวเงินหรือไม่ก็ได้ นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจูงใจ เป็นค่าตอบแทนเสริมในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อ

ส่งเสริมขวัญกำลังใจและเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่และความมั่นคงในการดำรงชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน โดยสวัสดิการที่กล่าวมาสามารถแบ่งออกเป็นสวัสดิการ ดังต่อไปนี้

2.1 สวัสดิการหลัก คือ สวัสดิการที่นายจ้างต้องจัดให้มีตามกฎหมาย เช่น ค่าการศึกษาบุตร ค่าช่วยเหลือบุตร สิทธิการลาต่างๆ ค่ารักษาพยาบาล ค่าไฟฟ้า เป็นต้น

2.2 สวัสดิการเสริมหรือบริการ ได้แก่ สวัสดิการหรือบริการที่แต่ละองค์กรที่จัดกันเองเพิ่มเติมจากสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เช่น บริการรับส่ง ร้านอาหารหรือร้านค้าสวัสดิการออมทรัพย์ ซึ่งเป็นสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้างเพิ่มเติมจากที่กฎหมายกำหนด อย่างไรก็ตาม สวัสดิการยังอาจจำแนกประเภทในอีกลักษณะหนึ่งได้เป็น 3 ประการ คือ

(1) สวัสดิการประเภทความมั่นคง และสุขภาพ เช่น การให้บำเหน็จ บำนาญ การประกันสุขภาพ ประกันชีวิต ช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ประกันสังคม เป็นต้น

(2) สวัสดิการประเภทการจ่ายค่าตอบแทนในเวลาที่ไม่ทำงาน เช่น สิทธิการลาประเภทต่างๆ โดยได้รับเงินเดือน เป็นต้น

(3) สวัสดิการประเภทบริการฟรีหรือลดค่าใช้จ่ายพนักงาน ซึ่งการบริการส่วนใหญ่นั้นจะเป็นการบริการให้แก่พนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน เช่น สวัสดิการออมทรัพย์ ร้านอาหารหรือร้านขายของราคาถูก บริการรับส่ง การกีฬาและสันทนาการ ศูนย์เลี้ยงดูเด็กเล็ก เป็นต้น แต่บริการบางอย่างจัดให้เฉพาะตำแหน่งบางตำแหน่งที่เรียกว่า Perquisites หรือ Perk เช่น รถประจำตำแหน่ง การเป็นสมาชิกสมาคมต่างๆ การจ่ายค่าเดินทางสำหรับคู่สมรส ค่าเลี้ยงรับรอง เป็นต้น ดังนั้น Perk จึงถือเป็นเงินเดือนหรือค่าจ้างในอีกรูปแบบหนึ่ง เพราะ เป็นการให้ตามตำแหน่งหน้าที่ ไม่ใช่ให้ในฐานะที่เป็นสมาชิกองค์กรเพียงอย่างเดียว

นอกจากนี้ยังมีอีกคำหนึ่งที่ได้ยินกันบ่อยๆ ก็คือ คำว่า ประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ซึ่งคำนี้มีความหมายใกล้เคียงกับสวัสดิการมาก แต่มีความหมายกว้างกว่า เพราะสวัสดิการนั้นเป็นประโยชน์เกื้อกูลอย่างหนึ่ง แต่ประโยชน์เกื้อกูลบางชนิดไม่ใช่สวัสดิการ แต่อาจเป็น Perk ซึ่งเป็นเงินเดือนหรือค่าจ้างในอีกรูปแบบหนึ่งก็ได้ เช่น การให้รถประจำตำแหน่งแก่ผู้บริหาร เป็นต้น

อย่างไรก็ตามเงินเดือนหรือค่าจ้าง ถือเป็นส่วนประกอบหลักของค่าตอบแทนทั้งหมด ดังนั้นในที่นี้เมื่อกล่าวถึง ค่าตอบแทน ส่วนใหญ่จะหมายถึง เงินเดือนหรือค่าจ้าง เท่านั้น

หลักการกำหนดค่าตอบแทน (กรณีการฯ จันตน์, 2547)

การกำหนดค่าตอบแทนมีหลักการที่สำคัญหลายประการ ดังนี้

1. หลักความพอเพียง (Adequacy)

การกำหนดค่าตอบแทนถือเป็นความรับผิดชอบทางสังคมอย่างหนึ่งของนายจ้าง ดังนั้นนายจ้างควรกำหนดอัตราค่าจ้างให้เท่ากับระดับค่าสุดที่ลูกจ้างควรได้รับในสังคมเป็นอย่างน้อย

อัตราเงินเดือนที่รัฐกำหนดให้แก่พนักงานขั้นต่ำสุดก็เช่นเดียวกัน กล่าวคือ ควรอยู่ในระดับที่มากเพียงพอแก่การดำรงชีวิตอย่างเหมาะสมหรือสามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้ตามสมควร โดยการกำหนดค่าตอบแทน ตามหลักความเพียงพอ นั้นเป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำเท่านั้น หากนายจ้างฐานะดีก็อาจจ่ายค่าจ้างให้สูงกว่าความเพียงพอก็ได้

2. หลักความยุติธรรม (Equity)

การกำหนดค่าตอบแทนต้องยุติธรรม หรือเป็นธรรม กล่าวคือ จะต้องมีความเท่าเทียมกันสำหรับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ วุฒิและประสบการณ์ที่เหมือนกัน และทำงานในระดับความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานที่เทียบเคียงกันได้ หลักความยุติธรรม อาจจำแนกได้เป็น 3 ประการ คือ

2.1 ความยุติธรรมภายใน (Internal Equity) ภายในองค์กรเดียวกันนั้น งานที่มีระดับความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานในระดับเดียวกัน ก็ควรได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากันหรือที่เรียกว่า วานเท่ากัน เงินเท่ากัน (Equal Pay for Equal Work)

2.2 ความยุติธรรมภายนอก (External Equity) ความยุติธรรมนอกจากจะเกิดขึ้นภายในองค์กรแล้ว ความยุติธรรมภายนอกองค์กรยังมีความจำเป็น กล่าวคือ ค่าตอบแทนที่กำหนดจะต้องสอดคล้องกับการจ้างงานและตลาดแรงงานด้วย ซึ่งเรื่องนี้อุปสงค์ และอุปทาน (Demand And Supply) มีบทบาทอย่างมากในการกำหนดค่าจ้างแรงงานในท้องตลาด ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่า งานหลายงานที่ประเมินค่าของงานจ้างอยู่ในระดับเดียวกัน แต่หากต่างสาขากัน การกำหนดค่าตอบแทน (Pricing) อาจแตกต่างกันได้ เพราะการผลิตไม่เพียงพอแก่ความต้องการ ค่าตอบแทนก็ต้องสูงกว่าสาขาอื่น เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) ให้แก่องค์กร ในการที่จะสามารถสรรหาคนให้เพียงพอแก่ความต้องการและคุณภาพดี

2.3 ความเป็นธรรมเฉพาะบุคคล (Individual Equity) การกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ยังต้องพิจารณาเป็นรายบุคคลด้วย เช่น ในระหว่างผู้มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และทำงานในระดับความรับผิดชอบ และความยากง่ายของงานที่เทียบเคียงกันได้นั้น ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าย่อมควรได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า นอกจากนี้ ความเป็นธรรมเฉพาะบุคคลยังอาจพิจารณาจากระยะเวลาในการทำงานด้วย ดังนั้น ผู้ที่ทำงานมานานกว่าย่อมควรได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าผู้ที่เพิ่งเริ่มทำงานนั้น หรือหากมีประสบการณ์มาบรรจุเข้าทำงานก็ย่อมควรที่จะได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าผู้ที่บรรจุเข้าทำงานโดยไม่มีประสบการณ์ เป็นต้น

3. หลักความสมดุล (Balance)

การกำหนดค่าตอบแทนที่สมดุล อาจพิจารณาได้หลายประการ เช่น ความสมดุลระหว่างสัดส่วนของรายจ่ายด้านบุคคล กับรายจ่ายด้านอื่นๆ นอกจากนี้ความสมดุลยังอาจหมายถึง ความสมดุลระหว่างเงินกับงาน เป็นต้น

4. หลักความมั่นคง (Security)

การกำหนดค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงความมั่นคงในการดำรงชีวิต ซึ่งรวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย หรือความเสี่ยงในการทำงานของพนักงานด้วย เช่น การให้เงินเพิ่มพิเศษสำหรับงานที่เสี่ยงภัย เป็นต้น ตลอดจนการให้สวัสดิการอื่นๆ ที่จำเป็น เช่น การประกันสุขภาพ การประกันชีวิต การให้บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

5. หลักการจูงใจ (Incentive)

การกำหนดค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงการจูงใจให้พนักงานทำงานให้ดีขึ้น ทั้งในด้านปริมาณและด้านของระดับความรู้ความสามารถของแต่ละคนด้วย เช่น การกำหนดให้มีการเลื่อนเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานประจำปี การให้โบนัส (Bonus) การให้ค่าคอมมิชชั่น (Commission) สำหรับงานบางลักษณะ การให้เบี้ยขยัน เป็นต้น รวมทั้งการกำหนดโครงสร้างเงินเดือนหรือค่าจ้างที่จูงใจ เช่น การกำหนดขั้นเงินเดือน ไม่ให้พนักงานมีขั้นเงินเดือนต้นเร็ว โดยมีขั้นเงินเดือนในช่วงปลายจำนวนหลายขั้น เรียกว่า Longevity Steps และการกำหนดให้เงินเดือนแต่ละระดับมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อจูงใจพนักงานให้พัฒนาตนเองและแข่งขันกัน เพื่อรับภาระหน้าที่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น

6. หลักการควบคุม (Control)

การกำหนดค่าตอบแทน ต้องสามารถควบคุมให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนด เหมาะสมกับความสามารถในการจ่าย (Ability To Pay) ในแต่ละปีด้วย เพื่อให้ต้นทุนการผลิตรายในขอบเขต และยังสามารถขยายกิจการ เพื่อความก้าวหน้าขององค์กรได้อีก ตัวอย่างการกำหนดค่าตอบแทนตามหลักนี้ เช่น การควบคุมการเลื่อนเงินเดือนประจำปีให้แก่พนักงาน ตามผลการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องกำหนดโควตาหรือกำหนดวงเงินเอาไว้ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุดา มัตตัญญกุล (2525) ทำการศึกษาอัตราค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานธุรกิจโรงแรมชั้นนำพิเศษในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ใช้กำหนดอัตราค่าจ้าง ได้แก่ หน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน ประสบการณ์และความชำนาญงานระดับการศึกษา ความกระตือรือร้นในการทำงาน เพศ และอายุพนักงาน ด้านสวัสดิการพนักงานโรงแรมบางแห่งมีสวัสดิการตาม

กฎหมายระบุไม่ครบ แต่มีสวัสดิการนอกเหนือจากกฎหมายกำหนด ดังนี้ เงินโบนัสประจำปี อาหารสำหรับพนักงาน เครื่องแบบพนักงาน การรักษาพยาบาล การจัดเลี้ยงพนักงาน การให้รางวัลวันหยุดพักผ่อนประจำปีเกินกว่ากฎหมายกำหนด โครงการเงินสะสม การเบิกเงินล่วงหน้าหรือการยืมเงิน การให้เงินกู้ เงินช่วยเหลือการคลอดบุตร เงินช่วยเหลืองานศพสมาชิกในครอบครัวพนักงาน เงินช่วยเหลือ การกีฬา เงินช่วยเหลือจากภัยพิบัติ บริการรถรับส่งพนักงาน การประกันชีวิต เงินบำเหน็จหรือเงินช่วยเหลือ ร้านสวัสดิการพนักงาน การจ่ายภาษีรายได้แทนพนักงาน และเงินช่วยเหลือบุตรพนักงาน เป็นต้น

นภพษ์ โรหะทัศน์ (2538) ทำการศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ สามารถสรุปผลการศึกษาด้านความคิดเห็นของพนักงานว่า ในด้านค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และเงินโบนัส จำนวนผู้ที่มีความพอใจมีมากกว่าผู้ที่ไม่พอใจ แต่ในด้านเบี้ยขยัน ค่ากะ และเงินรางวัลพิเศษ จำนวนผู้ไม่พอใจมีมากกว่าผู้ที่พอใจ สวัสดิการส่วนใหญ่ที่บริษัทจัดให้มีจำนวนผู้ที่พอใจมากกว่าผู้ที่ไม่พอใจ ยกเว้นสวัสดิการด้านอาหาร ที่อยู่อาศัย รถรับส่ง เท่านั้น ที่มีจำนวนผู้ที่ไม่พอใจมากกว่าผู้ที่พอใจ

2.2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านความมั่นคงและความปลอดภัย

แนวทางการจัดการความปลอดภัยในการทำงาน (อาภากรณ์ อินทนนท์, 2549)

เมื่อมีอุบัติเหตุ อันตราย หรือความไม่ปลอดภัยเกิดขึ้นในสถานประกอบกิจการใดๆ ก็ตาม คนที่ป้องกัน ลดอันตรายที่เกิดขึ้น หรือเพิ่มความปลอดภัยนั้น ควรจะต้องเป็นคนที่อยู่ในสถานประกอบกิจการทุกคนนั่นเอง ดังนั้น บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยนั้น มีตั้งแต่ระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน คณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน จนกระทั่งถึงตัว พนักงานผู้ปฏิบัติงาน ทุกคนที่กล่าวมามีหน้าที่ในการจัดการ และดูแลสถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องจักร สภาพแวดล้อมในการทำงานให้อยู่ในสภาพที่ดี มีความปลอดภัย หากทุกคนละเลย คิดว่าไม่ใช่หน้าที่ หรือไม่มีจิตสำนึก ในการดูแลเรื่องความปลอดภัย ก็ยากที่จะลดความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นลงได้

ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ในการที่จะชี้้นำให้ทุกคนในองค์กร ตระหนักถึงการทำงานด้วยความปลอดภัย และมีหน้าที่ปฏิบัติตามสิ่งที่กำหนดไว้ ทำให้สม่ำเสมอ จนเป็นวัฒนธรรมในเรื่องความปลอดภัยขององค์กรที่จะนำเอาเรื่องของการทำงานอย่างปลอดภัย เข้ามาสู่จิตสำนึกของทุกคนในสถานประกอบการ

เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญอีกคนหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่าเป็นผู้ชี้ชะตาของคนที่ทำงานที่จะเกิดอันตรายหรือจะทำงานด้วยความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ความ

ปลอดภัยในการทำงาน จะต้องมีความรู้ถึงอันตราย ทั้งที่เห็นได้ชัดเจนและอันตรายแอบแฝงที่มีอยู่ในสถานประกอบกิจการที่ตนเองอยู่ มีความรู้ ความสามารถ ในหลายแขนงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย โดยสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้น

พนักงานผู้ปฏิบัติงาน จะต้องรู้จักป้องกันตัวเอง รู้ว่างานที่ทำอยู่มีอันตรายอย่างไร ไม่ละเลยการทำงานตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด ทำสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง ไม่ทำงานขณะอ่อนเพลีย ซึ่งเป็นต้นเหตุของการเกิดอุบัติเหตุที่ไม่ปลอดภัย หากทำได้ดังนี้จะทำให้เกิดความปลอดภัยทั้งต่อตนเองและสถานประกอบกิจการที่ทำงานอยู่

กิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน มีดังนี้

1. Quality Cycle (QC)

กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและกิจกรรมกลุ่มอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายกัน ซึ่ง QC เป็นกิจกรรมกลุ่มคุณภาพที่มีประโยชน์ 2 ประการเป็นอย่างน้อย ประการแรก สามารถส่งเสริมผลิตภาพและคุณภาพของผลผลิต ประการที่สอง ช่วยส่งเสริมความรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงานที่ร่วมกิจกรรม สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้แรงงานสัมพันธ์ดีขึ้น ซึ่งปัจจุบัน QC ได้กลายเป็นต้นแบบให้กับกิจกรรมกลุ่มด้านความปลอดภัย

2. Safety Control Cycle (SCC)

เป็นรูปแบบการเสนอแนะแนวทางแก้ไขป้องกัน โดยร่วมกันแสดงความคิดเห็นในลักษณะกิจกรรมกลุ่มย่อย (Small Group Activity) ซึ่งเกิดจากการประยุกต์ใช้แนวความคิดกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QC) เพื่อให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการควบคุมอันตราย (Worker Involvement Hazard Control) โดยตระหนักถึงภัยอันตรายทั้งในงานที่ทำและสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้ที่มีความรู้และเข้าใจถึงอันตรายจากการทำงานได้ดีที่สุด ขั้นตอนสำคัญในกิจกรรม คือ การจัดประชุมกลุ่มอย่างเป็นทางการ อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง หรือหลังจากมีอุบัติเหตุ หรือมีแนวโน้มว่าจะเกิดอันตราย เพื่อดำเนินการหาทางป้องกัน ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของการประชุมกลุ่มย่อย คือ เป็นการกระตุ้นและส่งเสริมกิจกรรมการป้องกันอันตรายและสร้างเสริมความปลอดภัยในการทำงาน เครื่องมือและเทคนิคที่นำมาใช้ในการทำ SCC คือ

- QCC เพื่อลดอุบัติเหตุ โดยการใช้เทคนิคของกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ
- SOS (Safety Observation Skill) เทคนิคค้นสังเกตความปลอดภัย
- KYT (Kiken Yochi Training) เพื่อการค้นหาจุดอันตราย
- HIT (Hazard Identifying Technique) เพื่อการระบุอันตรายในที่ทำงาน
- JSA (Job Safety Analysis) เพื่อการทำงานอย่างปลอดภัย

- FTA (Fault Tree Analysis) เพื่อป้องกันอันตรายร้ายแรง

- Disco Cycle เพื่อการป้องกันอันตรายอย่างครบวงจร

3. กิจกรรม 5 ส. ผู้ความปลอดภัย

กิจกรรม 5ส. แปลความหมายมาจาก 5S. และมีต้นกำเนิดมาจากญี่ปุ่น ซึ่งการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นผู้บัญญัติเอาไว้ มีความหมาย ดังนี้

5S.Activites	กิจกรรม 5ส.	ความหมาย
Seiri	สะสาง	การแยกให้ชัดเจน สิ่งไม่จำเป็นขจัดทิ้ง
Seiton	สะดวก	จัดวางเป็นระเบียบเรียบร้อยเสมอ
Seiso	สะอาด	การทำความสะอาดอุปกรณ์และสถานที่เสมอ
Seiketsu	สุขลักษณะ	สภาพที่ถูกสุขลักษณะจากการทำ 3ส.แรก
Shitsuke	สร้างนิสัย	การปฏิบัติตามที่กำหนด จนติดเป็นนิสัย

ในกิจกรรม 5ส. นั้น สะสาง สะดวก และสะอาด มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัย ในด้านการจัดเก็บและดูแลความสะอาดวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร รวมทั้งสถานที่ เป็นการ จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้อยู่ในลักษณะที่เหมาะสม เป็นกิจกรรมที่ให้ผลในการ ป้องกันอันตราย ส่วนสุขลักษณะ และสร้างนิสัย เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการพัฒนาจิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในการทำงาน จัดว่าเป็นพื้นฐานด้านความปลอดภัย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ พนักงานอย่างแท้จริง

4. การบริหารอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management หรือ TQM)

เป็นกิจกรรมด้านการเพิ่มผลผลิตที่รวบรวมเอาระบบคุณภาพ ความปลอดภัยและ สิ่งแวดล้อมและอื่นๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้การดำเนินงานมีความครอบคลุมทุกด้าน เป็นกิจกรรมที่ เน้นรูปแบบการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ เน้นความคิดในเรื่องความปลอดภัยที่มุ่งใช้ปรัชญาของการ บริหารแบบทั่วทั้งองค์กรและเสนอแนะว่าสิ่งที่ควรทำ คือ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการสร้าง วัฒนธรรมใหม่ ด้านความปลอดภัย เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เครื่องมือทางสถิติ มาใช้วัดคุณภาพของระบบ

5. กิจกรรมข้อเสนอแนะ (Suggestion System)

เป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่มุ่งให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมจึงจะประสบความสำเร็จ เนื่องจาก พนักงานเป็นผู้ที่สัมผัสกับงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา ย่อมจะรู้ว่า อันตรายจากการทำงานอยู่ที่ใดบ้าง หากพบเห็นและมีการเสนอแนะการแก้ไขและป้องกันไปยังฝ่ายจัดการ จะเป็นการป้องกันความ สูญเสียที่อาจเกิดขึ้นได้

6. ระบบมาตรฐานความปลอดภัยและระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐานสากลต่างๆ

เป็นรูปแบบที่นำมาใช้กับการจัดด้านความปลอดภัยโดยตรง เช่น ISO 9001 : 2000 , ISO 14001 : 2004 และ Modern Safety Management เป็นระบบการบริหารและการจัดการที่ต้องใช้การมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินงานจึงจะสำเร็จลงได้ เพราะระบบต่างๆเหล่านี้ ให้ความสำคัญกับกิจกรรมในการทำงานที่เสี่ยงอันตราย รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตราย โดยทำการบ่งชี้และประเมินความเสี่ยง หาทางแก้ไข เพื่อให้ความเสี่ยงนั้นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งผู้ที่มีความสามารถในการบ่งชี้ และประเมินความเสี่ยงนั้น ต้องเป็นพนักงานที่ทำหน้าที่ประจำกับงานนั้น จึงจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด จะเห็นได้ว่าระบบการจัดการแบบนี้ จะสำเร็จได้ยาก หากไม่มุ่งใจให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินระบบ

การพัฒนาจิตสำนึกความปลอดภัยภายในองค์กร (Safety Awareness Development)

จิตสำนึกความปลอดภัย (Safety Awareness) หมายถึง การรู้ถึงสิ่งที่มีผลต่อสุขภาพ ความปลอดภัยในสิ่งแวดล้อมการทำงาน การสนใจ เอาใจใส่ในสาเหตุที่อาจทำให้เกิดการบาดเจ็บ ซึ่งจิตสำนึกความปลอดภัย เป็นสิ่งที่เกิดในแต่ละบุคคล และเมื่อจิตสำนึกความปลอดภัยของพนักงานแต่ละคนมารวมตัวกันกลายเป็นวัฒนธรรมความปลอดภัยที่เกิดขึ้นในองค์กรต่อไป

วิธีการสร้างหรือเพิ่มจิตสำนึกความปลอดภัย (อาภาภรณ์ อินทนนท์, 2549)

1. Training: การอบรมพนักงาน เพื่อความปลอดภัยจัดเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของหัวหน้างาน ที่มีความสำคัญเทียบเท่ากับการวางแผนสถานที่ทำงาน เพื่อจัดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อการทำงาน เพราะหากพนักงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันภัยส่วนบุคคลแล้ว ก็อาจได้รับอันตรายได้ทั้งๆ ที่มีการจัดระบบป้องกันอันตรายเอาไว้เป็นอย่างดี

การอบรมพนักงาน เพื่อความปลอดภัย มิใช่การเรียกพนักงานมานั่งรวมกัน เพื่อรับทราบกฎข้อห้ามต่างๆ ของบริษัท แต่เป้าหมายของการฝึกอบรม คือ ต้องมุ่งสอนให้พนักงานเกิดความคิด และสามัญสำนึกในการรู้จักและระวังภัย หรือไม่กระทำการใดๆ เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงอันตรายด้วยตนเอง

ประเภทของการฝึกอบรม อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะตามลักษณะการสอน คือ

1. ประเภทให้การศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัย (General Safety Training) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อให้ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการทำงาน และความปลอดภัยทั่วไปในการทำงาน ข้อพึงระวัง สิ่งที่ควรหรือไม่ควรในการปฏิบัติในการทำงาน พร้อมทั้งรับทราบกฎระเบียบความปลอดภัยของบริษัท
2. ประเภทให้การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Specific Safety Training) มีเป้าหมายเพื่อการฝึกหัดให้พนักงานรู้จักวิธีการทำงานที่ถูกต้องและความปลอดภัย และรู้จักหลีกเลี่ยงอันตรายในการทำงาน

2.1 สำหรับการฝึกอบรมหลักสูตรปกติ ซึ่งใช้สำหรับพนักงานใหม่ หรือบุคคล
ต่างๆที่เพิ่งรับการอบรมเรื่องความปลอดภัยในเบื้องต้นควรประกอบด้วย

2.1.1 Safety Goals คือ การชี้แจงนโยบาย และเป้าหมายของการ
บริหารงานด้านความปลอดภัย

2.1.2 Reporting Incidents คือ การชี้แจงประโยชน์ ขั้นตอนการรายงาน
อุบัติเหตุ รวมถึงการป้องกันอุบัติเหตุ เพื่อลดโอกาสการเกิดเหตุซ้ำ

2.1.3 Emergencies คือ การชี้แจงขั้นตอน การปฏิบัติต่อพนักงาน เมื่อเกิด
เหตุการณ์ฉุกเฉิน

2.1.4 Warning Signs หรือTags คือ การปฏิบัติเมื่อพบเครื่องหมายความ
ปลอดภัย

2.1.5 Hazardous Substances คือ การให้ความรู้เรื่องสารเคมีอันตราย

2.1.6 Ppe คือ การสอนวิธีการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล

2.1.7 Safe Lifting คือ การสอนท่าทางการยกของที่ปลอดภัยและง่ายดาย

2.1.8 Trip Slips และ Falls คือ การป้องกันอันตรายจากการพลัดตกและ
หกล้ม

2.1.9 Electrical Safety เป็นการแนะนำวิธีการทำงานกับไฟฟ้าอย่าง
ปลอดภัย

2.1.10 Hearing Conservation คือ การป้องกันอันตรายจากเสียงดังเกิน
80dBA

2.2 สำหรับหัวข้อในหลักสูตรการอบรมเฉพาะด้านนั้นมักประกอบด้วยหัวข้อดังนี้

2.2.1 วิธีการทำงานที่ถูกต้องและปลอดภัย

2.2.2 วิธีการควบคุมเครื่องจักร และวิธีการแก้ไขเมื่อเกิดความขัดแย้ง

2.2.3 การปฏิบัติงานอันตราย จุดที่เป็นอันตรายของงานนั้นๆ

2.2.4 ความรับผิดชอบในการแนะนำเพื่อนร่วมงาน ในงานด้านความ
ปลอดภัย

2. Blackboard: เป็นวิธีการใช้บอร์ด เพื่อเป็นแหล่งทำให้เกิดจิตสำนึกความปลอดภัย โดย
ต้องมีลักษณะเป็นแหล่งความรู้ มีการถามคำถาม เพื่อให้พนักงานที่อ่านบอร์ดนั้นตอบคำถาม มี
ความแตกต่างกันในแต่ละแผนก ข้อดีของเทคนิคการสร้างจิตสำนึกความปลอดภัยโดยวิธีนี้คือ

1. แน่ใจว่าพนักงานได้รับข่าวสารที่ทันสมัย

2. มีข้อมูลการประชาสัมพันธ์

3. เป็นการส่งข้อมูลในแนวกว้าง

3. Poster: เป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่สามารถลดอันตรายได้และมีข้อดีคือ

1. ใช้ค่าใช้จ่ายน้อย
2. สามารถเลือกใช้ภาพที่เหมาะสมในแต่ละกิจกรรม
3. เป็นการพัฒนาสภาพจิตใจของพนักงาน
4. เป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
5. สามารถเตือนพนักงานได้ตลอดการทำงาน 24 ชั่วโมง

4. Safety Day หรือ Safety Week: เป็นการจัดวัน หรือสัปดาห์รณรงค์การทำงาน เพื่อความปลอดภัย

5. Public Relations Through Media: เป็นกิจกรรมโดยใช้สื่อต่างๆ

6. Accident - Free Campaign At Workplace: เป็นการจัดกิจกรรมโดยมีจุดประสงค์ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกภักดิ์ โกยวิวัฒน์ตระกูล (2542) ได้ทำการศึกษาพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าอำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความเหนื่อยหน่ายในงาน อำนาจในการควบคุมอุบัติเหตุ สามารถทำนายพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สิริพันธ์ เปรมชัยเสวีร์ (2543) ได้ศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตกระดาษ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 บุคลิกภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Goldgerg และ คณะ (1991 อ้างใน อภาภรณ์ อินทนนท์, 2549, หน้า 28) ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงภัยอันตรายกับความพร้อมในการเข้าร่วมโปรแกรมความปลอดภัย โดยสำรวจจากพนักงานสายการผลิต จำนวน 396 คน จาก 8 โรงงาน ในประเทศอิสราเอลพบว่า การอบรมด้านการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เฉพาะทางมีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุ

Janssebs Brett และ Smith (1995 อ้างใน อาภากรณ์ อินทนนท์, 2549, หน้า 28)

ทำการศึกษาพนักงานปฏิบัติการในสหรัฐอเมริกาเกี่ยวกับการจัดการและให้การสนับสนุนในเรื่องของความปลอดภัย พบว่า การจัดการและให้การสนับสนุนในเรื่องความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงานและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Hofmann และ Stetzer (1996 อ้างใน อาภากรณ์ อินทนนท์, 2549, หน้า 28) ทำการศึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ปลอดภัยของพนักงาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศความปลอดภัยในงานมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับอัตราการเกิดอุบัติเหตุ พนักงานที่รับรู้การสนับสนุนความปลอดภัยจากองค์กรน้อย จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัย

Griffin และ Neal (2000 อ้างใน อาภากรณ์ อินทนนท์, 2549, หน้า 29) ศึกษาพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศออสเตรเลีย พบว่า การบริหารจัดการความปลอดภัยขององค์กร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับทัศนคติของพนักงานและพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน

Zohar (2000 อ้างใน อาภากรณ์ อินทนนท์, 2549, หน้า 29) ได้ทำการศึกษาในพนักงานสายการผลิต 53 กลุ่ม พบว่า บรรยากาศความปลอดภัยในการทำงานจากองค์กรหรือจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับอัตราการบาดเจ็บในการทำงาน โดยกลุ่มพนักงานที่รับรู้บรรยากาศความปลอดภัยในการทำงานมีอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานต่ำ

2.2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านความก้าวหน้าในงาน

ความหมายของความก้าวหน้าในอาชีพ

ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในบทบาทการทำงาน ซึ่งจะให้ผลตอบแทนทั้งทางด้านจิตวิทยา หรือผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านี้จึงรวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน การเลื่อนตำแหน่ง หรือเงินเดือน ตลอดจนถึงความพึงพอใจต่อชีวิต ความรู้สึกว่าตนเองมีค่า ประสบความสำเร็จ ซึ่งออกมาในรูปของอำนาจหน้าที่ สถานภาพที่สูงขึ้น ความก้าวหน้าในอาชีพจึงเป็นผลสุดท้าย ของการจัดการอาชีพงานที่เริ่มต้นด้วยการวางแผนอาชีพงาน การพัฒนาอาชีพงาน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ (จรัญ สุวรรณเวช, 2549)

เครื่องมือที่ช่วยเหลือในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

เครื่องมือที่ช่วยเหลือในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540)

คือ

1. Job Ladders เป็นแผนผังที่แสดงให้เห็นถึงโอกาสที่จะก้าวหน้าจากงานหนึ่งไปยังงานอื่นๆ ได้ทั้งโดยในแนวนอนและการเลื่อนไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยจะมีรายละเอียดต่างๆ เช่น อัตราเงินเดือน ประสบการณ์ และการอบรมที่ต้องการต่างๆ เป็นต้น

2. Job Posting เป็นวิธีการง่ายๆ ที่ใช้เพื่อเปิดโอกาสให้คนงานหาความก้าวหน้า โดยการเลื่อนชั้นหรือการโยกย้ายไปทำงานที่ชอบตามระบบนี้เมื่อมีตำแหน่งใหม่เกิดขึ้นจะมีการแจ้งให้ทราบในข่าวสารหรือการติดประกาศ ซึ่งจะระบุถึงความสามารถ ประสบการณ์ และอายุงานที่จำเป็น เพื่อให้พนักงานมีสิทธิสมัครในตำแหน่งใหม่ที่เปิดได้

เกณฑ์หรือมาตรวัดความก้าวหน้าในอาชีพ

จรัญ สุวรรณเวช (2549) ยังได้อธิบายในเรื่องของเกณฑ์หรือมาตรวัดความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่

1. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การที่ได้เลื่อนขึ้นดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น มีหน้าที่และความรับผิดชอบสูงขึ้น ความก้าวหน้าในตำแหน่งวัดได้จากการเปรียบเทียบกับตำแหน่งที่ได้ดำรงอยู่กับระยะเวลาในการทำงาน หรือเปรียบเทียบกับอายุตัวของบุคลากรนั้นๆ หรืออาจเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน

2 ความก้าวหน้าในเงินเดือน การได้รับเดือนในอัตราที่สูง ความก้าวหน้าในอัตราเงินเดือนมีส่วนสัมพันธ์ ส่งเสริม และสนับสนุนกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผู้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ย่อมมีโอกาสที่จะได้รับเงินเดือนสูง หรือมีความก้าวหน้าในเงินเดือนทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ด้วย

3. ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในด้านความรู้ ความสามารถทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาตนเองในด้านจิตใจ ทัศนคติ ตลอดจนนิสัยในการปฏิบัติงาน อันจะทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเองมีความสำคัญมากที่สุดที่จะก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานที่พัฒนาตนเองอย่างรวดเร็ว ย่อมมีความก้าวหน้าทั้งตำแหน่งหน้าที่และเงินเดือน เพราะการได้เลื่อนตำแหน่งหรือได้เลื่อนขึ้นเงินเดือนโดยปกติหรือพิเศษนั้น ผู้บังคับบัญชามีอำนาจพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ความประพฤติ ตลอดจนผลงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในที่นี้ได้กำหนดไว้ คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายและมีผลต่อการคงไว้ และขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีโอกาสได้

เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของระดับความเชื่อมั่น ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีเกณฑ์ควรพิจารณา คือ

1. มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิชอบ ได้รับการมอบหมายงานมากขึ้น
2. มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะ เพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น
3. โอกาสความสำเร็จ หมายถึง ความก้าวหน้าที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ
4. ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการจ้าง

นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยของ ศกาญจจิต อุดมกิจวัฒนา (2552) กล่าวว่า ในการพิจารณาเรื่องความก้าวหน้า สามารถพิจารณาได้จากความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งมีนักวิชาการที่ได้กล่าวถึงความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนี้

อัจฉรา สุวพันธ์ (2525) ได้นิยามความหมายของความก้าวหน้าทางวิชาชีพว่า การที่บุคคลซึ่งทำงานอยู่ในองค์กรใดๆ จะมีหนทางที่จะสามารถได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานในองค์กรนั้นๆ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526) ได้นิยามความหมายของความก้าวหน้าทางวิชาชีพว่า หมายถึง กิจกรรมด้านการบริหารงานบุคคลที่มีขึ้น เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ และขณะเดียวกัน พนักงานก็มีโอกาสที่จะมีผลสำคัญในการพัฒนาตนเองได้สูงสุด

อรุณ รักธรรม (2537) ได้นิยามความหมายของความก้าวหน้าทางวิชาชีพว่า มนุษย์ส่วนใหญ่มีความปรารถนาที่จะเห็นความก้าวหน้าของตนเอง การที่มนุษย์เข้ามาทำงานในองค์กรหนึ่งนั้น สิ่งที่คุณค่าคาดหวังจากองค์กร อาจจะเป็นเงินทอง ชื่อเสียง การยอมรับและโอกาสของความสำเร็จในชีวิตเติบโตจากพนักงานระดับล่างขึ้นสู่ระดับนักบริหารชั้นสูงๆ ขึ้นไป

ศิริมา คชสังข์ (2545) ได้นิยามความก้าวหน้าของพนักงานออกเป็น 2 ส่วน ความก้าวหน้าภายนอก และความก้าวหน้าภายใน ซึ่งความก้าวหน้าภายใน การเพิ่มคุณค่าของการเป็นทรัพยากรบุคคลของพนักงานแต่ละคนซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ สังคมประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ในชีวิตการทำงานจริงภายในบริษัท โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาตนเองบน “เส้นทางความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานที่ไม่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง” อันเป็นการเลื่อนตำแหน่งในแนวนอนจนครบหรือเกือบครบทุกหน่วยงานเสียก่อน จึงมีการเลื่อนตำแหน่งในแนวดิ่ง กล่าวคือ เริ่มต้นจากการรับพนักงานใหม่ที่จะจบการศึกษาใหม่ๆ การหมุนเวียนการทำงาน ผสมผสานกับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระหว่างปฏิบัติงานและในชั้นเรียนตลอดจนการเลื่อนตำแหน่งที่พิจารณาจากความสามารถ และตามอาวุโสจำนวนปีของการทำงาน บุคลิกภาพ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ส่วนความก้าวหน้าภายนอก หมายถึง ความก้าวหน้าของพนักงานในด้านต่างๆ ที่บุคคลภายนอกเห็นได้ชัดเจน เช่น การเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

กัตเตอร์ไรด์ และ ฮัทเชสัน (Gutteridge & Hutcheson, 1990 อ้างใน ศาญจิต อุดมกิจวัฒนา, 2552, หน้า 45) ให้นิยามคำศัพท์ที่ใกล้เคียงกับ Career Growth คือ Career Success ว่า หมายถึง การประสบความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งมีนักวิชาการบางท่านได้ระบุแยกย่อยออกไปเป็นความสำเร็จในระดับบุคคล (Individual Level) คือ การได้มาซึ่งความก้าวหน้าด้านวัตถุ อำนาจ และพึงพอใจ และเป็นการประสพผลสำเร็จทางวิชาชีพ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของจิตวิทยาในเชิงบวก หรือความสำเร็จอันเกิดจากการสั่งสมของประสบการณ์ที่เพิ่มพูนขึ้นจากชีวิตการทำงานซึ่งมีอยู่ 2 ประเภท คือ

1) Objective Career Success ซึ่งจะได้อะไรซึ่งสิ่งที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ เช่น ตำแหน่งงาน เงินเดือน หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

2) Subjective Career Success คือ เป็นการประเมินความสำเร็จทางอาชีพด้วยตนเอง เป็นการรับรู้ในการสำเร็จของตนเอง ซึ่งความสำเร็จในมุมมอง 2 ด้าน ไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้

เอฟ เฮอร์ซเบิร์ก บี นูสเนอร์ และ บี ซิลเดอร์แมน (F.Herzberg, 1959 อ้างใน ศาญจิต อุดมกิจวัฒนา, 2552, หน้า 46) ได้ศึกษาทฤษฎี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factor) หมายถึง ปัจจัยจูงใจให้คนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงของบุคคลในองค์กร และมีโอกาสได้ศึกษา เพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ได้กล่าวถึง โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเรื่องตำแหน่งภายในหน่วยงาน และยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

ฮอลเลอร์ บี กิลเมอร์ (Haller B. Gilmer, 1997 อ้างใน ศาญจิต อุดมกิจวัฒนา, 2552, หน้า 46) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity For Advancement) คือ การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสนี้มาจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ ผู้ชายมีความต้องการนี้สูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า ถ้าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรมีความคิดที่จะพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพในองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทร์เพ็ญ เจริญศิลป์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของบุคคล ความก้าวหน้าของวิชาชีพ นโยบายการพัฒนาบุคลากรกับพฤติกรรมการพัฒนาบุคลากร ตามทฤษฎีการปรับตัวของรอย วิจัยพบว่า การรับรู้คุณค่าของบุคคล ความก้าวหน้าของวิชาชีพ นโยบายการพัฒนาการพัฒนาบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการพัฒนาบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .001$) การรับรู้คุณค่าของบุคคล และการรับรู้ความก้าวหน้าทางวิชาชีพเป็นตัวแปรทำนายพฤติกรรมการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีค่าอำนาจการทำนายเท่ากับ 29.20 เปอร์เซนต์

เบญจรัตน์ อุทิศพันธ์ (2541, อ้างใน ศาญจิต อุดมกิจวัฒนา, 2552, หน้า 49) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัด โรงเรียนนายร้อยตำรวจ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในอาชีพ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพทำงานกับความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์ทุกระดับ โดยมีความรู้สึกพอใจต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ระดับสูงสุด และมีความรู้สึกพอใจต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำ

2.2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านนโยบายการบริหารขององค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) ให้ความหมายว่า การจัดการหรือการบริหาร หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้นำกลุ่มซึ่งจะต้องจัดการให้ทรัพยากรทั้งที่เป็นตัวคนและวัตถุ สามารถประสานเข้าด้วยกันเพื่อร่วมกันทำงานเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพได้ และขณะเดียวกันก็ต้องจัดการนำองค์กรให้มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างดีที่สุด

ทฤษฎีการจัดการนี้สามารถนำมาประยุกต์ให้เข้ากับการบริหารขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นกระบวนการของการใช้ความคิด และการตัดสินใจ โดยกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร จากนั้นทำการวางแผนมาตรการ หรือวิธีการปฏิบัติที่จะทำให้เกิดผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. การจัดองค์กร (Organizing) เป็นการจัดระเบียบงานภายในองค์กร โดยแบ่งงานออกเป็นกลุ่มๆ พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในแต่ละระดับ ตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงาน เพื่อมุ่งให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

3. การนำองค์กร (Leading) เป็นบทบาทของผู้บริหารในการใช้อำนาจหน้าที่ของตนกระตุ้นจูงใจให้สมาชิกในองค์กรร่วมแรงร่วมใจ เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. การควบคุม (Controlling) เป็นกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และหาหนทางแก้ไขข้อผิดพลาดจากมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

แนวความคิดเรื่องการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (นวัตกร เฉลิมพล, 2552)

Total Quality Management (TQM) หมายถึง การบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เป็นการบริหารโดยให้พนักงานขององค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างผลงานคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า ภายใต้ปรัชญา “สามัคคี คือ พลัง และมีความเป็นเอกภาพขององค์กร”

การดำเนินงาน การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

การดำเนินงาน การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มีขั้นตอนสำคัญดังนี้

1. กำหนดนโยบายการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เป็นนโยบายที่ได้รับการยอมรับจากระดับสูงสุดขององค์กรถึงระดับพนักงาน
2. จัดโครงสร้างการบริหารงานให้มีชั้นการบริหารงานน้อย หรือการบริหารงานแบบระนาบและสร้างความเชื่อมโยง โดยกำหนดระบบความสัมพันธ์ที่ชัดเจน
3. สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน คือ ทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นต่อระบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม ส่งผลให้พนักงานกล้าคิด กล้าทำ และการแสดงออก
4. สร้างความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงาน คือ ให้หน่วยงานมีความเป็นอิสระในการทำงาน เพื่อแก้ไขปรับปรุงงานของตนเอง โดยไม่มีความกังวล
5. จัดการฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะคิดต่อองค์กร
6. กำหนดอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบให้หน่วยงานสามารถประสานความร่วมมือของพนักงาน
7. สร้างทีมงานประสิทธิภาพด้วยกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ เช่น กิจกรรม 5ส. กิจกรรม QCC ข้อเสนอแนะปรับปรุง และการบำรุงรักษาแบบมีส่วนร่วม
8. ให้ทุกหน่วยงานทำงาน โดยยึดกระบวนการ และความต่อเนื่องของกระบวนการให้มีความสำคัญตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) วิธีการทำงาน (Process) และผลงาน (Output)

ประโยชน์สร้างของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ช่วยแก้ปัญหาคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานโดยหาสาเหตุที่ชัดเจนไม่ได้ หรือมีสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่ามาตรฐาน เพราะ TQM ทำให้เกิดผลต่อการทำงานทั่วทั้งองค์กร ดังนี้

1.พนักงานทุกคนทุกระดับ มีส่วนร่วมรับผิดชอบและสร้างผลงานคุณภาพ ทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น ขจัดปัญหาการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานคุณภาพตามเป้าหมาย

2.หน่วยงานทุกหน่วยเห็นความสำคัญของตนเองจากการเชื่อมความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงาน ผลงาน ที่มีต่อคุณภาพตามเป้าหมายของการปฏิบัติงาน

3.นโยบายคุณภาพ ที่ประกอบด้วย

Q = Quality คุณภาพของสินค้าหรือบริการ

C = Cost การบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ

D = Delivery การส่งมอบตรงเวลา ถูกคำพึงพอใจ

S = Safety ความปลอดภัยในการทำงาน

M = Morale ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4.การรับฟังข้อเสนอแนะ ปรับปรุงงานจากพนักงานเป็นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เช่นเดียวกับกิจกรรม QCC ทำให้องค์กรได้รับข้อมูลปรับปรุงงานที่ถูกต้องชัดเจน

5.การสร้างมาตรฐานการทำงานของหน่วยงาน โดยใช้ระเบียบวิธี PDCA ทำให้หน่วยงานมีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

6.การประเมินผลงานด้วยเกณฑ์มาตรฐาน และแสดงผลที่ชัดเจนอธิบายได้ ทำให้เกิดการยอมรับจุดบกพร่องนำไปสู่การปรับปรุงและแก้ไขวิธีการทำงาน

7.การเปิดโอกาสและสนับสนุนให้พนักงานและหน่วยงานปรับปรุงการทำงาน คือ หัวใจของ TQM และคุณภาพขององค์กร

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า การบริหารคุณภาพในองค์กร คือ กระบวนการบริหารงานที่ใช้วงจรบริหารงานคุณภาพ จากนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าของพนักงานและสังคม โดยใช้หลักการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ระบบบริหารงานคุณภาพ และการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

แนวความคิดของการบริหารนโยบายหรือการบริหารคุณภาพ (Deming's Circle)

การบริหารนโยบาย ถือเป็นระบบการชี้แจงและการกระจายนโยบายที่สำคัญๆ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาควบคู่กับการปรับปรุงองค์กรให้มีศักยภาพ มั่นคงและแข็งแกร่งขึ้น โดยนโยบายนี้จะเป็นเรื่องที่บอกทิศทาง เป้าหมายในเรื่องสำคัญๆ ที่มีผลกระทบต่อความอยู่รอดและการเจริญเติบโตขององค์กร ที่ถ่ายทอดให้กับผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบนั้นๆ ไปดำเนินการ และเป็นการแสดงออกถึงความมุ่งมั่น เพื่อต้องการที่จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกคน ทุกระดับให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งโดยทั่วไปควรจะดำเนินการตามแผนงานต่างๆ ให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

จากข้อมูลข้างต้น บรรพต ปันทรส (2545) ได้อธิบายถึงแนวความคิดการบริหารคุณภาพ (Deming's Circle) โดยแนวคิดนี้ ผู้ที่นำมาเผยแพร่ที่ประเทศญี่ปุ่นเป็นคนแรก คือ ดร. เอ็ดวาร์ด เดมมิง เมื่อปี ค.ศ.1950 โดยแนวความคิดการบริหารนี้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดทำและวางแผน (Plan) คือ การทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน มีหัวข้อควบคุม (Control Point) แล้ว กำหนดกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ ที่ต้องการปรับปรุง โดยตั้งเป้าหมายที่ต้องการจะบรรลุ พร้อมทั้งกำหนดวิธีการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติงานตามแผน (Do) คือ การปฏิบัติงานกำหนดไว้ และคอยเฝ้าติดตามความคืบหน้า และการเก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องและผลลัพธ์นั้นๆ

ขั้นตอนที่ 3 การติดตามประเมินผล (Check) คือ การตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการทำงานที่ตรงตามมาตรฐานหรือไม่ และทำการตรวจสอบค่าวัดต่างๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและยังคงอยู่ในเป้าหมายที่ได้ทำการวางไว้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดมาตรฐานการปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ทำให้ไม่เป็นไปตามแผน (Action) คือ การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นหรือปรับมาตรฐานการทำงานใหม่

นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีวงจรสมัยใหม่จะมีองค์ประกอบอยู่ 2 ทฤษฎี

1. ทฤษฎีระบบ จะมองว่าองค์กรเป็นระบบๆหนึ่ง ที่มีส่วนประกอบ 5 ส่วนด้วยกัน ได้แก่

Input คือ สิ่งนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารงานขององค์กร

Process คือ กระบวนการที่ใช้ในการแปลงสิ่งนำเข้าหรือทรัพยากร ให้ออกมาเป็น สิ่งส่งออกหรือผลผลิต หรือการบริการ

Output คือ สิ่งส่งออกหรือผลผลิต หรือการบริการ

Feedback คือ ข้อมูลย้อนกลับ ว่าสินค้าและการบริการได้รับความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งจะ เป็นข้อมูลที่กลับมาสู่กระบวนการของการ Input

Environment คือ สิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการบริหารงาน เช่น เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรม และสังคม เป็นต้น

2. ทฤษฎีการบริหารตามสถานการณ์ พัฒนามาจากความอิสระ ที่ว่าองค์กรที่เหมาะสมที่สุด ควรจะเป็นองค์กรที่มีโครงสร้าง มีระบบที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสภาพความเป็นจริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บรรพต ปันทรส (2540) ศึกษาถึงการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำเป็นของ การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด โดยผลที่ได้ หลังจากการนำนโยบายและการบริหารงานประจำมาใช้ ทำให้ผู้บริหารสามารถกระจายนโยบายสู่

หน่วยงานต่างๆ ได้อย่างมีระบบ และอย่างทั่วถึง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่การวางแผนจนถึงการปฏิบัติ และหน่วยงานระดับปฏิบัติการมีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ซึ่งปัญหาการนำการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันมาใช้ ส่วนใหญ่ คือผู้บริหารไม่ได้ติดตามแผนงานอย่างจริงจัง พนักงานขาดแรงจูงใจที่จะปรับปรุงงานและรู้สึกสับสนกับระบบต่างๆ ที่ซับซ้อน ซึ่งบริษัทได้แก้ไข โดยการกำหนดให้มีจุดวัดผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารระดับกลางทำเป็นตัวอย่าง และจัดให้มีที่ปรึกษามาช่วยแนะนำการบริหารงานของหน่วยงาน

2.2.6 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านผู้บังคับบัญชา

ความหมายของผู้บังคับบัญชา

โชติฉินนุญ คงพานิช (2547) กล่าวว่า บุคคลที่มีอำนาจหรืออิทธิพลในการกระตุ้นโน้มน้าวใจให้ผู้อื่นปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งยังมีอ้างอิงถึงนักวิชาการที่ได้กล่าวถึงความหมายของผู้บังคับบัญชา ดังนี้

นพเก้า ศิริพล ไพบูลย์และคณะ (2545 อ้างใน โชติฉินนุญ คงพานิช, 2547, หน้า 11) ให้ความหมายว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่สามารถให้อำนาจอิทธิพลต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม นำกลุ่มประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กร โดยใช้อิทธิพลจูงใจและชักนำผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม

Terry (1990 อ้างใน โชติฉินนุญ คงพานิช, 2547, หน้า 11) ให้ความหมายว่า ผู้บังคับบัญชา คือ ผู้ที่ใช้อิทธิพลหรืออำนาจหน้าที่ในความสัมพันธ์ที่มีอยู่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยความสะดวก โดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

Gorge และ Jones (1999 อ้างใน โชติฉินนุญ คงพานิช, 2547, หน้า 11) ได้ให้ความหมายว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นบุคคลที่สามารถมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นภายในกลุ่มหรือในองค์กร มีอำนาจในการสั่งการและการบังคับบัญชาบุคคลอื่น เป็นผู้ที่สามารถช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้

อีกทั้ง โชติฉินนุญ คงพานิช (2547, หน้า 11) ยังกล่าวถึงเรื่องของทักษะการเป็นผู้บังคับบัญชา แนวคิดเทคนิคในการเป็นผู้บังคับบัญชา ทฤษฎีผู้นำเชิงสถานการณ์ ทฤษฎีตามสถานการณ์ของฟีลเดอร์ และทฤษฎีเส้นทาง – เป้าหมาย โดยมีรายละเอียด

ทักษะการเป็นผู้บังคับบัญชา

พรนพ พุกกะพันธ์ (2542 อ้างใน โชติฉินนุญ คงพานิช, 2547, หน้า 14) กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความสามารถในการจูงใจบุคคล การวิเคราะห์และตัดสินใจ เข้าใจจิตใจผู้อื่น เป็นผู้ชี้นำมากกว่า

ควบคุมและสั่งการ และเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้าง ซึ่งทักษะของการเป็นผู้นำเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสามารถในการเป็นผู้นำ ซึ่งทักษะเหล่านี้ ได้แก่

1. ทักษะทางด้านเทคนิค (Technical Skill) คือ ความรู้ความสามารถในหน้าที่การทำงานที่รับผิดชอบ เป็นความสามารถในการใช้วิธีการ อุปกรณ์และเทคนิคต่างๆ สำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะทักษะดังกล่าวได้มาจากประสบการณ์และการศึกษา เช่น การทำบัญชีหรือทักษะทางเทคนิคของวิศวกร เป็นต้น

2. ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skills) คือ ความสามารถในการเข้ากับบุคคลอื่นได้ดี มีความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์และมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานผู้ร่วมงานทุกคนได้ทั้งที่อยู่ระดับเหนือกว่าผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3. ทักษะด้านความคิด (Conceptual Skills) คือ ความสามารถในการใช้สมองคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดวางแผนจัดการ และสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการใช้ความนึกคิด เช่น การสามารถมองเหตุการณ์อย่างเป็นระบบ คิดอย่างเป็นระบบ เป็นต้น

แนวคิดเทคนิคในการเป็นผู้นำ

1. เทคนิคในการสั่งการ ควรจะต้องถูกกาลเทศะ คำสั่งมีความชัดเจน ทำให้ผู้รับคำสั่งเข้าใจได้ถูกต้องและปฏิบัติได้ตรงตามความต้องการ

2. เทคนิคในการค้ำและตำหนิผู้อื่น ควรจะต้องมีรากฐานมาจากการมีใจดำหนิ เพราะ มีอคติส่วนตัว การตำหนิจะต้องมีข้อเท็จจริงและมีเหตุผลสนับสนุนพร้อมทั้งมีวิธีแก้ไขประกอบด้วย

3. เทคนิคในการให้ขวัญและกำลังใจ ควรชมเชยยกย่องที่ทำดีด้วยความจริงใจ เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงาน

4. เทคนิคในการปฏิบัติตน ต้องวางตัวให้เที่ยงตรง มีความยุติธรรม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง มีการจ่ายงานอย่างทั่วถึง ทำตัวเป็นมิตรอย่างสม่ำเสมอกับผู้ร่วมงานทุกคน

5. เทคนิคในการรับฟังคำแนะนำ ควรสร้างบรรยากาศให้ผู้ร่วมงานกล้าแสดงออกและแสดงความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นด้วยความยินดี และนำเสนอแนะนำที่มีประโยชน์ไปปฏิบัติตามโอกาส

6. เทคนิคการรักษาความสามัคคีในหมู่คณะ ควรทำตนเองให้เป็นหลักที่ฟังและเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้ร่วมงาน เอาใจใส่ดูแลความเป็นอยู่ และสร้างความเข้าใจอันดีของผู้ร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ

7. เทคนิคการส่งเสริมผู้ร่วมงาน ควรฝึกฝนสนับสนุนผู้ร่วมงานให้มีผลงานและมีความสามารถเพิ่มขึ้น ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาด้วยความจริงใจ สนับสนุนให้ผู้ร่วมงานเป็นผู้นำหรือก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นเมื่อมีโอกาส

ทฤษฎีผู้นำเชิงสถานการณ์ (Situational Leadership)

Northouse (1997 อ้างใน โชติฉินนุญ คงพานิช, 2547, หน้า 15) หลักสำคัญที่เป็นพื้นฐานของทฤษฎี คือ ผู้นำจะนำเอาพฤติกรรมอะไรมาใช้ในการทำงานขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน ผู้นำจะต้องเลือกวิธีการที่ใช้ในการทำงานให้สอดคล้องกับความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน วิธีการที่ผู้นำใช้ในการทำงานมี 4 วิธี ดังนี้

1. การสั่งการ (Directing) หมายถึง การสั่งให้ทำงานตามแนวทางที่กำหนดว่าต้องทำอะไร และอย่างไร ใช้ในสถานการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมต่ำ ขาดทั้งความสามารถและแรงจูงใจ
2. การสอนงาน (Coaching) เป็นการอธิบายให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการทำงานและผลที่เกิดกระตุ้นให้มีความรู้และมีแรงจูงใจ ใช้ในสถานการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมปานกลาง
3. การให้มีส่วนร่วม (Participating) เน้นการสื่อสารและตัดสินใจร่วมกัน ให้การสนับสนุนส่งเสริมก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงาน ใช้ในสถานการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถ แต่ขาดแรงจูงใจ
4. การมอบหมายงาน (Delegating) ใช้ในสถานการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมสูง คือ มีทั้งความสามารถและมีแรงจูงใจ เพียงผู้นำมอบหมายงานและอำนาจให้ ส่งเสริมสนับสนุนเพียงเล็กน้อยผู้ปฏิบัติงานก็สามารถทำงานให้สำเร็จได้

ทฤษฎีตามสถานการณ์ของฟีลเดอร์ (Fielder's Contingency Theory)

Riggo (1990 อ้างใน โชติฉินนุญ คงพานิช, 2547, หน้า 21) การศึกษาผู้นำตามสถานการณ์ของฟีลเดอร์ แยกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นพฤติกรรมของผู้นำ ได้แก่ ผู้มุ่งเน้นงาน (Task-oriented) และผู้นำที่มุ่งความสัมพันธ์ (Relationship-oriented) ส่วนที่สอง เป็นสถานการณ์เป็นรูปแบบที่ใช้กำหนดว่าพฤติกรรมผู้นำเหมาะสมกับสถานการณ์ใด ตัวสถานการณ์จะชี้ว่าควรใช้ผู้นำประเภทใดจึงจะดีที่สุด แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับปฏิบัติงาน (Leader-Member Relation) หมายถึง ลักษณะของผู้นำกับกลุ่มทำงาน หากทั้งสองฝ่ายมีความไว้วางใจกัน ให้เกียรติกัน เชื่อถือและเข้าใจกัน ความสัมพันธ์จะอยู่ในระดับดี แต่ถ้าตรงกันข้ามก็จะมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับไม่ดี

โครงสร้างงาน (Task Structure) หมายถึง ระดับที่งานของกลุ่มระบุไว้ชัดเจนหรือไม่ชัดเจน เป็นงานประจำและเข้าใจง่าย โครงสร้างงานก็มีระดับความแน่นอนสูง แต่ถ้าเป็นไปในทางตรงกันข้ามโครงสร้างงานก็มีระดับความแน่นอนต่ำ

อำนาจเกิดจากตำแหน่งงาน (Position Power) หมายถึง อำนาจบังคับบัญชาของตำแหน่งงานนั้น หากผู้นำมีอำนาจเต็มที่ในการมอบหมายงาน การลงโทษและการให้รางวัล ก็ถือว่าอำนาจที่เกิดจากตำแหน่งงานนั้นอ่อนแอหรือน้อย

ดังนั้น การใช้พฤติกรรมผู้นำแบบใดจึงขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ที่เผชิญ

ทฤษฎีเส้นทาง – เป้าหมาย (Path-Goal Theory)

House (1967 อ้างใน โชติธัญญ์ คงพานิช, 2547, หน้า 22) หลักสำคัญของทฤษฎี คือ การมุ่งให้ผู้มีพฤติกรรมความเป็นผู้นำเชิงกระตุ้น สามารถจูงใจลูกน้องได้โดยการทำให้เส้นทางที่นำไปสู่เป้าหมายปราศจากอุปสรรค ประสิทธิภาพของผู้นำขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่งานการนำเข้า กับลักษณะลูกน้องและลักษณะงาน พฤติกรรมผู้นำมีดังต่อไปนี้

1. บัญชาหรือสั่งการ (Directive) หมายถึง กำหนดบทบาท หน้าที่ มาตรฐานการทำงาน กฎระเบียบและเป้าหมายของกลุ่ม เน้นที่ผลผลิต
 2. สนับสนุน (Supportive) หมายถึง ใส่ใจความต้องการของลูกน้อง ให้ความช่วยเหลือ เน้นที่ตัวบุคคล
 3. การให้มีส่วนร่วม (Participate) หมายถึง ลูกน้องสามารถปรึกษาหรือ แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้
 4. มุ่งสัมฤทธิ์ (Achievement-Oriented) หมายถึง มีการกระตุ้นท้าทายความสามารถของลูกน้อง ตั้งมาตรฐานการทำงานสูง เน้นการปรับปรุงศักยภาพของบุคคลและผลงานอย่างต่อเนื่อง
- นอกจากนี้ในเรื่องของการเป็นผู้นำที่ดีแล้ว องค์กรก็ควรจะศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา ซึ่งมีนักวิชาการกล่าวถึง ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา ดังต่อไปนี้
- ปัทม ฉัตรยาลักษณ์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของพนักงานที่มีต่อรูปแบบบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา
- ศรีสกุล สังข์ศรี (2541) ให้ความหมาย ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาว่า เป็นความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกชอบ และเห็นด้วย ที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อพฤติกรรมการบังคับบัญชาและคุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา
- เสนีย์ นันทยานนท์ (2543) ให้ความหมายความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาว่า การทำงานด้วยความรู้สึกที่ดีหรือมีทัศนคติที่ดีต่อการบังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา

สมบัติ อังกูรพิริยะ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่ดีของแต่ละบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชาและการบังคับบัญชาในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่

อำนาจ แสงสว่าง (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา หมายถึง การแสดงความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งแสดงออกมาในทางบวก

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกทางบวกที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชาและรูปแบบการบังคับบัญชา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยให้นิยามความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาว่าเป็นความรู้สึกทางบวกที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อพฤติกรรมการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ซึ่ง ได้แก่ การวางแผน การจัดระบบ การมีมนุษยสัมพันธ์ การชี้แนะ และการควบคุม

แบบวัดความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการ และแผนงานในการทำงาน เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย
2. ด้านการจัดระบบ (Organizing) หมายถึง การกำหนดกระบวนการทำงาน การแบ่งงาน และการมอบหมายงาน เพื่อให้ทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ
3. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดี ตลอดจนมีทักษะการมีปฏิสัมพันธ์ และการจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง
4. ด้านการชี้นำ (Leading) หมายถึง การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการรักษาส่งเสริม และพัฒนาความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการสนับสนุน สอนงาน และให้คำแนะนำปรึกษาในการทำงาน
5. ด้านการควบคุม (Controlling) หมายถึง การดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามแผนการ ประกอบด้วย การกำหนดมาตรฐาน การให้ข้อมูลย้อนกลับ การติดตามความคืบหน้าและการประเมินผลงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปภัส นัตริยาลักษณ์ (2540) ทำการวิจัยเรื่องบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบังคับบัญชาของพนักงานสำนักบริการโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำปาง พบว่า ความแตกต่างในบทบาทของผู้บังคับบัญชาของหัวหน้างานที่ปฏิบัติจริงตามการรับรู้และตามความคาดหวังของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจ

ของพนักงานที่มีต่อการบังคับบัญชาและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

วุฒิชติ สุนทรสมัย (2541) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการนำของผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจพฤติกรรมการนำเรียงลำดับจากมากไปน้อยตามลำดับ คือ ด้านการเปิดเผยตนเอง ด้านการคำนึงถึงผู้บังคับบัญชา ด้านการปล่อยอิสระ ด้านการคำนึงถึงลูกน้อง และด้านความสามารถในการจัดการกับความไม่แน่นอน

ศรีสกุล สังข์ศรี (2541) ทำการศึกษาเรื่องลักษณะผู้นำและความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชาที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อผู้บังคับบัญชามีลักษณะผู้นำด้านสนใจความรู้สึของผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านความไว้วางของผู้บังคับบัญชา

สมบัติ อังกรพิริยะ (2544) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม การสั่งงานมอบหมายมีความชัดเจน วิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน การสอนงาน และการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความหมายของพึงพอใจในงาน

พงส์ (2540 อ้างใน ชัยวัฒน์ ดันติภาสวสิน, 2548, หน้า 41) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกและทางลบ และเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญกำลังใจในการทำงาน เพราะสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพรวมทั้งส่งผลไปถึงผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

Yoder (1958 อ้างใน ชัยวัฒน์ ดันติภาสวสิน, 2548, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ และที่จะปฏิบัติงานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการได้

Good (1973 อ้างใน ชัยวัฒน์ ดันติภาสวสิน, 2548, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพ และสภาพของงานนั้นๆ

Locke (1976 อ้างใน ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน, 2548, หน้า 303) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน ว่าหมายถึง ความพึงพอใจหรืออารมณ์ทางบวก เป็นผลที่เกิดมาจากการประเมินการทำงานของบุคคล หรือประสบการณ์ในการทำงานของบุคคล

Dessler (1983 อ้างใน ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน, 2548, หน้า 204) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นระดับของความรู้สึกต่องาน บุคคลมีความต้องการที่สำคัญ เช่น การมีสุขภาพที่ดี มีความมั่นคง มีคนยกย่อง สิ่งเหล่านี้เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงาน

Muchinsky (1990 อ้างใน ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน, 2548, หน้า 303) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง การตอบสนองทางอารมณ์ และการตอบสนองด้วยความรู้สึกชอบและไม่ชอบ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นขอบเขตของความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่บุคคลได้รับจากงาน

Greenberg และ Baron (1993 อ้างใน ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน, 2548, หน้า 185) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทักษคติทางบวก หรือทางลบที่บุคคลมีต่องานของเขา

Spector (1996 อ้างใน ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน, 2548, หน้า 214) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทักษคติที่ดีต่องาน โดยสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานของตน

Gordon (1990 อ้างใน ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน, 2548, หน้า 67) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลลัพธ์เมื่องานนั้นสามารถบรรลุหรือช่วยให้สำเร็จได้ และตรงกับค่านิยมส่วนบุคคล ความคาดหวัง และมาตรฐาน ส่วนความไม่พึงพอใจนั้นเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรับรู้ว่างานที่ทำมีอุปสรรคไม่สามารถทำสำเร็จได้

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เป็นความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากการทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบในการทำงาน

ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงาน

พงศ์ (2540 อ้างใน ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน, 2548, หน้า 44) ได้ให้ทัศนะความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

1. เพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน
2. เพื่อให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน

3. เพื่อเรียนรู้ถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับการฝึกอบรม การขาดงาน การออกจากงาน และอื่นๆ

4. เพื่อเลือกใช้เครื่องมือ หรือวิธีการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานได้อย่างถูกต้อง แม้ความพึงพอใจในงานไม่ใช่เรื่องง่ายทั้งนี้ เพราะคำว่า “งาน” มีความสลับซับซ้อน และมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องกระทำ เช่น หน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมาย การติดต่อสัมพันธ์ และผลของงาน เป็นต้น

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Of Needs)

มาสโลว์กล่าวว่า (อานวย แสงสว่าง, 2544, หน้า 72-74) ความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งออกเป็น 5 ลำดับขั้น คือ

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) ลำดับต่ำที่สุดเป็นระดับความต้องการของมนุษย์เป็นปัจจัยพื้นฐาน เป็นความต้องการทางสรีระที่สามารถทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่รอดได้ ได้แก่ ปัจจัย 4 อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เสื้อผ้า ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Security and Safety Needs) เป็นสิ่งที่มนุษย์มีความปรารถนาให้มีความมั่นคงและความปลอดภัย มีความอบอุ่นทางด้านร่างกายและทางจิตใจ เช่น ปราศจากการประสพอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย เศรษฐกิจตกต่ำ การถูกข่มขู่จากบุคคลอื่น และการถูกโจรกรรมทรัพย์สิน เป็นต้น เป็นลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสรีระได้รับการตอบสนองอย่างมีความพอใจแล้ว

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการทางสรีระและความต้องการความมั่นคงความปลอดภัยจนเป็นที่พอใจแล้ว ตามทฤษฎีของมาสโลว์ มนุษย์ก็ไม่มีความต้องการที่จะต้องมีการมุ่งใจทางพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการทางสังคมจึงกลายเป็นตัวกระตุ้นที่มีประสิทธิภาพต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการการยอมรับการเข้าเป็นสมาชิก การให้ความรัก การให้อภัย และความเป็นมิตร เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือหรือความต้องการอีโก (Esteem or Ego Needs) มาสโลว์ ได้ให้ความหมายไว้ 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 ความต้องการเหล่านั้นเป็นส่วนที่เกี่ยวกับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีอิสรภาพ ความสำเร็จ และความรู้

ประการที่ 2 ความต้องการเหล่านั้น มีส่วนเกี่ยวกับการมีชื่อเสียง เป็นความต้องการตำแหน่ง การยอมรับ การยกย่องชมเชย และการนับถือจากเพื่อนความต้องการอีโก (Ego Needs) ไม่ค่อยจะได้รับความพอใจมากนัก ตามทฤษฎีของมาสโลว์กล่าวว่า มนุษย์มีความมั่นคงมีความต้องการไม่มีขอบเขตจำกัด ต้องการความสำเร็จมากขึ้น ต้องการมีความรู้มากขึ้น และ

ต้องการการยอมรับมากขึ้น ในอีกทางด้านหนึ่งความต้องการทางสรีระ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และความต้องการทางสังคมมีขอบเขตจำกัด มนุษย์สามารถได้รับความต้องการดังกล่าวอยู่ในระดับที่น่าพอใจบ่อยๆ ดังนั้นความต้องการอีโก สามารถจูงใจมนุษย์ให้เกิดพฤติกรรมได้ ต่อเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นที่น่าพอใจอยู่ในระดับต่ำ

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จ(Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ เป็นสิ่งที่ปรารถนาที่จะค้นพบว่า ตัวเราที่แท้จริงเป็นใครและสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้มีความศักยภาพได้สูงสุดเท่าที่จะกระทำได้ ความพยายามของมนุษย์ที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือรวมกับความต้องการและความสำเร็จของตนเอง ซึ่งมาสโลว์ เรียกว่า ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ความเจริญก้าวหน้าของบุคคลจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้สำเร็จ ถ้าทราบใดที่ความต้องการของบุคคลยังไม่ได้รับความพอใจ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ทซ์เบิร์ก

อานวย แสงสว่าง (2544 อ้างใน จงกลณี จันทรทะเล, 2548, หน้า 6) ได้กล่าวถึงทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ทซ์เบิร์ก ไว้ว่าเฮอร์ทซ์เบิร์ก ได้ทำการศึกษาวิจัย วิศวกรและนักบัญชีจำนวนมากกว่า 200 คน โดยตั้งคำถามและให้อธิบายความรู้สึกในขณะที่มีความพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน พบว่า เมื่อวิศวกรและนักบัญชีมีความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานเกิดขึ้นจากเงื่อนไขการทำงานทางกายภาพ ค่าจ้าง ความปลอดภัย และการติดต่อสัมพันธ์กันภายในหน่วยงาน ถ้าสภาพเงื่อนไขในการทำงานเป็นผลทางบวก ความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานจะไม่เกิดขึ้น จึงต้องให้บุคคลมีบทบาทในการป้องกันการเกิดปฏิบัติการทางลบ

เฮอร์ทซ์เบิร์ก ได้ให้ความหมายของปัจจัยเหล่านี้เป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานและทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ผลผลิตลดลง ปัจจัยอนามัย ได้แก่

- 1.1 อัตราค่าจ้าง
- 1.2 ความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ
- 1.3 เงื่อนไขสภาพการทำงานทางด้านกายภาพ
- 1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 1.5 นโยบายบริษัท
- 1.6 คุณภาพการนิเทศงาน

2. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่

- 2.1 การยอมรับว่าทำงานดี
- 2.2 การมีโอกาสเจริญก้าวหน้าหรือได้ศึกษาต่อ
- 2.3 การมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
- 2.4 การได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น
- 2.5 ลักษณะของงานที่ให้งาน
- 2.6 การมีโอกาสได้รับความสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยอนามัยนั้นหากไม่ได้รับการสนองในระดับที่เพียงพอจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานและทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ นอกจากนี้ปัจจัยอนามัยอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าปัจจัยภายนอก โดยในส่วนของอัตราค่าจ้างซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยภายนอกนั้นได้กล่าว รวมถึงเงินเดือนและสวัสดิการไว้ด้วย ส่วนปัจจัยกระตุ้นหากได้รับการสนองในระดับที่เพียงพอจะก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง

ทฤษฎีความคาดหวัง

สุมาลี พัฒนเจริญ (2547) ได้อธิบายแนวความคิดของ Victor H. Vroom (1964 อ้างใน สุมาลี พัฒนเจริญ, 2547, หน้า 42) ว่าได้ทำการศึกษาทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัลผลตอบแทน โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ประการ ต่อไปนี้

1. ความคาดหวัง (Expectancy) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น คือ การที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่าถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้นหรือทำงานหนักขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้นนั้น คือ การประเมินความสามารถในการทำงานของตน ซึ่งถ้าบุคคลมีความคาดหวังเช่นนี้ก็จะมีความพยายามเพิ่มมากขึ้น

2. สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) คือ การรับรู้และการหวังว่าผลงานที่เกิดขึ้นจากการมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลผลตอบแทนที่ต้องการ ถ้าบุคคลใดคิดว่าเมื่อทำงานได้ผลดีก็จะได้ความสนใจ และรางวัลตอบแทนบุคคลนั้นก็จะไม่เลือกทำงานหนัก องค์ประกอบนี้จึงแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานกับรางวัล

3. ความชอบพอ (Valence) เป็นความต้องการภายในของบุคคล คือ การตีคุณค่าหรือการมีค่านิยมต่อรางวัลหรือผลที่ได้หรืออาจเรียกว่าเป็นความพอใจในรางวัลผลตอบแทนก็ได้ ซึ่งความชอบพอนี้ไม่ได้เกิดจากตัวรางวัลที่ได้แต่เกิดจากปัจจัยภายในบุคคลจึงมีความแตกต่างออกไป

ตามแต่ละบุคคล คนบางคนชอบทำงานบางอย่าง เพราะได้เงินดี เพราะดีค่าของรางวัลตอบแทนที่เป็นเงินเอาไว้สูง บางคนชอบทำงานเพราะเป็นงานที่ท้าทาย มีความรับผิดชอบสูง เพราะมีค่านิยมสูงเกี่ยวกับรางวัลตอบแทนที่เป็นความสำเร็จ เป็นต้น

องค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้ เป็นสิ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อการจูงใจ โดยต้องสัมพันธ์ต่อเนื่องเป็นขบวนการ คือ การจูงใจในการทำงานนั้น เริ่มขึ้นจากการที่บุคคลมีความคาดหวังในการทำงานของตนนั้น คือ รู้ความสามารถของตนจะนำไปสู่ผลงานที่ดีและรับรู้ว่าจะไรคือรางวัลนั้นด้วย เมื่อองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ เป็นไปอย่างสอดคล้องกันดังนี้แล้วก็จะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะไปกระตุ้นความพยายามให้สูงขึ้นอีก การจูงใจในการทำงานเป็นขบวนการอย่างต่อเนื่องที่ไม่มีที่สิ้นสุด

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า ทฤษฎีคาดหวังชี้ให้เห็นว่าการจูงใจให้คนทำงานนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่คนเชื่อว่าความพยายามของตนเองจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นผลระดับแรก และสิ่งที่เป็นเครื่องมือของผลระดับแรกมีผลต่อผลระดับที่สอง ซึ่งในที่สุดนั้นการที่คนจะปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใดย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการ (การดีคุณค่า) และความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และใช้กลยุทธ์อะไรที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายกับการที่เขาได้เลือกไว้

อีกทั้ง สุมาลิ พัฒนเจริญ (2547) ยังอธิบายถึงทฤษฎีความเสมอภาคว่า ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams ชี้ให้เห็นว่าเมื่อบุคคลรับรู้ว่าอัตราส่วนของสิ่งที่เขาให้กับงานกับผลงานที่ได้จากงาน เมื่อเปรียบเทียบกับส่วนกับบุคคลอื่นแล้วอยู่ในระดับเดียวกับ บุคคลก็จะรู้สึกว่ามีความเป็นธรรม แต่ถ้าสัดส่วนไม่สมดุล ความรู้สึกไม่เป็นธรรมก็จะเกิดขึ้น ซึ่งสิ่งที่ใช้เปรียบเทียบกับทฤษฎีนี้ประกอบด้วย

ผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (Job Outcomes) หมายถึง รางวัลที่ได้จากความสำเร็จในงานที่ทำ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง การยอมรับ และสถานภาพ

สิ่งที่ใช้กับงาน (Job Inputs) หมายถึง ความพยายาม การปฏิบัติงาน ทักษะ คุณภาพของผลผลิต ปริมาณของผลผลิต

เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และสิ่งที่ใช้กับงานกับบุคคลอื่นที่มีลักษณะเท่าเทียมกันอย่างคร่าวๆปรากฏว่า

1. อัตราส่วนทั้งสองไม่สมดุลกัน บุคคลนั้นจะได้รับการกระตุ้นหรือการจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาค โดยการเพิ่มหรือลดผลลัพธ์ที่ได้กับงานหรือสิ่งที่ใช้กับงาน

2. ในกรณีที่เปรียบเทียบกันแล้วปรากฏว่า อัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ให้กับงานของบุคคลผู้นั้นต่ำกว่าบุคคลที่อ้างอิง บุคคลนั้นก็อาจขอให้มีการเพิ่มผลลัพธ์ให้มากขึ้น หรืออาจลดสิ่งที่ให้กับงานลง

3. ถ้าอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ให้กับงานของบุคคลผู้นั้นสูงกว่าบุคคลที่อ้างอิง บุคคลนั้นจะถูกจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาค โดยการลดผลลัพธ์ หรือการเพิ่มสิ่งที่ให้กับงาน

4. แต่เมื่อเปรียบเทียบแล้วปรากฏว่ามีความเสมอภาคกัน ก็จะเป็นจูงใจที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่าทฤษฎีความเสมอภาค แสดงให้เห็นว่าคนที่จะทำงานมากหรือน้อย ดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบ ความพยายาม ค่าตอบแทนของตนเองกับผู้อื่น ในสภาพของการทำงานที่คล้ายคลึงกันหรือเปรียบเทียบความเสมอภาคของความพยายามและค่าตอบแทนของตนกับผู้อื่น นอกจากนี้ยังกล่าวอีกว่า ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นหากเปรียบเทียบแล้วมีอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน และหากบุคคลมีความรู้สึกว่ามีความไม่เสมอภาคเกิดขึ้นจะเกิดความไม่พอใจและนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ลดลงหรือลาออกจากงานไปเลย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เปล่งศรี อิงคินันท์ (2526) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยศึกษาจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงาน ณ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 14 มหาวิทยาลัย สรุปผลการวิจัยได้ว่า ระดับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 7 ปัจจัย คือ ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจน้อยมีอยู่ 3 ปัจจัย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและเงินเดือน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล ในด้านการสร้างแรงจูงใจให้บรรณารักษ์ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและเติบโต นโยบายการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน ผลตอบแทน

ความมั่นคง และชีวิตส่วนตัว พบว่าพนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมปานกลาง

บุญยาณี จันทรเจริญสุข (2537) พบว่า การที่สมาชิกได้รับสิ่งที่ตอบสนองอย่างยุติธรรมแสดงถึงการเกื้อกูลขององค์กร ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของสมาชิก สมาชิกจะรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขามีคุณค่าและได้รับการยอมรับองค์กร เขาย่อมมีกำลังใจ ปฏิบัติงานและมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

จิราศาสตร์ ไชยเลิศ (2540) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรในเขตขยายภาคเหนือ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยจูงใจ โดยเฉพาะในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของบริษัท การควบคุมดูแลผลสำเร็จในการทำงาน การเพิ่มพูนความรู้ การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นต้น

ณัฐชนัน นาทิพย์ (2542) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านศักดิ์ศรีของอาชีพในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง คือ สัมพันธภาพในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายการบริหารงาน และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ส่วนสาเหตุที่ทำให้พนักงานไม่มีความพึงพอใจ ได้แก่ ผู้บริหารขาดความยุติธรรม พนักงานในองค์กรขาดความสามัคคี และพนักงานทำงานไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง

สาริต สือประเสริฐสุข (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของบุคลากร สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทจังหวัดราชบุรีที่มีต่อหน่วยงานใหม่ ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรของสำนักงานเร่งรัดพัฒนาพัฒนาชนบทจังหวัดราชบุรีส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อหน่วยงานใหม่ใน 5 ด้าน คือ เงินเดือน ความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานดังกล่าวเป็นระบบที่มีความมั่นคง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ และมีระเบียบที่แน่นอน เป็นต้น

มณฑนา เสนาธรรม (2545) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดลำปาง พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยปานกลาง โดยในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานและการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติดี ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานต่อปัจจัยจูงใจ พบว่า มีค่าเฉลี่ยใน

ระดับปานกลาง โดยในรายละเอียดปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งหน้าที่ในหน่วยงาน เป็นอยู่ส่วนตัว และความมั่นคงในงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา

ระวีวรรณ ปัญญาช่วย (2546) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลสามัญระดับ 1-4 ในเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มปัจจัยสูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน พนักงานโดยรวมให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมาก ปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับ ด้านความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะและขอบเขตของงาน และปัจจัยที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการพัฒนาและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ในกลุ่มปัจจัยสูงใจบำรุงรักษา พนักงานโดยรวมให้ความสำคัญในระดับมากและมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านตำแหน่งหรือสถานภาพ ส่วนปัจจัยที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญในระดับมากแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และปัจจัยที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชาจากหัวหน้างาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และด้านนโยบายและการบริหารงาน

เพ็ญประภา ชูชนะทัศน์ (2546) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในส่วนการผลิตบริษัทไทยโอซูก้า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ เงินเดือนและสวัสดิการ ลักษณะของงาน การบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่า ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พนักงานจะมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ สวัสดิการ โบนัส ส่วนด้านลักษณะของงาน ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางและปัจจัยด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความมั่นคงของบริษัท แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การมีโอกาสศึกษาต่อและดูงานและการได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนขั้น

2.4 บทสรุป

สำหรับบทสรุปในบทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์สามารถอธิบายได้ในบทสรุปดังนี้

2.4.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรที่ทำการการผลิตและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ลูกค้าโดยตรง เป็นต้น รวมทั้งการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับการควบคุมการผลิต เพื่อที่จะผลิต จ่ายกระแสไฟฟ้าและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้พอเพียงกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระบบไฟฟ้าที่มั่นคงเชื่อถือได้ อยู่ในราคาเหมาะสม โดยมุ่งมั่นที่จะพัฒนาพลังงานไฟฟ้าควบคู่ไปกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่องและยั่งยืน เนื่องจากในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต้องแสวงหาความมั่นคง ความอยู่รอดในทุกสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดแต่ละองค์กรเกิดการปรับเปลี่ยน พัฒนาให้สอดคล้องเป็นประโยชน์กับองค์กรให้มากที่สุด จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาในหลายๆเรื่อง เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมตลอดจนสนับสนุนการแข่งขันของประเทศไทยในตลาดโลก รวมทั้งยังเป็นเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กรและเป็นการสร้างความเชื่อมั่น สร้างความพึงพอใจให้กับองค์กรและพนักงานทุกคนที่มีส่วนร่วมในการรับรู้ เข้าใจ และยอมรับในสิ่งที่องค์กรต้องการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาปรับปรุงให้มีความชัดเจนขึ้น

ส่วนหนึ่งของความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรและปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้นั้นล้วนอยู่บนพื้นฐานของความพึงพอใจในงานของพนักงาน ดังนั้น การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้จะต้องเริ่มจากการที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในองค์กรในด้านต่างๆก่อน เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและกับพนักงานในองค์กรนั้น

จากภาวะสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ทำให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรให้มีความชัดเจนย่อมส่งผลกระทบโดยตรงต่อตัวพนักงานในเรื่องของระดับความเชื่อมั่นของพนักงานในด้านต่างๆที่มีต่อองค์กร เช่น ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น ดังนั้น สิ่งที่ทางองค์กรต้องทำ คือ การพัฒนาสร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กรและพนักงาน โดยเน้นการสร้างความเชื่อมั่นที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ดีขึ้นด้วยเช่นกัน

2.4.2 แนวความคิดด้านความเชื่อมั่นและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

2.4.2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านลักษณะงานและปริมาณงาน

คุณลักษณะของงานที่สำคัญ 5 ด้าน ที่จะทำให้งานบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่

1. ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะความชำนาญงานและความสามารถหลายๆ อย่างในการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ
2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ปฏิบัติงานนั้นๆ นับตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งระบุได้ว่าชิ้นงานชิ้นใดที่ตนเป็นผู้ทำ
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรืองานของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่อยู่ภายในหรือภายนอกองค์กร
4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองอย่างอิสระเสรีในการจัดลำดับการทำงาน และกำหนดวิธีการทำงาน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงได้
5. ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback From Job Itself) หมายถึง คุณลักษณะงานที่ทำให้ผลสะท้อนกลับที่ชัดเจนในด้านประสิทธิผลของงานแก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

นอกจากนี้ อิทธิพลจากคุณลักษณะงาน จะส่งผลไปยังสภาวะทางจิตใจทั้งสาม และสภาวะทางจิตนี้ จะส่งผลต่อความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังได้นำแนวความคิดเรื่องคุณลักษณะของงานไปสร้างแบบสำรวจ เพื่อการวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey) แบบสำรวจจะใช้วัดระดับความมากน้อย (Degree) ของคุณลักษณะงานในแต่ละมิติ และค่าที่วัดได้จะนำไปคำนวณเป็นค่าคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ

ดังนั้น ศักยภาพที่จูงใจของงาน ไม่ใช่สิ่งที่ทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดแรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงานดี หรือรู้สึกพึงพอใจในงาน แต่งานที่มีศักยภาพการจูงใจสูงจะเป็นตัวช่วยบ่งชี้ ถ้าพนักงานปฏิบัติงานดี เขาจะรู้สึกว่าได้รับการเสริมแรงในการทำงาน คุณลักษณะงานในที่นี้จึงเป็นเพียงสิ่งที่สร้างขั้นตอน เพื่อนำไปสู่แรงจูงใจภายใน

2.4.2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

วัตถุประสงค์หลักของระบบค่าตอบแทน เพื่อดึงดูด รักษา และจูงใจพนักงานที่ดีไว้ในองค์กร การจ่ายค่าจ้างแก่พนักงานที่ถูกต้องชัดเจนและทั่วถึง ตามสัดส่วนความสามารถ และภาระหน้าที่ของพนักงานที่มีต่อบริษัท เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพที่สุดในธุรกิจ ความยุติธรรมและความเพียงพอ จะช่วยทำให้แน่ใจว่าบริษัทจะได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากพนักงาน อีกทั้ง ค่าตอบแทนอาจหมายถึง ค่าใช้จ่ายที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นตัวเงินหรือไม่ก็ได้ เพื่อตอบแทนการ

ปฏิบัติงานตามหน้าที่จูงใจให้ทำงานดีขึ้น ส่งเสริมขวัญกำลังใจและเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

2.4.2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านความมั่นคงและความปลอดภัย

จิตสำนึกความปลอดภัย (Safety Awareness) หมายถึง การรู้ถึงสิ่งที่มีผลต่อสุขภาพ ความปลอดภัยในสิ่งแวดล้อมการทำงาน การสนใจ เอาใจใส่ในสาเหตุที่อาจทำให้เกิดการบาดเจ็บ ซึ่งจิตสำนึกความปลอดภัย เป็นสิ่งที่เกิดในแต่ละบุคคล และเมื่อจิตสำนึกความปลอดภัยของพนักงานแต่ละคนมารวมตัวกันกลายเป็นวัฒนธรรมความปลอดภัยที่เกิดขึ้นในองค์กรต่อไป หากทุกคนละเลย คิดว่าไม่ใช่หน้าที่ หรือไม่มีจิตสำนึก ในการดูแลเรื่องความปลอดภัย ก็ยากที่จะลดความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นลงได้

2.4.2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านความก้าวหน้าในงาน

ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในบทบาทการทำงาน ซึ่งจะให้ผลตอบแทนทั้งทางด้านจิตวิทยา หรือผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เหล่านี้จึงรวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในงาน การเลื่อนตำแหน่ง หรือเงินเดือน ตลอดจนถึงความพึงพอใจต่อชีวิต ความรู้สึกว่าคุณค่า ประสบความสำเร็จ ซึ่งออกมาในรูปของอำนาจหน้าที่ สถานภาพที่สูงขึ้น ความก้าวหน้าในอาชีพจึงเป็นผลสุดท้าย ของการจัดการอาชีพงานที่เริ่มต้นด้วยการวางแผนอาชีพงาน การพัฒนาอาชีพงาน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ (จรัญ สุวรรณเวช, 2549)

2.4.2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านนโยบายการบริหารขององค์กร

การจัดการหรือการบริหาร หมายถึง ภาระหน้าที่ของของผู้นำกลุ่มซึ่งจะต้องจัดการให้ทรัพยากรทั้งที่เป็นตัวคนและวัตถุ สามารถประสานเข้าด้วยกัน เพื่อร่วมกันทำงานเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพได้ และขณะเดียวกันก็ต้องจัดการนำองค์กรให้มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างดีที่สุด

2.4.2.6 แนวความคิดเกี่ยวกับด้านผู้บังคับบัญชา

ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีอำนาจหรืออิทธิพลในการกระตุ้น ใ้มน้าวจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ภาวะของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เป็นความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากการทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบในการทำงาน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมุติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 บทสรุป

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล และข้อมูลระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 3 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร

ข้อมูลระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชา โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตรฐานตรรกาค
(Interval Scale)
2. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตรฐานตรรกาค
(Interval Scale)
3. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตรฐานตรรกาค
(Interval Scale)
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตรฐานตรรกาค
(Interval Scale)
5. ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตรฐานตรรกาค
(Interval Scale)
6. ด้านผู้บังคับบัญชา ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตรฐานตรรกาค
(Interval Scale)

สำหรับตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปรนี้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราวัดประเมินค่าซึ่งจะมีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยนำหนักแต่ละตัวเลือกมีดังนี้

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้		
ระดับความคิดเห็น 5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับความคิดเห็น 4	หมายถึง	มาก
ระดับความคิดเห็น 3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับความคิดเห็น 2	หมายถึง	น้อย
ระดับความคิดเห็น 1	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.1.1.2 ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อองค์กร

ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความมั่นคงและความปลอดภัย

ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชา โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|---|--|
| 1. ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านลักษณะงาน
และปริมาณงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบ
มาตราอันตรภาค (Interval Scale) |
| 2. ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านเงินเดือน
และสวัสดิการ | ระดับการวัดตัวแปรแบบ
มาตราอันตรภาค (Interval Scale) |
| 3. ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความมั่นคง
และความปลอดภัย | ระดับการวัดตัวแปรแบบ
มาตราอันตรภาค (Interval Scale) |
| 4. ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้า
ในงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบ
มาตราอันตรภาค (Interval Scale) |
| 5. ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านนโยบายการ
บริหารขององค์กร | ระดับการวัดตัวแปรแบบ
มาตราอันตรภาค (Interval Scale) |
| 6. ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชา | ระดับการวัดตัวแปรแบบ
มาตราอันตรภาค (Interval Scale) |

สำหรับตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปรนี้ เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราวัดประเมินค่าซึ่งจะมีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยน้ำหนักแต่ละตัวเลือกมีดังนี้

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

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

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) จำนวน 20 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.901 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกจ่ายเดือนตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม ถึง 10 เมษายน พ.ศ.2552

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีพนักงานระดับปฏิบัติการทำงานอยู่

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 15,350 คน (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2552) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1967:919) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ทั้งหมด ที่มีการดำเนินการครบวงจรและจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นรายเดือนตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม ถึง 10 เมษายน พ.ศ.2552

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 1.1: สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

กระบวนการ	เดือน				
	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน	พฤษภาคม
1. จัดทำบทที่ 1 บทนำ	✓				
2. จัดทำบทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	✓	✓			
3. จัดทำบทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย			✓		
4. จัดทำแบบสอบถาม			✓		
5. แจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล		✓			
6. จัดทำบทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล			✓		
7. จัดทำบทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล			✓	✓	
8. จัดรูปเล่มและเตรียมสอบ					✓
9. รายงานผลการวิจัย					✓

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กรมีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 ระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร

3.4.2 ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้าน

ความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์กัน

การทดสอบสมมติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสองข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.1. สมมติฐานข้อที่ 1 หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ, 2540, หน้า 330) ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

กรณีศึกษาใช้สูตร

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_6X_6$$

กำหนดให้

Y	แทน คะแนนพยากรณ์ของตัวเกณฑ์ (ตัวแปรตาม)
a	แทน ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$b_1, b_2, \dots, b_k$	แทน สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ตัวที่ 1,2,...6 ตามลำดับ
$X_1, X_2, \dots, X_k$	แทน คะแนนดิบของตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ) ที่ 1,2,...6 ตามลำดับ
k	แทน จำนวนตัวพยากรณ์ (ตัวแปรอิสระ)

เพื่อทำการวิเคราะห์หาอิทธิพลของปัจจัยระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร

2.2. สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์วัดความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 บทสรุป

สำหรับงานวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล และข้อมูลระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีพนักงานระดับปฏิบัติการทำงานอยู่

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 15,350 คน (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, 2552) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตทั้งหมด ที่มีการดำเนินการครบวงจรและจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นรายเดือนตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม ถึง 10 เมษายน พ.ศ.2552

กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งตั้งแต่การทำหน้าความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วรรณกรรมปริทัศน์ ระเบียบวิธีการวิจัย จัดทำแบบสอบถาม ทำการแจกแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปและข้อเสนอแนะ จัดทำรูปเล่มรายงานและรายงานผลการวิจัย

การกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าใน

งาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร

2. ระดับความความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อองค์กร ในด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กัน

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์วัดความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาาระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสองข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์วัดความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)

สมมุติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

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

4.1.1 รายละเอียดเกี่ยวข้องกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

Mean	หมายถึง ค่าเฉลี่ยของข้อมูล
S.D.	หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig.	หมายถึง ค่านัยสำคัญทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ใช้ที่ระดับ 0.05
R	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน
*	หมายถึง การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	หมายถึง การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิเคราะห์ระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร โดยค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้นนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลความหมายโดยใช้การวัดค่าและเกณฑ์การตัดสินใจ หรือการแปลความค่าเฉลี่ย ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) เป็นการนำคะแนน (Likert Scale) 5 ระดับมาจัดเป็นเกณฑ์เรียงลำดับ (Ordinal) โดยแบ่งคะแนนเป็นช่วง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้มีความหมายดังนี้ (วัฒนา สุนทรชัย, 2550)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

โดยมีหลักการคิดในการกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาค่าดังกล่าวข้างต้น เนื่องจากข้อมูลทางผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้นั้นถือเป็นข้อมูลระดับเรียงลำดับ (Ordinal) ค่ากลางที่เหมาะสมคือ มัชยฐาน (Median) เมื่อมัชยฐานคือ ค่ากึ่งกลางระหว่างจำนวนที่เรียงลำดับแล้ว ดังนั้น ค่ากลางระหว่าง 1 กับ 2 คือ $(1+2)/2 = 1.50$ ค่ากลางระหว่าง 2 กับ 3 คือ $(2+3)/2 = 2.50$ ค่ากลางระหว่าง 3 กับ 4 คือ $(3+4)/2 = 3.50$ จนถึง ค่ากลางระหว่าง 4 กับ 5 คือ $(4+5)/2 = 4.50$ จะได้ช่วงแรก คือ น้อยที่สุด = 1.00-1.49 ช่วงที่สองคือ น้อย = 1.50-2.49 ช่วงที่สามคือ ปานกลาง = 2.50-3.49 ช่วงที่สี่คือ มาก = 3.50-4.49 และช่วงที่ห้าคือ มากที่สุด = 4.50-5.00

ตารางที่ 4.1 : รายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบ
แบบสอบถาม และแบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้

กลุ่มตัวอย่าง (พนักงานระดับ ปฏิบัติการ)	แบบสอบถาม ที่แจก	แบบสอบถามที่ ได้รับการตอบ		แบบสอบถามที่ สามารถนำมาใช้ ได้		แบบสอบถามที่ เสีย	
	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การไฟฟ้าฝ่าย ผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงาน ใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี)	400	400	100.00	400	100.00	-	-
รวม	400	400	100.00	400	100.00	-	-

จากตารางที่ 4.1 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน จากจำนวนทั้งหมด 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ได้มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.2 : รายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน ระดับรายได้ต่อเดือน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงาน
ใหญ่

ประเภทของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	206	65.50
หญิง	138	34.50
รวม	400	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	45	11.30
26-35 ปี	119	29.80
36-45 ปี	125	31.30
46 ปีขึ้นไป	111	21.80
รวม	400	100.00
3. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา	22	5.50
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	96	24.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	213	53.30
ปริญญาโทหรือเทียบเท่าขึ้นไป	69	17.30
รวม	400	100.0
4. อายุการทำงาน		
1 - 10 ปี	111	27.80
11 - 15 ปี	80	20.00
16 - 20 ปี	93	23.30
21 - 30 ปี	85	21.30
31 ปีขึ้นไป	31	7.80
รวม	400	100.0

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) : รายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน ระดับรายได้ต่อเดือน ของพนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ประเภทของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	40	10.00
10,001 - 20,000 บาท	47	11.80
20,001 - 30,000 บาท	86	21.50
30,001 บาทขึ้นไป	227	56.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน มีรายละเอียดผลงานวิจัยดังนี้

1. เพศ

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) เป็นเพศชาย จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50

2. อายุ

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีระดับอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 มีอายุในช่วง 26 – 35 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 มีอายุในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 และมีอายุในช่วง 46 ปีขึ้นไป จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80

3. วุฒิการศึกษา

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 มีวุฒิการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30

4. อายุการทำงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 – 10 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 มีอายุการทำงานตั้งแต่ 11 – 15 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีอายุการทำงานตั้งแต่ 16 – 20 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 มีอายุการทำงานตั้งแต่ 21 – 30 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 มีอายุการทำงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.80

5. ระดับรายได้ต่อเดือน

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 มีระดับรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 มีระดับรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และมีระดับรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80

4.1.2. วิเคราะห์ปัจจัยด้านระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ตารางที่ 4.3 : แสดงระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านลักษณะงานและปริมาณงานในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร

ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ
1.งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท่านชอบ น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ	3.825	0.759	มาก
2.ขอบเขต ภาระหน้าที่และบทบาทในการปฏิบัติงานของท่าน กำหนดหรือระบุไว้อย่างชัดเจน	3.83	0.841	มาก
3.ท่านพึงพอใจที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน อันเหมาะสมกับบุคลิก ทัศนคติของตนเอง และมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.77	0.827	มาก
4.ท่านมีความภูมิใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบของท่านว่ามีความสำคัญต่อหน่วยงาน	3.89	0.806	มาก
Mean (รวม)			3.829

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กรในด้านลักษณะงานและปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.829) เมื่อพิจารณาตามหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานสูงสุด ได้แก่ ท่านมีความภูมิใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบของท่านว่ามีความสำคัญต่อหน่วยงาน (Mean = 3.89) รองลงมา ได้แก่ ขอบเขต ภาระหน้าที่และบทบาทในการปฏิบัติงานของท่าน กำหนดหรือระบุไว้อย่างชัดเจนได้ผลในระดับมาก (Mean = 3.83) งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท่านชอบ

น่าสนใจ และท้าทายความสามารถได้ผลในระดับมาก (Mean = 3.825) และท่านมีความภูมิใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบของท่านว่ามีความสำคัญต่อหน่วยงานได้ผลในระดับมาก (Mean = 3.77)

ตารางที่ 4.4 : แสดงระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านเงินเดือนและสวัสดิการในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ
1. ปัจจุบันท่านมีความเชื่อมั่นในอัตราเงินเดือน ค่าล่วงเวลา หรือรายได้พิเศษ ซึ่งมีความเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่	3.705	0.774	มาก
2. สถานที่ทำงานของท่าน มีการจัดการสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบ รวมทั้งมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม ช่วยส่งเสริมให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ	3.758	0.731	มาก
3. ท่านพึงพอใจกับระบบการพิจารณาเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ เช่น โบนัส ที่มีความยุติธรรมและโปร่งใสชัดเจน	3.508	0.858	มาก
4. ท่านได้รับความสะดวก ความรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกสวัสดิการต่างๆ ของหน่วยงาน	3.688	0.807	มาก
Mean (รวม)			3.665

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.665) เมื่อพิจารณาตามหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานสูงสุด ได้แก่ สถานที่ทำงานของท่าน มีการจัดการสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบ รวมทั้งมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม ช่วยส่งเสริมให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ (Mean = 3.785) รองลงมา ได้แก่ ปัจจุบันท่านมีความเชื่อมั่นในอัตราเงินเดือน ค่าล่วงเวลา หรือรายได้พิเศษ ซึ่งมีความเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ได้ผลในระดับมาก (Mean = 3.705) ท่านได้รับความสะดวก ความรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกสวัสดิการต่างๆ ของหน่วยงานได้ผลในระดับมาก (Mean = 3.688) และท่านพึงพอใจกับระบบการพิจารณาเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ เช่น โบนัส ที่มีความยุติธรรมและโปร่งใสชัดเจนได้ผลในระดับมาก (Mean = 3.508)

ตารางที่ 4.5 : แสดงระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร

ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ
1. งานที่ท่านทำอยู่นี้เป็นงานที่มีความมั่นคง	4.073	0.730	มาก
2. การทำงานในหน่วยงานแห่งนี้ทำให้ท่านมีความมั่นคงปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน	3.84	0.804	มาก
3. ท่านพึงพอใจระบบการดูแลความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	3.775	0.775	มาก
Mean (รวม)			3.896

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร ในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.896) เมื่อพิจารณาตามหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานสูงสุด ได้แก่ งานที่ท่านทำอยู่นี้เป็นงานที่มีความมั่นคง (Mean = 4.073) รองลงมา การทำงานในหน่วยงานแห่งนี้ทำให้ท่านมีความมั่นคงปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินได้ผลในระดับมาก (Mean = 3.84) และ ท่านพึงพอใจระบบการดูแลความปลอดภัยในสถานที่ทำงานในระดับมาก (Mean = 3.775)

ตารางที่ 4.6 : แสดงระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านความก้าวหน้าในงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร

ด้านความก้าวหน้าในงาน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ
1. ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ความสามารถและเพิ่มทักษะในการทำงาน	3.587	0.954	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการทำงานอย่างเที่ยงตรง ทำให้ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนระดับตำแหน่งอย่างยุติธรรม	3.363	0.882	ปานกลาง
3. ท่านพึงพอใจในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.41	0.919	ปานกลาง
Mean (รวม)			3.453

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.453) เมื่อพิจารณาตามหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานสูงสุด ได้แก่ ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ความสามารถและเพิ่มทักษะในการทำงาน (Mean = 3.587) รองลงมา หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการทำงานอย่างเที่ยงตรง ทำให้ท่านมีโอกาสที่จะเลื่อนระดับตำแหน่งอย่างยุติธรรมได้ผลในระดับปานกลาง (Mean = 3.363) และท่านพึงพอใจในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถได้ผลในระดับปานกลาง (Mean = 3.41)

ตารางที่ 4.7 : แสดงระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านนโยบายการบริหารขององค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร

ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ
1. องค์กรของท่านมีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการชี้แจงให้ทราบอย่างทั่วถึง	3.685	0.746	มาก
2. องค์กรของท่านมีความชัดเจนในรายละเอียดการปฏิบัติงาน	3.738	0.725	มาก
3. องค์กรของท่านมีความยืดหยุ่นในการบริหาร	3.625	0.782	มาก
4. องค์กรของท่านมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายที่ชัดเจน	3.883	0.773	มาก
Mean (รวม)			3.733

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.733) เมื่อพิจารณาตามหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานสูงสุด ได้แก่ องค์กรของท่านมีวิสัยทัศน์ พันธกิจและนโยบายที่ชัดเจน (Mean = 3.883) รองลงมา องค์กรของท่านมีความชัดเจนในรายละเอียดการปฏิบัติงานได้ผลในระดับมาก (Mean = 3.738) องค์กรของท่านมีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการชี้แจงให้ทราบอย่างทั่วถึงได้ผลในระดับมาก (Mean = 3.685) และองค์กรของท่านมีความยืดหยุ่นในการบริหารได้ผลในระดับมาก (Mean = 3.625)

ตารางที่ 4.8 : แสดงระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการด้านผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร

ด้านผู้บังคับบัญชา	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ
1. ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน และการบังคับบัญชาเป็นอย่างดี	3.79	0.820	มาก
2. ท่านเคยได้รับคำชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	3.44	0.932	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญคุ้มครองหรือรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน อีกทั้งยังสามารถปรึกษาหารือเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน	3.583	0.965	มาก
Mean (รวม)			3.604

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่มีต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.604) เมื่อพิจารณาตามหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานสูงสุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและการบังคับบัญชาเป็นอย่างดี (Mean = 3.79) รองลงมา ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองหรือรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน อีกทั้งยังสามารถปรึกษาหารือเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงานได้ผลในระดับมาก (Mean = 3.583) และท่านเคยได้รับคำชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาได้ผลในระดับปานกลาง (Mean = 3.44)

4.1.3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร



ตารางที่ 4.9 : แสดงปัจจัยระดับความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อองค์กรโดยรวมในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจของพนักงาน	Mean	S.D.	ระดับความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ
1. ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านลักษณะงานและปริมาณงาน	3.693	0.751	มาก
2. ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	3.588	0.658	มาก
3. ความพึงพอใจต่อองค์กรในความมั่นคงและความปลอดภัย	3.7	0.701	มาก
4. ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงาน	3.333	0.821	ปานกลาง
5. ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กร	3.6	0.704	มาก
6. ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชา	3.52	0.791	มาก
Mean (รวม)			3.572

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อองค์กรโดยรวมในด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.572) เมื่อพิจารณาหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อองค์กรโดยรวมในด้านต่างๆ สูงสุด ได้แก่ ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยมีผลความพึงพอใจในระดับมาก (Mean = 3.7) รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านลักษณะงานและปริมาณงานมีผลความพึงพอใจในระดับมาก (Mean = 3.693) ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กรมีผลความพึงพอใจในระดับมาก (Mean = 3.6) ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีผลความพึงพอใจใน

ระดับมาก (Mean = 3.588) และความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชามีผลความพึงพอใจในระดับมาก (Mean = 3.52)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 หากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.10: ผลของปัจจัยอิสระด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร

Model	R	R Square	ค่า Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.809	0.655	0.650	0.360

จากตารางที่ 4.10 ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า มีความเป็นไปได้ของการพยากรณ์เมื่อนำตัวแปรด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร ด้านผู้บังคับบัญชา ทั้ง 6 ตัวแปรมารวมกัน ตัวแปรทั้งหมดสามารถมีความแม่นยำในการพยากรณ์หรือมีอิทธิพล 65.5 % ส่วนที่เหลืออีก 34.5 % เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

ตารางที่ 4.11: ตารางการทดสอบตัวแปรอิสระบางตัวมีความสามารถที่จะมาใช้ในการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	96.758	6	16.126	124.285	0.000*
	Residual	50.992	393	0.130		
	Total	147.750	399			

หมายเหตุ * หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 สรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระบางตัวสามารถนำมาใช้ในการทดสอบความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12: ปัจจัยที่พยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร

ตัวพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.473	0.136		3.481	0.001*
ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน	0.172	0.092	0.202	5.826	0.000*
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ	0.140	0.037	0.152	3.764	0.000*
ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	0.072	0.031	0.083	2.359	0.019*
ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.154	0.031	0.219	4.938	0.000*
ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร	0.167	0.034	0.192	4.857	0.000*
ด้านผู้บังคับบัญชา	0.152	0.031	0.212	4.945	0.000*

หมายเหตุ * หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กรในทางบวก คือ ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชา

สรุปจากตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายถึงการส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมพัทธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)

ตารางที่ 4.13: แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร

		ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร					
		A	B	C	D	E	F
A	Pearson Correlation	1	.477(**)	.367(**)	.329(**)	.355(**)	.324(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	400	400	400	400	400	400
B	Pearson Correlation		1	.437(**)	.533(**)	.508(**)	.485(**)
	Sig. (2-tailed)		.	.000	.000	.000	.000
	N		400	400	400	400	400
C	Pearson Correlation			1	.488(**)	.381(**)	.440(**)
	Sig. (2-tailed)			.	.000	.000	.000
	N			400	400	400	400
D	Pearson Correlation				1	.564(**)	.621(**)
	Sig. (2-tailed)				.	.000	.000
	N				400	400	400
E	Pearson Correlation					1	.594(**)
	Sig. (2-tailed)					.	.000
	N					400	400

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ) : แสดงความสัมพันธ์ปัจจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร

		ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร					
		A	B	C	D	E	F
F	Pearson Correlation						1
	Sig. (2-tailed)						.
	N						400

หมายเหตุ ** หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยกำหนดให้ A = ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านลักษณะงานและปริมาณงาน: B = ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ: C = ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความมั่นคงและความปลอดภัย: D = ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงาน: E = ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กร: F = ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชา ** = มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า

1. ปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านลักษณะงานและปริมาณงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.447 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
2. ปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงานมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.533 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3. ปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงานมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.448 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชามากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.621 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
5. ปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชามากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.594 ซึ่งมีค่าเป็นบวก และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปสมมุติฐานที่ 2 ทุกตัวแปรทั้ง 6 ด้าน คือ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กันทั้ง 6 ด้านที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชามากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.621 ความสัมพันธ์กันรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชา มีค่าเท่ากับ 0.594 และปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าเท่ากับ 0.533

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.50 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 34.50 มีระดับอายุในช่วง 36 – 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.30 มีระดับอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.30 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 53.30 และมีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 5.5 มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.80 และมีอายุการทำงานตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป มีระดับรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 56.80 และมีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.00 คิดเป็นร้อยละ 7.80

ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน พบว่า มีความภูมิใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบของท่านว่ามีความสำคัญต่อหน่วยงานมีค่า Mean = 3.89, S.D. = 0.806 และพึงพอใจที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน อันเหมาะสมกับบุคลิก ความถนัดของตนเอง และมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานมีค่า Mean = 3.77, S.D. = 0.827

ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ พบว่า สถานที่ทำงานมีการจัดการสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบ รวมทั้งมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม ช่วยส่งเสริมให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ Mean = 3.758, S.D. = 0.731 และพึงพอใจกับระบบการพิจารณาเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ เช่น โบนัส ที่มีความยุติธรรมและโปร่งใสชัดเจน Mean = 3.508, S.D. = 0.858

ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย พบว่า งานที่ทำอยู่นี้เป็นงานที่มีความมั่นคง Mean = 4.073, S.D. = 0.730 และพึงพอใจระบบการดูแลความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน Mean = 3.775, S.D. = 0.775

ด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า มีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ความสามารถและเพิ่มทักษะในการทำงาน Mean = 3.587, S.D. = 0.954 และหน่วยงานมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการทำงานอย่างเที่ยงตรง ทำให้มีโอกาที่จะเลื่อนระดับตำแหน่งอย่างยุติธรรม Mean = 3.363, S.D. = 0.882

ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร พบว่า องค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจและนโยบายที่ชัดเจน Mean = 3.883, S.D. = 0.773 และองค์กรมีความยืดหยุ่นในการบริหาร Mean = 3.625, S.D. = 0.782

ด้านผู้บังคับบัญชา พบว่า ผู้บังคับบัญชา มีความรู้ความสามารถในการบริหารงานและการบังคับบัญชาเป็นอย่างดี Mean = 3.79, S.D. = 0.820 และเคยได้รับคำชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา Mean = 3.44, S.D. = 0.932

ด้านความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร พบว่า ความพึงพอใจต่อองค์กรในความมั่นคงและความปลอดภัย Mean = 3.7, S.D. = 0.701 และความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงาน Mean = 3.333, S.D. = 0.821

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมุติฐานทั้งสามข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1: หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่มี

อิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร

จากผลการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชา สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

5.1.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2: จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์วัดความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรตามทั้งหมด คือ ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ความพึงพอใจต่อองค์กรในความมั่นคงและความปลอดภัย ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กันทั้ง 6 ด้านที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชามากที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.621 ความสัมพันธ์กันรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชา มีค่าเท่ากับ 0.594 และปัจจัยความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงาน มีค่าเท่ากับ 0.533

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมุติฐานดังนี้

5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1: ระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร

จากสมมุติฐานข้อที่ 1 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้
แนวความคิดเกี่ยวกับด้านลักษณะงานและปริมาณงาน

ศิริพร พันธูลี (2546) ได้อธิบายถึงแนวความคิดความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน โดยอาศัยแนวคิดของ Hackman และ Oldham (1974) กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะของงานที่สำคัญ 5 ด้าน ที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่

1. ความหลากหลายทักษะ (Skill Variety) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะความชำนาญและความสามารถหลายๆ อย่างในการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ
2. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ปฏิบัติงานนั้นๆ นับตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งระบุได้ว่าชิ้นงานชิ้นใดที่ตนเป็นผู้ทำ
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งผลของงานมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ หรืองานของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่อยู่ภายในหรือภายนอกองค์กร
4. ความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะงานซึ่งให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองอย่างอิสระเสรีในการจัดลำดับการทำงาน และกำหนดวิธีการทำงาน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงได้

5. ผลสะท้อนกลับจากงาน (Feedback From Job Itself) หมายถึง คุณลักษณะงานที่ให้ผลสะท้อนกลับที่ชัดเจนในด้านประสิทธิผลของงานแก่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

นอกจากนี้ อิทธิพลจากคุณลักษณะงาน จะส่งผลไปยังสภาวะทางจิตใจทั้งสาม ได้แก่ ประสพการณ์รับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย ประสพการณ์รับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานและการรู้ผล

การกระทำ ซึ่งสภาวะทางจิตนี้ จะส่งผลต่อความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนั้น ยังได้นำแนวความคิดเรื่องคุณลักษณะของงานไปสร้างแบบสำรวจ เพื่อการวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey) แบบสำรวจจะใช้วัดระดับความมากน้อย (Degree) ของคุณลักษณะงานในแต่ละมิติ และค่าที่วัดได้จะนำไปคำนวณเป็นค่าคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ

ดังนั้น ศักยภาพที่จูงใจของงาน ไม่ใช่สิ่งที่ทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดแรงจูงใจ ภายใน ในการปฏิบัติงานดี หรือรู้สึกพึงพอใจในงาน แต่งานที่มีศักยภาพการจูงใจสูงจะเป็นตัวช่วย บังชี้ ถ้าพนักงานปฏิบัติงานดี เขาจะรู้สึกว่าได้รับการเสริมแรงในการทำงาน คุณลักษณะงานในที่นี้ จึงเป็นเพียงสิ่งที่สร้างขั้นตอน เพื่อนำไปสู่แรงจูงใจภายใน

แนวความคิดเกี่ยวกับด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

ในเรื่องของแนวคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน กระณิการ์ จันตัน (2547) ได้อธิบายถึงแนวคิด เกี่ยวกับค่าตอบแทนว่า ค่าตอบแทน คือ ค่าใช้จ่ายที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นตัวเงิน หรือไม่ก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่จูงใจให้ทำงานดีขึ้น ส่งเสริมขวัญกำลังใจและ เสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ดังนั้นค่าตอบแทนจึงแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้

1. ค่าตอบแทนการทำงานในหน้าที่

1.1 เงินเดือนหรือค่าจ้าง (Salary/Wage) หมายถึง ค่าตอบแทนเป็นตัวเงินที่องค์กร จ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อตอบแทนการทำงาน ซึ่งถือเป็นรายได้หลักของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ เป็นเงินเดือนหรือค่าจ้างโดยตรงแล้ว ยังรวมถึงค่าตอบแทนในรูปแบบอื่นที่ให้ เพื่อตอบแทนการ ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วย

1.2 ค่าจูงใจ (Wage Incentive) หมายถึง ค่าตอบแทนซึ่งอาจเป็นเงินหรือไม่ก็ได้ ที่ องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นพิเศษ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้ปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อจูงใจให้มีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. สวัสดิการ (Benefits)

สวัสดิการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่องค์กรจัดให้ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นตัวเงินหรือไม่ก็ได้ นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้าง เป็นค่าตอบแทนเสริมในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อ ส่งเสริมขวัญกำลังใจและเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่และความมั่นคงในการดำรงชีวิตของ ผู้ปฏิบัติงาน โดยสวัสดิการที่กล่าวมาสามารถแบ่งออกเป็นสวัสดิการ ดังต่อไปนี้

2.1 สวัสดิการหลัก คือ สวัสดิการที่นายจ้างต้องจัดให้มีตามกฎหมาย เช่น ค่า การศึกษาบุตร ค่าช่วยเหลือบุตร สิทธิการลาต่างๆ ค่ารักษาพยาบาล ค่าไฟฟ้า เป็นต้น

2.2 สวัสดิการเสริมหรือบริการ ได้แก่ สวัสดิการหรือบริการที่แต่ละองค์กรที่จัดกันเองเพิ่มเติมจากสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เช่น บริการรับส่ง ร้านอาหารอาหารราคาประหยัด สวัสดิการออมทรัพย์ ซึ่งเป็นสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่ลูกจ้างเพิ่มเติมจากที่กฎหมายกำหนด

อย่างไรก็ตาม สวัสดิการยังอาจจำแนกประเภทในอีกลักษณะหนึ่งได้เป็น 3 ประการ คือ

(1) สวัสดิการประเภทความมั่นคง และสุขภาพ เช่น การให้บำเหน็จ บำนาญ การประกันสุขภาพ ประกันชีวิต ช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ประกันสังคม เป็นต้น

(2) สวัสดิการประเภทการจ่ายค่าตอบแทนในเวลาที่ไม่ทำงาน เช่น สิทธิการลาประเภทต่างๆ โดยได้รับเงินเดือน เป็นต้น

(3) สวัสดิการประเภทบริการฟรีหรือลดค่าใช้จ่ายพนักงาน ซึ่งการบริการส่วนใหญ่นั้นจะเป็นการบริการให้แก่พนักงานทุกคนเท่าเทียมกัน เช่น สวัสดิการออมทรัพย์ ร้านอาหารหรือร้านขายของราคาถูก บริการรถรับส่ง การกีฬาและสันทนาการ ศูนย์เลี้ยงดูเด็กเล็ก เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีอีกคำหนึ่งที่ได้ยินกันบ่อยๆ ก็คือ คำว่า ประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ซึ่งคำนี้มีความหมายใกล้เคียงกับสวัสดิการมาก แต่มีความหมายกว้างกว่า เพราะสวัสดิการนั้นเป็นประโยชน์เกื้อกูลอย่างหนึ่ง แต่ประโยชน์เกื้อกูลบางชนิดไม่ใช่สวัสดิการ แต่อาจเป็น Perk ซึ่งเป็นเงินเดือนหรือค่าจ้างในอีกรูปแบบหนึ่งก็ได้ เช่น การให้รถประจำตำแหน่งแก่ผู้บริหาร เป็นต้น

จากข้อมูลแนวความคิดเกี่ยวกับค่าตอบแทน ยังต้องอาศัยการกำหนดค่าตอบแทนมีหลักการที่สำคัญหลายประการ ดังนี้

1. หลักความพอเพียง (Adequacy) คือ การกำหนดค่าตอบแทนถือเป็นความรับผิดชอบทางสังคมอย่างหนึ่งของนายจ้าง ดังนั้น นายจ้างควรกำหนดอัตราค่าจ้างให้เท่ากับระดับต่ำสุดที่ลูกจ้างควรได้รับในสังคมเป็นอย่างน้อยอัตราเงินเดือนที่รัฐกำหนดให้แก่พนักงานขั้นต่ำสุดก็เช่นเดียวกัน กล่าวคือ ควรอยู่ในระดับที่มากเพียงพอแก่การดำรงชีวิตอย่างเหมาะสมหรือสามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้ตามสมควร โดยการกำหนดค่าตอบแทน ตามหลักความเพียงพอนี้เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำเท่านั้น หากนายจ้างฐานะดีก็อาจจ่ายค่าจ้างให้สูงกว่าความเพียงพอก็ได้

2. หลักความยุติธรรม (Equity) คือ การกำหนดค่าตอบแทนต้องยุติธรรม หรือเป็นธรรม กล่าวคือ จะต้องมีความเท่าเทียมกัน สำหรับพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ วุฒิและประสบการณ์ที่เหมือนกัน และทำงานในระดับความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานที่เทียบเคียงกันได้ หลักความยุติธรรม อาจจำแนกได้เป็น 3 ประการ คือ

2.1 ความยุติธรรมภายใน (Internal Equity) ภายในองค์กรเดียวกันนั้น งานที่มีระดับความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานในระดับเดียวกัน ก็ควรได้รับค่าตอบแทนที่เท่ากันหรือที่เรียกว่า วานเท่ากัน เงินเท่ากัน (Equal Pay for Equal Work)

2.2 ความยุติธรรมภายนอก (External Equity) ความยุติธรรมนอกจากจะเกิดขึ้นภายในองค์กรแล้ว ความยุติธรรมภายนอกองค์กรยังมีความจำเป็น กล่าวคือ ค่าตอบแทนที่กำหนดจะต้องสอดคล้องกับการจ้างงานและตลาดแรงงานด้วย ซึ่งเรื่องนี้อุปสงค์ และอุปทาน (Demand And Supply) มีบทบาทอย่างมากในการกำหนดค่าจ้างแรงงานในท้องตลาด ดังนั้น จึงเป็นไปได้ว่างานหลายงานที่ประเมินค่าของงานจ้างอยู่ในระดับเดียวกัน แต่หากต่างสาขากัน การกำหนดค่าตอบแทน (Pricing) อาจแตกต่างกันได้ เพราะการผลิตไม่เพียงพอแก่ความต้องการ ค่าตอบแทนก็ต้องสูงกว่าสาขาอื่น เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) ให้แก่องค์กรในการที่จะสามารถสรรหาคนให้เพียงพอแก่ความต้องการและคุณภาพดี

2.3 ความเป็นธรรมเฉพาะบุคคล (Individual Equity) การกำหนดค่าตอบแทนที่เป็นธรรมยังต้องพิจารณาเป็นรายบุคคลด้วย เช่น ในระหว่างผู้มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และทำงานในระดับความรับผิดชอบ และความยากง่ายของงานที่เทียบเคียงกันได้นั้น ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าย่อมควรได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า นอกจากนี้ ความเป็นธรรมเฉพาะบุคคลยังอาจพิจารณาจากระยะเวลาในการทำงานด้วย ดังนั้น ผู้ที่ทำงานมานานกว่าย่อมควรได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าผู้ที่เพิ่งเริ่มทำงานนั้น หรือหากมีประสบการณ์มาบรรจุก่อนเข้าทำงานก็ย่อมควรที่จะได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าผู้ที่บรรจุก่อนเข้าทำงานโดยไม่มีประสบการณ์ เป็นต้น

3. หลักความสมดุล (Balance) คือ การกำหนดค่าตอบแทนที่สมดุล อาจพิจารณาได้หลายประการ เช่น ความสมดุลระหว่างสัดส่วนของรายจ่ายด้านบุคคล กับรายจ่ายด้านอื่นๆ นอกจากนี้ ความสมดุลยังอาจหมายถึง ความสมดุลระหว่างเงินกับงาน เป็นต้น

4. หลักความมั่นคง (Security) คือ การกำหนดค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงความมั่นคงในการดำรงชีวิต ซึ่งรวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย หรือความเสี่ยงในการทำงานของพนักงานด้วย เช่น การให้เงินเพิ่มพิเศษสำหรับงานที่เสี่ยงภัย เป็นต้น ตลอดจนการให้สวัสดิการอื่นๆ ที่จำเป็น เช่น การประกันสุขภาพ การประกันชีวิต การให้บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

5. หลักการจูงใจ (Incentive) คือ การกำหนดค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงการจูงใจให้พนักงานทำงานให้ดีขึ้น ทั้งในด้านปริมาณและด้านของระดับความรู้ความสามารถของแต่ละคนด้วย เช่น การกำหนดให้มีการเลื่อนเงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานประจำปี การให้โบนัส การให้ค่าคอมมิชชั่น สำหรับงานบางลักษณะ การให้เบี้ยขยัน เป็นต้น รวมทั้งการกำหนดโครงสร้างเงินเดือนหรือค่าจ้างที่จูงใจ เช่น การกำหนดขั้นเงินเดือน ไม่ให้พนักงานมีขั้นเงินเดือนต้นเร็ว โดยมีขั้นเงินเดือนในช่วงปลายจำนวนหลายขั้น และการกำหนดให้เงินเดือนแต่ละระดับมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อดึงดูดใจพนักงานให้พัฒนาตนเองและแข่งขันกัน เพื่อรับภาระหน้าที่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น

6. หลักการควบคุม (Control) คือ การกำหนดค่าตอบแทน ต้องสามารถควบคุมให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนด เหมาะสมกับความสามารถในการจ่ายในแต่ละปีด้วย เพื่อให้ต้นทุนการผลิตอยู่ในขอบเขต และยังสามารถขยายกิจการ เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร ได้อีก ตัวอย่างการกำหนดค่าตอบแทนตามหลักนี้ เช่น การควบคุมการเลื่อนเงินเดือนประจำปีให้แก่พนักงาน ตามผลการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องกำหนดโควตาหรือกำหนดวงเงินเอาไว้ เป็นต้น

แนวความคิดเกี่ยวกับด้านความมั่นคงและความปลอดภัย

สำหรับในเรื่องของแนวความคิดเกี่ยวกับด้านความมั่นคงและความปลอดภัยนั้น อภากาศ์ อินทนนท์ (2549) ได้อธิบายถึงแนวทางการจัดการความปลอดภัยในการทำงาน โดยกล่าวว่า ความไม่ปลอดภัยเกิดขึ้นในสถานประกอบกิจการใดๆ ก็ตาม หากทุกคนละเลย คิดว่าไม่ใช่หน้าที่ หรือไม่มิจิตสำนึก ในการดูแลเรื่องความปลอดภัย ก็ยากที่จะลดความไม่ปลอดภัยที่เกิดขึ้นลงได้ โดยมีบุคคลที่เกี่ยวข้องดังนี้

ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ในการที่จะชี้้นำให้ทุกคนในองค์กร ตระหนักถึงการทำงานด้วยความปลอดภัย และมีหน้าที่ปฏิบัติตามสิ่งที่กำหนดไว้ ทำให้สม่ำเสมอ จนเป็นวัฒนธรรมในเรื่องความปลอดภัยขององค์กร ที่จะนำเอาเรื่องของการทำงานอย่างปลอดภัย เข้ามาสู่จิตสำนึกของทุกคนในสถานประกอบการ

เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญอีกคนหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่าเป็นผู้ชี้ชะตาของคนทำงานที่จะเกิดอันตรายหรือจะทำงานด้วยความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน จะต้องมีความรู้ถึงอันตราย ทั้งที่เห็นได้ชัดเจนและอันตรายแอบแฝงที่มีอยู่ในสถานประกอบกิจการที่ตนเองอยู่ มีความรู้ ความสามารถ ในหลายแขนงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย โดยสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการป้องกันอันตรายที่จะเกิดขึ้น

พนักงานผู้ปฏิบัติงาน จะต้องรู้จักป้องกันตัวเอง รู้ว่างานที่ทำอยู่มีอันตรายอย่างไร ไม่ละเลยการทำงานตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด ทำสุขภาพร่างกายให้แข็งแรง ไม่ทำงานขณะอ่อนเพลีย ซึ่งเป็นต้นเหตุของการเกิดพฤติกรรมที่ไม่ปลอดภัย ทำได้ดังนี้ก็จะทำให้เกิดความปลอดภัยทั้งต่อตนเองและสถานประกอบกิจการที่ทำงานอยู่ ซึ่งกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน คือ Quality Cycle (QC) Safety Control Cycle (SCC) กิจกรรม 5 ส. สู่ความปลอดภัยการบริหารอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กิจกรรมข้อเสนอแนะ และระบบมาตรฐานความปลอดภัยและระบบการจัดการคุณภาพตามมาตรฐานสากลต่างๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนาจิตสำนึกความปลอดภัยภายในองค์กร ซึ่งจิตสำนึกความปลอดภัย เป็นสิ่งที่เกิดในแต่ละบุคคล และเมื่อ

จิตสำนึกความปลอดภัยของพนักงานแต่ละคนมารวมตัวกันกลายเป็นวัฒนธรรมความปลอดภัยที่เกิดขึ้นในองค์กรต่อไป

แนวความคิดเกี่ยวกับด้านความก้าวหน้าในงาน

สำหรับในเรื่องแนวความคิดเกี่ยวกับด้านความก้าวหน้าในงาน จรัญ สุวรรณเวช (2549) อธิบาย ความก้าวหน้าในอาชีพ ว่าเป็นการเลื่อนตำแหน่ง หรือเงินเดือน ตลอดจนถึงความพึงพอใจต่อชีวิต ความรู้สึกว่าตนเองมีค่า ประสบความสำเร็จ ซึ่งออกมาในรูปของอำนาจหน้าที่ สถานภาพที่สูงขึ้น ความก้าวหน้าในอาชีพจึงเป็นผลสุดท้าย ของการจัดการอาชีพงานที่เริ่มต้นด้วยการวางแผนอาชีพงาน การพัฒนาอาชีพงาน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ โดยอาศัยเครื่องมือที่ช่วยเหลือในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพควบคู่ไปกับเกณฑ์หรือมาตรวัดความก้าวหน้าในอาชีพ ได้แก่

1. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การที่ได้เลื่อนขึ้นดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น มีหน้าที่และความรับผิดชอบสูงขึ้น ความก้าวหน้าในตำแหน่งวัดได้จากการเปรียบเทียบกับตำแหน่งที่ได้ดำรงอยู่กับระยะเวลาในการทำงาน หรือเปรียบเทียบกับอายุตัวของบุคลากรนั้นๆ หรืออาจเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน

2. ความก้าวหน้าในเงินเดือน การได้รับเดือนในอัตราที่สูง ความก้าวหน้าในอัตราเงินเดือนมีส่วนสัมพันธ์ ส่งเสริม และสนับสนุนกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผู้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ย่อมมีโอกาสที่จะได้รับเงินเดือนเดือนสูง หรือมีความก้าวหน้าในเงินเดือนทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ด้วย

3. ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในด้านความรู้ ความสามารถทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาตนเองในด้านจิตใจ ทักษะคติ ตลอดจนนิสัยในการปฏิบัติงาน อันจะทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเองมีความสำคัญมากที่สุดที่จะก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานที่พัฒนาตนเองอย่างรวดเร็ว ย่อมมีความก้าวหน้าทั้งตำแหน่งหน้าที่และเงินเดือน เพราะการได้เลื่อนตำแหน่งหรือได้เลื่อนขึ้นเงินเดือนโดยปกติหรือพิเศษนั้น ผู้บังคับบัญชามีอำนาจพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ความประพฤติ ตลอดจนผลงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในที่นี้ได้กำหนดไว้ คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายและมีผลต่อการคงไว้ และขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของระดับความเชื่อมั่น ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีเกณฑ์ควรพิจารณา คือ

1. มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับการมอบหมายงานมากขึ้น

2. มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะ เพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น
3. โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ
4. ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการจ้าง

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า ถ้าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรมีความคิดที่จะพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพในองค์กร

แนวความคิดเรื่องการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (นวัตกร เกลิมพล, 2552)

Total Quality Management (TQM): การบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เป็นการบริหารโดยให้พนักงานขององค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างผลงานคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า ภายใต้ปรัชญา “สามัคคีคือพลัง และมีความเป็นเอกภาพขององค์กร”

การดำเนินงาน การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

การดำเนินงาน การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มีขั้นตอนสำคัญดังนี้

1. กำหนดนโยบายการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เป็นนโยบายที่ได้รับการยอมรับจากระดับสูงสุดขององค์กรถึงระดับพนักงาน
2. จัดโครงสร้างการบริหารงานให้มีชั้นการบริหารงานน้อย หรือการบริหารงานแบบระนาบและสร้างความเชื่อมโยง โดยกำหนดระบบความสัมพันธ์ที่ชัดเจน
3. สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน คือ ทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นต่อระบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม ส่งผลให้พนักงานกล้าคิด กล้าทำ และการแสดงออก
4. สร้างความเชื่อมั่นให้กับหน่วยงาน คือ ให้หน่วยงานมีความเป็นอิสระในการทำงานเพื่อแก้ไขปรับปรุงงานของตนเอง โดยไม่มีความกังวล
5. จัดการฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะติดต่อองค์กร
6. กำหนดอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบให้หน่วยงานสามารถประสานความร่วมมือของพนักงาน
7. สร้างทีมงานประสิทธิภาพด้วยกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ เช่น กิจกรรม 5ส. กิจกรรมQCC ข้อเสนอแนะปรับปรุง และการบำรุงรักษาแบบมีส่วนร่วม
8. ให้ทุกหน่วยงานทำงานโดยยึดกระบวนการ และความต่อเนื่องของกระบวนการให้ ความสำคัญตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) วิธีการทำงาน (Process) และผลงาน (Output)

ประโยชน์สร้างของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ช่วยแก้ปัญหาคุณภาพต่ำกว่ามาตรฐานโดยหาสาเหตุที่ชัดเจนไม่ได้ หรือมีสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงผลลัพธ์ที่ได้ต่ำกว่ามาตรฐาน เพราะ TQM ทำให้เกิดผลต่อการทำงานทั่วทั้งองค์กร ดังนี้

1. พนักงานทุกคนทุกระดับ มีส่วนร่วมรับผิดชอบและสร้างผลงานคุณภาพ ทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่น ขจัดปัญหาการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานคุณภาพตามเป้าหมาย

2. หน่วยงานทุกหน่วยเห็นความสำคัญของตนเองจากการเชื่อมความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงาน ผลงาน ที่มีต่อคุณภาพตามเป้าหมายของการปฏิบัติงาน

3. นโยบายคุณภาพ ที่ประกอบด้วย

Q = Quality	คุณภาพของสินค้าหรือบริการ
C = Cost	การบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ
D = Delivery	การส่งมอบตรงเวลา ลูกค้าพึงพอใจ
S = Safety	ความปลอดภัยในการทำงาน
M = Morale	ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. การรับฟังข้อเสนอแนะ ปรับปรุงงานจากพนักงานเป็นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เช่นเดียวกับกิจกรรม QCC ทำให้องค์กรได้รับข้อมูลปรับปรุงงานที่ถูกต้องชัดเจน

5. การสร้างมาตรฐานการทำงานของหน่วยงาน โดยใช้ระเบียบวิธี PDCA ทำให้หน่วยงานมีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

6. การประเมินผลงานด้วยเกณฑ์มาตรฐาน และแสดงผลที่ชัดเจนอธิบายได้ ทำให้เกิดการยอมรับจุดบกพร่องนำไปสู่การปรับปรุงและแก้ไขวิธีการทำงาน

7. การเปิดโอกาสและสนับสนุนให้พนักงานและหน่วยงานปรับปรุงการทำงาน คือ หัวใจของ TQM และคุณภาพขององค์กร

นอกจากนี้บางครั้งอาจต้องใช้ควบคู่ไปกับทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ คือ ทฤษฎีการบริหารตามสถานการณ์ พัฒนามาจากความอิสระ ที่ว่าองค์กรที่เหมาะสมที่สุดควรจะเป็นองค์กรที่มีโครงสร้าง มีระบบที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและสภาพความเป็นจริง เนื่องจากปัจจุบัน ปัญหาทุกปัญหามันมีความสลับซับซ้อน มีตัวแปรมากมายทั้งตัวแปรที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ เพราะฉะนั้นเราจะต้องทำงานตามระเบียบตามกฎเกณฑ์ไม่ได้ เราต้องใช้การบริหารแบบนอกกรอบหรือเป็นการสร้างระเบียบใหม่ขึ้นมาใช้ในการบริหาร เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า การบริหารคุณภาพในองค์กร คือ กระบวนการบริหารงานที่ใช้วงจรบริหารงานคุณภาพ จากนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ เพื่อตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้าของพนักงานและสังคม โดยใช้หลักการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ระบบบริหารงานคุณภาพ และการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

แนวความคิดเกี่ยวกับด้านผู้บังคับบัญชา

สำหรับในเรื่องของแนวความคิดเกี่ยวกับด้านผู้นำหรือผู้บังคับบัญชานั้น โชติฉินธุ์ คงพานิช (2547) ได้อธิบายถึงแนวคิดเทคนิคในการเป็นผู้นำ ดังต่อไปนี้

1. เทคนิคในการสั่งการ ควรจะต้องถูกกาลเทศะ คำสั่งมีความชัดเจน ทำให้ผู้รับคำสั่งเข้าใจ ได้ถูกต้องและปฏิบัติได้ตรงตามความต้องการ
2. เทคนิคในการค้ำและตำหนิผู้อื่น ควรจะต้องมีรากฐานมาจากการมีใจตำหนิเพราะมี อกติส่วนตัว การตำหนิจะต้องมีข้อเท็จจริงและมีเหตุผลสนับสนุนพร้อมทั้งมีวิธีแก้ไขประกอบด้วย
3. เทคนิคในการให้ขวัญและกำลังใจ ควรชมเชยยกย่องที่ทำได้ด้วยความจริงใจ เพื่อเป็น กำลังใจในการปฏิบัติงาน
4. เทคนิคในการปฏิบัติตน ต้องวางตัวให้เที่ยงตรง มีความยุติธรรม ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง มีการจ่ายงานอย่างทั่วถึง ทำตัวเป็นมิตรอย่างสม่ำเสมอกับผู้ร่วมงานทุกคน
5. เทคนิคในการรับฟังคำแนะนำ ควรสร้างบรรยากาศให้ผู้ร่วมงานกล้าแสดงออกและ แสดงความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นด้วยความยินดี และนำเสนอแนะนำที่มีประโยชน์ไปปฏิบัติ ตามโอกาส
6. เทคนิคการรักษาความสามัคคีในหมู่คณะ ควรทำตนเองให้เป็นหลักที่พึ่งและเป็น ตัวอย่างที่ดีของผู้ร่วมงาน เอาใจใส่ดูแลความเป็นอยู่ และสร้างความเข้าใจอันดีของผู้ร่วมงานอย่าง สม่ำเสมอ
7. เทคนิคการส่งเสริมผู้ร่วมงาน ควรฝึกฝนสนับสนุนผู้ร่วมงานให้มีผลงานและมีความสามารถเพิ่มขึ้น ช่วยเหลือและให้คำปรึกษาด้วยความจริงใจ สนับสนุนให้ผู้ร่วมงานเป็นผู้นำ หรือก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นเมื่อมีโอกาส

รวมถึงการเป็นผู้นำที่ดีนั้น ต้องอาศัยทฤษฎีต่างๆ นำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรตนเอง โดย ในบางครั้งอาจขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น เช่น ทฤษฎีผู้นำเชิงสถานการณ์ (Situational Leadership) กล่าวว่า หลักสำคัญที่เป็นพื้นฐานของทฤษฎี คือ ผู้นำจะนำเอาพฤติกรรมอะไรมาใช้ในการ ทำงานย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน ผู้นำจะต้องเลือกวิธีการที่ใช้ในการทำงานให้ สอดคล้องกับความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน วิธีการที่ผู้นำใช้ในการทำงานมี 4 วิธี ดังนี้

1. การสั่งการ (Directing) หมายถึง การสั่งให้ทำงานตามแนวทางที่กำหนดว่าต้องทำอะไร และอย่างไร ใช้ในสถานการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมต่ำ ขาดทั้งความสามารถและแรงจูงใจ

2. การสอนงาน (Coaching) เป็นการอธิบายให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในวิธีการทำงานและผลที่เกิดกระตุ้นให้มีความรู้และมีแรงจูงใจ ใช้ในสถานการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมปานกลาง

3. การให้มีส่วนร่วม (Participating) เน้นการสื่อสารและตัดสินใจร่วมกัน ให้การสนับสนุนส่งเสริมก่อให้เกิดกำลังใจในการทำงาน ใช้ในสถานการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถแต่ขาดแรงจูงใจ

4. การมอบหมายงาน (Delegating) ใช้ในสถานการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมสูง คือ มีทั้งความสามารถและมีแรงจูงใจ เพียงผู้นามอบหมายงานและอำนาจให้ ส่งเสริมสนับสนุนเพียงเล็กน้อยผู้ปฏิบัติงานก็สามารถทำงานให้สำเร็จได้

นอกจากนี้ยังมี ทฤษฎีเส้นทาง – เป้าหมาย (Path-Goal Theory) ที่สามารถนำเอาหลักการมาใช้ในองค์กรได้ ซึ่งหลักสำคัญของทฤษฎี คือ การมุ่งให้ผู้มีพฤติกรรมความเป็นผู้นำเชิงกระตุ้นสามารถจูงใจลูกน้องได้โดยการทำเส้นทางที่นำไปสู่เป้าหมายปราศจากอุปสรรค ประสิทธิภาพของผู้นำขึ้นอยู่กับภาระงานที่มอบหมายให้เข้ากับลักษณะลูกน้องและลักษณะงาน พฤติกรรมผู้นำมีดังต่อไปนี้

1. บัญชาหรือสั่งการ (Directive) หมายถึง กำหนดบทบาท หน้าที่ มาตรฐานการทำงาน กฎระเบียบและเป้าหมายของกลุ่ม เน้นที่ผลผลิต

2. สนับสนุน (Supportive) หมายถึง ใส่ใจความต้องการของลูกน้อง ให้ความช่วยเหลือ เน้นที่ตัวบุคคล

3. การให้มีส่วนร่วม (Participate) หมายถึง ลูกน้องสามารถปรึกษาหารือ แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้

4. มุ่งสัมฤทธิ์ (Achievement-Oriented) หมายถึง มีการกระตุ้นท้าทายความสามารถของลูกน้อง ตั้งมาตรฐานการทำงานสูง เน้นการปรับปรุงศักยภาพของบุคคลและผลงานอย่างต่อเนื่อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยให้นิยามความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาว่าเป็นความรู้สึกทางบวกที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อพฤติกรรมการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดระบบ การมีมนุษยสัมพันธ์ การชี้แนะ และการควบคุม

อีกทั้งยังมีแบบวัดความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ด้านการวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการ และแผนงานในการทำงาน เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย

2. ด้านการจัดระบบ (Organizing) หมายถึง การกำหนดกระบวนการทำงาน การแบ่งงาน และการมอบหมายงาน เพื่อให้ทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

3. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้ได้บังคับบัญชาได้ดี ตลอดจนมีทักษะการมีปฏิสัมพันธ์ และการจัดการกับปัญหาความขัดแย้ง

4. ด้านการชี้นำ (Leading) หมายถึง การจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการรักษาส่งเสริม และพัฒนาความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชา โดยการสนับสนุน สอนงาน และให้คำแนะนำปรึกษาในการทำงาน

5. ด้านการควบคุม (Controlling) หมายถึง การดูแลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามแผนการ ประกอบด้วย การกำหนดมาตรฐาน การให้ข้อมูลย้อนกลับ การติดตามความคืบหน้า และการประเมินผลงาน

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า ผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา ถือได้ว่าเป็นบุคคลที่มีอำนาจหรืออิทธิพลในการกระตุ้นโน้มน้าวใจให้ผู้อื่นปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร โดยที่ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชานั้น หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกทางบวกที่ผู้ได้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชาและรูปแบบการบังคับบัญชา

จากสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านระดับความเชื่อมั่นในด้านลักษณะงานและปริมาณงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร มีผลการวิจัยที่สามารถเทียบเคียงได้ คือ ผลการวิจัยของภาวนา คำเจริญ (2545) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจภายใน ในการทำงานของพนักงานโรงแรมริเจนท์เชียงใหม่รีสอร์ท แอนด์สปา พบว่าปัจจัยคุณลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจภายใน ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่าความสัมพันธ์เรียงจากมากไปน้อย คือ การได้รับข้อมูลย้อนกลับ ความสำคัญของงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความหลากหลายของทักษะ และความมีอิสระในงาน นอกจากนี้ยังพบว่า แรงจูงใจภายใน ในการทำงานของพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น จากความเกี่ยวพันระหว่างลักษณะงานซึ่งส่งผลต่อสภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงานอันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน จึงพอสรุปได้ว่า คุณลักษณะงาน เป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งนำมาสู่แรงจูงใจในการทำงานอันจะมีผลนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งคุณลักษณะงานนี้จะต้องเป็นงานที่สนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ทำลายความสามารถ ตรงกับความสนใจของผู้ปฏิบัติและผู้ปฏิบัติงานสามารถเห็นผลสำเร็จของงาน

จากสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านระดับความเชื่อมั่นในด้านเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร มีผลการวิจัยที่สามารถเที่ยงเคียงได้ คือ ผลการวิจัยของ นภพงษ์ โรหะทัศน์ (2538) ผลการศึกษาด้านความคิดเห็นของพนักงานว่า ในด้านค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และเงินโบนัส จำนวนผู้ที่มีความพอใจมีมากกว่าผู้ที่ไม่พอใจ แต่ในด้านเบี้ยขยัน ค่ากะ และเงินรางวัลพิเศษ จำนวนผู้ไม่พอใจมีมากกว่าผู้ที่พอใจ สวัสดิการส่วนใหญ่ที่บริษัทจัดให้มีจำนวนผู้ที่พอใจมากกว่าผู้ที่ไม่พอใจ ยกเว้นสวัสดิการด้านอาหาร ที่อยู่อาศัย รถรับส่ง เท่านั้น ที่มีจำนวนผู้ที่ไม่พอใจมากกว่าผู้ที่พอใจ

จากสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านระดับความเชื่อมั่นในด้านความมั่นคงและความปลอดภัยของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร มีผลการวิจัยที่สามารถเที่ยงเคียงได้ คือ ผลการวิจัยของ Hofmann และ Stetzer (1996 อ้างใน อาภาภรณ์ อินทนนท์, 2549, หน้า 28) ทำการศึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ปลอดภัยของพนักงาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศความปลอดภัยในงานมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับอัตราการเกิดอุบัติเหตุ พนักงานที่รับรู้การสนับสนุนความปลอดภัยจากองค์กรน้อย จะมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ไม่ปลอดภัย นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยของ Griffin และ Neal (2000 อ้างใน อาภาภรณ์ อินทนนท์, 2549, หน้า 29) ศึกษาพนักงานอุตสาหกรรมการผลิตในประเทศออสเตรเลีย พบว่า การบริหารจัดการความปลอดภัยขององค์กร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับทัศนคติของพนักงานและพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านระดับความเชื่อมั่นในด้านความก้าวหน้าในงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร มีผลการวิจัยที่สามารถเที่ยงเคียงได้ คือ ผลการวิจัยของ เบญจรัตน์ อุทิศพันธ์ (2541 อ้างใน ศาณูจิต อุดมกิจวัฒนา, 2552, หน้า 49) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในอาชีพ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพทำงานกับความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์ทุกระดับ โดยมีความรู้สึกพอใจต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ระดับสูงสุด และมีความรู้สึกพอใจต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำ

จากสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านระดับความเชื่อมั่นในด้านนโยบายการบริหารขององค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร มีผลการวิจัยที่สามารถเที่ยงเคียงได้ คือ ผลการวิจัยของ บรรพต ปันทรส (2540) ศึกษาถึงการบริหารนโยบายและ

การบริหารงานประจำของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด โดยผลที่ได้หลังจากการนำนโยบายและการบริหารงานประจำมาใช้ ทำให้ผู้บริหารสามารถกระจายนโยบายสู่หน่วยงานต่างๆ ได้อย่างมีระบบ และอย่างทั่วถึง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่การวางแผนจนถึงการปฏิบัติ และหน่วยงานระดับปฏิบัติการมีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ซึ่งปัญหาการนำการบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันมาใช้ ส่วนใหญ่ คือ ผู้บริหารไม่ได้ติดตามแผนงานอย่างจริงจัง พนักงานขาดแรงจูงใจที่จะปรับปรุงงานและรู้สึกสับสนกับระบบต่างๆ ที่ซับซ้อน ซึ่งบริษัทได้แก้ไข โดยการกำหนดให้มีจุดวัดผลการดำเนินงาน ให้ผู้บริหารระดับกลางทำเป็นตัวอย่าง และจัดให้มีที่ปรึกษามาช่วยแนะนำการบริหารงานของหน่วยงาน

จากสมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านระดับความเชื่อมั่นในด้านผู้บังคับบัญชาของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร มีผลการวิจัยที่สามารถเทียบเคียงได้ คือ ผลการวิจัยของ ศรีสกุล สังข์ศรี (2541) ทำการศึกษาเรื่องลักษณะผู้นำและความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชาที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ได้บังคับบัญชาจะมีความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อผู้บังคับบัญชามีลักษณะผู้นำด้านสนใจความรู้สึกของผู้ได้บังคับบัญชาและด้านความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยของ สมบัติ อังกูรพิริยะ (2544) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชาของหัวหน้างานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ความยุติธรรมในการบังคับบัญชา ความยุติธรรมในการพิจารณาผลงาน การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม การสั่งงานมอบหมายมีความชัดเจน วิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน การสอนงาน และการเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาพัฒนาตนเอง

จากสมมติฐานข้อที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร โดยปัจจัยที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนั้น สามารถนำมาใช้วัดความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้ เนื่องจากปัจจัยด้านระดับความเชื่อมั่นทุกด้านที่กล่าวมาล้วนมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อองค์กรทั้งสิ้น หากองค์กรมีระดับความเชื่อมั่นในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และด้านผู้บังคับบัญชาทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งถ้าระดับความเชื่อมั่นดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ดี จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ทำให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ทำงานเต็มความรู้

ความสามารถ รักองค์กร และผูกพันกับองค์กร อีกทั้งยังส่งผลให้องค์กรมีศักยภาพ มีความมั่นคง สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องได้อีกด้วย

5.1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์วัดความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)

จากสมมติฐานข้อที่ 2 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

พงส์ (2540 อ้างใน ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน, 2548, หน้า 41) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ในทางบวกและทางลบ และเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญกำลังใจในการทำงาน เพราะสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งผลไปถึงผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่า หมายถึง ภาวะของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เป็นความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากการทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบในการทำงาน

นอกจากความหมายแล้วองค์กรยังต้องเข้าใจถึงทัศนคติความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. เพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงาน
2. เพื่อให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเรียนรู้ถึงความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับการฝึกอบรม การขาดงาน การออกจางาน และอื่นๆ
4. เพื่อเลือกใช้เครื่องมือ หรือวิธีการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานได้อย่างถูกต้อง แม้ความพึงพอใจในงานไม่ใช่เรื่องง่ายทั้งนี้ เพราะ คำว่า “งาน” มีความสลับซับซ้อน และมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องกระทำ เช่น หน้าที่ ความรับผิดชอบ เป้าหมาย การติดต่อสัมพันธ์ และผลของงาน เป็นต้น

อีกทั้งยังมี ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (อำนาจ แสงสว่าง, 2544) โดยมาสโลว์กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งออกเป็น 5 ลำดับขั้น คือ

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) ลำดับต่ำที่สุดเป็นระดับความต้องการของมนุษย์เป็นปัจจัยพื้นฐาน เป็นความต้องการทางสรีระที่สามารถทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่รอดได้ ได้แก่ ปัจจัย 4 อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เสื้อผ้า ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงและความปลอดภัย (Security and Safety Needs) เป็นสิ่งที่มนุษย์มีความปรารถนาให้มีความมั่นคงและความปลอดภัย มีความอบอุ่นทางด้านร่างกายและทางจิตใจ เช่น ปราศจากการประสบอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย เศรษฐกิจตกต่ำ การถูกข่มขู่จากบุคคลอื่น และการถูกโจรกรรมทรัพย์สิน เป็นต้น เป็นลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางสรีระได้รับการตอบสนองอย่างมีความพอใจแล้ว

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับความต้องการทางสรีระและความต้องการความมั่นคงความปลอดภัยจนเป็นที่พอใจแล้ว ตามทฤษฎีของมาสโลว์มนุษย์ก็ไม่มีความต้องการที่จะต้องมีการมุ่งใจทางพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการทางสังคมจึงกลายเป็นตัวกระตุ้นที่มีประสิทธิภาพต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการการยอมรับการเข้าเป็นสมาชิก การให้ความรัก การให้อภัย และความเป็นมิตร เป็นต้น

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับนับถือหรือความต้องการอีโก (Esteem or Ego Needs) มาสโลว์ ได้ให้ความหมายไว้ 2 ประการ คือ

ประการที่ 1 ความต้องการเหล่านั้นเป็นส่วนที่เกี่ยวกับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการความเชื่อมั่นในตนเอง ความมีอิสรภาพ ความสำเร็จ และความรู้

ประการที่ 2 ความต้องการเหล่านั้น มีส่วนเกี่ยวกับการมีชื่อเสียง เป็นความต้องการตำแหน่ง การยอมรับ การยกย่องชมเชย และการนับถือจากเพื่อน ความต้องการอีโก (Ego Needs) ไม่ค่อยจะได้รับความพอใจมากนัก ตามทฤษฎีของมาสโลว์กล่าวว่า มนุษย์มีความมั่นคงมีความต้องการไม่มีขอบเขตจำกัด ต้องการความสำเร็จมากขึ้น ต้องการมีความรู้มากขึ้น และต้องการการยอมรับมากขึ้น ในอีกทางหนึ่งความต้องการทางสรีระ ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย และความต้องการทางสังคมมีขอบเขตจำกัด มนุษย์สามารถได้รับความต้องการดังกล่าวอยู่ในระดับที่น่าพอใจบ่อยๆ ดังนั้นความต้องการอีโก สามารถจูงใจมนุษย์ให้เกิดพฤติกรรมได้ต่อเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองเป็นที่น่าพอใจอยู่ในระดับต่ำ

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จ (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ เป็นสิ่งที่ปรารถนาที่จะค้นพบว่า ตัวเราที่แท้จริงเป็นใครและสามารถที่จะพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพได้สูงสุดเท่าที่จะกระทำได้ ความพยายามของมนุษย์ที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับนับถือรวมกับความต้องการและความสำเร็จของตนเอง ซึ่งมาสโลว์ เรียกว่า ความต้องการ

ความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ความเจริญก้าวหน้าของบุคคลจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้สำเร็จ ถ้าตราบใดที่ความต้องการของบุคคลยังไม่ได้รับความพอใจ

นอกจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์แล้ว ยังมีทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ทซ์เบิร์ก ซึ่ง เฮิร์ทซ์เบิร์ก ได้ให้ความหมายของปัจจัยเหล่านี้เป็น 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานและทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ระดับต่ำ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ผลผลิตลดลง ปัจจัยอนามัย ได้แก่ อัตราค่าจ้าง ความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ เงื่อนไขสภาพการทำงาน ทางด้านกายภาพ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายบริษัท และ คุณภาพการนิเทศงาน

2. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ การยอมรับว่าทำงานดี การมีโอกาสดำเนินการหรือได้ศึกษาต่อ การมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น ลักษณะของงานที่ท้าทาย และการมีโอกาสดำเนินการสำเร็จในการทำงาน

รวมถึงยังมีทฤษฎีที่น่าสนใจ อย่างเช่น ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor H. Vroom (1964) โดย สุมาลิ พัฒนเจริญ (2547) ได้ทำการศึกษาทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัลผลตอบแทน โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ประการต่อไปนี้

1. ความคาดหวัง (Expectancy) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น คือ การที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่าถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้นหรือทำงานหนักขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้นนั้น ก็คือ การประเมินความสามารถในการทำงานของตนถ้าบุคคลมีความคาดหวังเช่นนี้ก็จะมีความพยายามเพิ่มมากขึ้น

2. สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) คือ การรับรู้และการหวังว่าผลงานที่เกิดขึ้นจากการมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลผลตอบแทนที่ต้องการ ถ้าบุคคลใดคิดว่าเมื่อทำงานได้ผลดีก็จะได้ความสนใจ และรางวัลตอบแทนบุคคลนั้นก็จะไม่เลือกทำงานหนัก องค์ประกอบนี้จึงแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานกับรางวัล

3. ความชอบพอ (Valence) เป็นความต้องการภายในของบุคคล คือ การดีคุณค่าหรือการมีค่านิยมต่อรางวัลหรือผลที่ได้หรืออาจเรียกว่าเป็นความพอใจในรางวัลผลตอบแทนก็ได้ ความชอบพอนี้ไม่ได้เกิดจากตัวรางวัลที่ได้แต่เกิดจากปัจจัยภายในบุคคลจึงมีความแตกต่างออกไปตามแต่ละบุคคล คนบางคนชอบทำงานบางอย่าง เพราะได้เงินเดือนดี เพราะดีค่าของรางวัลตอบแทนที่ป็นเงิน

เอาไว้สูง บางคนชอบทำงาน เพราะเป็นงานที่ทำหาย มีความรับผิดชอบสูง เพราะมีค่านิยมสูง เกี่ยวกับรางวัลตอบแทนที่เป็นความสำเร็จ เป็นต้น

องค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้ เป็นสิ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อการจูงใจ โดยต้องสัมพันธ์ต่อเนื่องเป็น ขบวนการคือ การจูงใจในการทำงานนั้น เริ่มขึ้นจากการที่บุคคลมีความคาดหวังในการทำงานของตนนั้นก็คือ รู้ความสามารถของตนจะนำไปสู่ผลงานที่ดีและรับรู้ว่าจะได้รับรางวัลนั้นด้วย เมื่อองค์ประกอบทั้ง 3 ประการเป็นไปอย่างสอดคล้องกันดังนี้แล้วก็จะเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะไปกระตุ้นความพยายามให้สูงขึ้นอีก การจูงใจในการทำงานเป็นขบวนการอย่างต่อเนื่องที่ไม่มีที่สิ้นสุด

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า ทฤษฎีคาดหวังชี้ให้เห็นว่าการจูงใจให้คนทำงานนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่คนเชื่อว่าความพยายามของตนเองจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นผลระดับแรก และสิ่งที่เป็นเครื่องมือของผลระดับแรกมีผลต่อผลระดับที่สอง ซึ่งในที่สุดนั้นการที่คนจะปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือไม่ประการใดขึ้นอยู่กับความต้องการ (การดีคุณค่า) และความเชื่อของเขาว่าเขาต้องการหรือไม่ต้องการอะไร และใช้กลยุทธ์อะไรที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายกับการที่เขาได้เลือกไว้

อีกทั้ง สุมาลี พัฒนเจริญ (2547) ยังอธิบายถึงทฤษฎีความเสมอภาคว่า ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams ชี้ให้เห็นว่าเมื่อบุคคลรับรู้ว่าอัตราส่วนของสิ่งที่เขาให้กับงานกับผลงานที่ได้จากงาน เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนกับบุคคลอื่นแล้วอยู่ในระดับเดียวกับ บุคคลก็จะรู้ดีว่ามีคุณธรรม แต่ถ้าสัดส่วนไม่สมดุล ความรู้สึกไม่เป็นธรรมก็จะเกิดขึ้น ซึ่งสิ่งที่ใช้เปรียบเทียบกับทฤษฎีนี้ประกอบด้วย

ผลลัพธ์ที่ได้จากงาน (Job Outcomes) หมายถึง รางวัลที่ได้จากความสำเร็จในงานที่ทำ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง การยอมรับ และสถานภาพ

สิ่งที่ใช้กับงาน (Job Inputs) หมายถึง ความพยายาม การปฏิบัติงาน ทักษะ คุณภาพของผลผลิต ปริมาณของผลผลิต

เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากงาน และสิ่งที่ใช้กับงานกับบุคคลอื่นที่มีลักษณะเท่าเทียมกันอย่างคร่าวๆปรากฏว่า

1. อัตราส่วนทั้งสองไม่สมดุลกัน บุคคลนั้นจะได้รับการกระตุ้นหรือการจูงใจให้ลดความไม่เสมอภาค โดยการเพิ่มหรือลดผลลัพธ์ที่ได้กับงานหรือสิ่งที่ใช้กับงาน

2. ในกรณีที่เปรียบเทียบกันแล้วปรากฏว่า อัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ใช้กับงานของบุคคลผู้นั้นต่ำกว่าบุคคลที่อ้างถึง บุคคลนั้นก็อาจขอให้มีการเพิ่มผลลัพธ์ให้มากขึ้น หรืออาจลดสิ่งที่ใช้กับงานลง

3. ถ้าอัตราส่วนระหว่างผลลัพธ์ที่ได้จากงานกับสิ่งที่ให้กับงานของบุคคลนั้นสูงกว่าบุคคลที่อ้างอิง บุคคลนั้นจะถูกใจให้ลดความไม่เสมอภาค โดยการลดผลลัพธ์ หรือการเพิ่มสิ่งที่ให้กับงาน

4. แต่เมื่อเปรียบเทียบแล้วปรากฏว่ามีความเสมอภาคกัน ก็จะเป็นจุดที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่าทฤษฎีความเสมอภาค แสดงให้เห็นว่าคนที่จะทำงานมากหรือน้อย ดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับ การเปรียบเทียบ ความพยายาม ค่าตอบแทนของตนเองกับผู้อื่น ในสภาพของการทำงานที่คล้ายคลึงกันหรือเปรียบเทียบความเสมอภาคของความพยายามและค่าตอบแทนของตนกับผู้อื่น นอกจากนี้ยังกล่าวอีกว่า ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นหากเปรียบเทียบแล้ว มีอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน และหากบุคคลมีความรู้สึกว่ามี ความไม่เสมอภาคเกิดขึ้นจะเกิดความไม่พอใจและนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ลดลงหรือลาออกจากงานไปเลย

จากสมมติฐานข้อที่ 2 มีผลการวิจัยที่สามารถเทียบเคียงได้ พบว่า ผลของงานวิจัยปัจจัย ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีหลายงานวิจัยด้วยกัน เช่น ผลการวิจัยที่สามารถเทียบเคียงได้ ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ คือ ผลการวิจัยของ เปล่งศรี อินคินันท์ (2526) ได้ทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของ บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยศึกษาจากบรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงาน ณ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ 14 มหาวิทยาลัย สรุปผลการวิจัยได้ว่า ระดับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 7 ปัจจัย คือ ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีความพึงพอใจน้อยมีอยู่ 3 ปัจจัย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าและเงินเดือน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล ในด้านการสร้างแรงจูงใจให้บรรณารักษ์ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังมี ทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งมีงานวิจัยที่สามารถเทียบเคียงได้ คือ ผลการวิจัยของ สิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536) ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ตามทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและเติบโต นโยบายการบริหารงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน สภาพการทำงาน ผลตอบแทน ความมั่นคง และชีวิตส่วนตัว พบว่า พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมปานกลาง รวมถึงยัง

มีทฤษฎีที่น่าสนใจ อย่างเช่น ทฤษฎีความยุติธรรม ซึ่งมีงานวิจัยที่สามารถเทียบเคียงได้ คือ ผลการวิจัยของ บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2537) พบว่า การที่สมาชิกได้รับสิ่งที่ตอบแทนอย่าง ยุติธรรมแสดงถึงการเกื้อกูลขององค์กร ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรตระหนักถึง ความสำคัญของสมาชิก สมาชิกจะรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขามีคุณค่าและได้รับการยอมรับ องค์กร เขาย่อมมีกำลังใจปฏิบัติงานและมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น รวมถึงยังมีทฤษฎีที่น่าสนใจ อย่างเช่น ทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งมีงานวิจัยที่สามารถเทียบเคียงได้ คือ ผลการวิจัยของ จิร ศาสตร์ ไชยเลิศ (2540) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรใน เขตขยายภาคเหนือ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญมากต่อปัจจัยจูงใจ โดยเฉพาะในเรื่อง ของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของบริษัท การควบคุมดูแลผลสำเร็จใน การทำงาน การเพิ่มพูนความรู้ และการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีทฤษฎี ความเสมอภาครวมถึงยังมีทฤษฎีที่น่าสนใจ อย่างเช่น ทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งมีงานวิจัยที่สามารถ เทียบเคียงได้ คือ ผลการวิจัยของ สาธิต สือประเสริฐสุข (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของ บุคลากร สำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทจังหวัดราชบุรีที่มีต่อหน่วยงานใหม่ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบทจังหวัดราชบุรีส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อ หน่วยงานใหม่ใน 5 ด้าน คือ เงินเดือน ความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานดังกล่าว เป็นระบบที่มีความมั่นคง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ และมีระเบียบที่แน่นอน เป็นต้น ซึ่งทฤษฎีที่กล่าว มาข้างต้นรวมถึงงานวิจัยที่สามารถเทียบเคียงได้นั้น สามารถนำมาใช้ศึกษาในเรื่องของความพึง พอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อ องค์กรได้

จากสมมติฐานข้อที่ 2 ด้านความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สรุปได้ว่า ระดับความความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อองค์กร ในด้านลักษณะงานและปริมาณงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ความ พึงพอใจต่อองค์กรในด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้าน ความก้าวหน้าในงาน ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กร และความพึง พอใจต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กัน โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรตามที่มี ความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดระหว่างตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยความพึง

พอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชา โดยจากผลการวิจัยข้างต้น ทำให้องค์กรทราบและตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงาน หรือแม้กระทั่งระดับความเชื่อมั่นในด้านต่างๆที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้กับองค์กรและผู้บริหารใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยการจัดการวางแผนระบบการทำงานและวิธีการทำงานสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรให้สอดคล้องกับองค์กรและพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อยกระดับองค์กร สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้องค์กรและพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

1. ศึกษาระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้กับองค์กรและผู้บริหารใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยการจัดการวางแผนระบบการทำงานและวิธีการทำงานสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรให้สอดคล้องกับองค์กรและพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อยกระดับองค์กร สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้องค์กรและพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. ผลของงานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นประโยชน์ในการเป็นข้อมูลของการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถทำให้สามารถถึงระดับความเชื่อมั่นของพนักงานการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทยระดับปฏิบัติการ และตระหนักถึงการสร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กรและพนักงาน

3. ผลการวิจัยนี้ใช้เป็นข้อมูลให้องค์กรได้ตระหนักถึงระดับความเชื่อมั่นที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญขององค์กร เพื่อหาทางแก้ไขข้อบกพร่องและหลีกเลี่ยงปัจจัยที่มีความเสี่ยง และทำการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน ทำให้พนักงานภายในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจ ก่อให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน พนักงานและองค์กร

4. ลักษณะท่าทางหรือบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้างานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ผู้นำเป็นเสมือนสะพานเชื่อม โยงความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น

สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน จึงมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างความก้าวหน้าและความสำคัญขององค์กรเป็นอย่างมาก

5. ความพึงพอใจของบุคลากรต่อหน้าที่การงาน เพราะในการปฏิบัติงานนั้นถ้าได้ปฏิบัติงานที่ตนพึงพอใจย่อมได้ผลงานดีกว่างานที่ต้องปฏิบัติด้วยความจำเจ

6. ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายการดำเนินงานขององค์กร พนักงานเจ้าหน้าที่ และผู้ร่วมงาน ตลอดจนการจัดองค์กรและระบบงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรนับว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะถ้าสมาชิกขององค์กรมีความเข้าใจซาบซึ้งถึงระบบและวิธีการดำเนินงานขององค์กรแล้วย่อมที่จะอุทิศเวลาให้แก่งาน มีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

7. การบำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้บรรดาผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยันขันแข็ง มีความมั่นใจและกำลังขวัญดี

8. สภาพแวดล้อมของการทำงานควรให้ถูกสุขลักษณะ อากาศถ่ายเทได้สะดวกมีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานครบถ้วนเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน

9. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ในที่นี้รวมทั้งสุขภาพทางกายภาพและสุขภาพจิตใจ อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนอาจจะเปลี่ยนแปลงได้เสมอทั้งที่เป็นผลโดยตรงจากบุคคลนั่นเอง หรือมาจากสาเหตุอื่น เช่น ปัญหาทางครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ รวมถึงปัญหาที่เกี่ยวกับสุขภาพกายและสุขภาพจิตมีผลอย่างมากต่อการทำงาน เพราะถ้าผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพหรือสุขภาพจิตแล้วก็ไม่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลได้อย่างเต็มที่

10. องค์กรสามารถนำตัวแปรที่เป็นปัจจัยในการทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไปใช้ในการสร้างแบบวัด เพื่อให้ได้พนักงานที่มีทัศนคติในทิศทางเดียวกับองค์กรซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความราบรื่นมากยิ่งขึ้น

11. องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการจัดทำโปรแกรมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสร้างความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยการวัดผลและสร้างระดับความเชื่อมั่นในด้านต่างๆ ทั้งนี้ประสิทธิผลขององค์กรจะเป็นไปอย่างไรนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับพฤติกรรมที่พัฒนาและก่อตัวขึ้นมาตามระยะเวลาอย่างต่อเนื่อง ความเป็นไปของพฤติกรรมบุคคลและกลุ่ม จะมีผลกระทบโดยตรงที่จะช่วยให้้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้ได้

12. ผู้บริหารจะต้องดำเนินการกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรมีความพึงพอใจที่ต้องการ และศึกษาศักยภาพของเขาหลังได้รับการตอบสนองจากฝ่ายบริหาร ซึ่งผลของความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรดังกล่าวจะนำไปสู่การอุทิศตนให้แก่องค์กร ซึ่งเป็นแนวทางนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

13. จากผลการวิจัยสามารถกล่าวได้ว่ามนุษย์นั้นไม่สามารถที่จะใช้สิ่งจูงใจด้วยเงินอย่างเดียว เพื่อให้เกิดการยอมรับปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่ยังมีองค์ประกอบอื่นๆ อีก ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น สภาพของสังคมในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน นับว่ามีความสำคัญไม่ด้อยไปกว่าสิ่งจูงใจด้วยเงิน เนื่องจากมนุษย์มีธรรมชาติเป็นมนุษย์สังคม (Social Man) ซึ่งต้องพึ่งพาและมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และพฤติกรรมของมนุษย์จะขึ้นอยู่กับค่านิยม ความเชื่อถือ และอารมณ์ความรู้สึกที่อยู่ในแต่ละคน

14. มนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าขององค์กรที่สามารถสร้างคุณูปการให้แก่องค์กรอย่างมหาศาล บุคคลในองค์กรล้วนมีความรู้ความสามารถและศักยภาพที่องค์กรจะต้องค้นหา เพื่อนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์แก่องค์กร การทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กรและได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนสมาชิก พวกเขาจะพร้อมจะรวมพลังกับอุทิศตนทำงานอย่างเต็มที่ต่อองค์กร

15. การธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์จะต้องคำนึงการสร้างขวัญ และความพึงพอใจในการทำงานด้วยจึงจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรักองค์กรอย่างแท้จริง ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้ไม่ได้ศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ ที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล เช่น สถานภาพการสมรส เงินเดือน ระดับการศึกษา ว่ามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไร เพียงแต่ศึกษา ด้านเพศ อายุ และระยะเวลาที่ทำงานเท่านั้น การศึกษาวิจัยในอนาคตจึงควรที่จะศึกษาในด้านนี้ด้วย เพราะปัจจัยส่วนบุคคลมีส่วนสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานด้วยเช่นกัน

2. ผลการวิจัยนี้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาองค์กรในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตที่มีต่อองค์กร อีกทั้งยังสามารถนำวิธีการศึกษาดังกล่าวนี้ไปใช้ศึกษาต่อบริษัทอื่นต่อไป ซึ่งอาจทำการขยายขอบเขตการศึกษาในธุรกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกันและอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ว่ามีผลเหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

3. ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยให้ความสำคัญปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน 6 ด้านเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรทำการศึกษาว่าควรศึกษาปัจจัยอื่น อาทิ รูปแบบของการสื่อสารความ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

การประเมินผลขององค์กร ที่เหมาะสมในการเป็นตัวทำนายความพึงพอใจ ทั้งนี้ เพื่อให้กรอบแนวคิดในการศึกษากว้างขวางและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาผลกระทบต่างๆที่ได้รับอิทธิพลจากระดับความมากน้อยของความพึงพอใจต่อองค์กร อันได้แก่ พฤติกรรมในการทำงาน เช่น ความตั้งใจที่จะลาออก ความสม่ำเสมอในการทำงาน การมาทำงานตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน การเข้าร่วมกิจกรรม ว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อองค์กรหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

ธงชัย สันติวงษ์. (2539). องค์การและการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). พฤติกรรมองค์การ การศึกษาการบริหารพฤติกรรมองค์การเชิงบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2540). สถิติวิทยาทางการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

อานวย แสงสว่าง. (2544). จิตวิทยาอุตสาหกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : หจก. โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.

วิทยานิพนธ์และงานวิจัย

กรรณิการ์ จันต้น. (2547). เงินเดือนของข้าราชการไทยตามภาวะเศรษฐกิจไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จกกลณี จันทรทะเล. (2548). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในส่วนการผลิต บริษัทจอร์จ เจนเซน (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จรัญ สุวรรณเวช. พ.ต.ท. (2549). ปัจจัยที่มีต่อความก้าวหน้าในอาชีพข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรระดับรองผู้กำกับการในสังกัดตำรวจภูธรภาค 5. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จันทรเพ็ญ เจริญศิลป์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของบุคคล ความก้าวหน้าของวิชาชีพนโยบายการ พัฒนาบุคลากรกับพฤติกรรมการพัฒนาบุคลากรตามทฤษฎีการปรับตัวของรอย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิราศาสตร์ ไชยเลิศ. (2540). ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาที่เป็นเภสัชกรในเขตการขายภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ชัยวัฒน์ ดันติกาสวสิน. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจใน
งานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน บริษัท ซี.พี.เซเลเนออิเล็กทรอนิกส์
จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โชติณัฐ คองพานิช. (2547). การเปรียบเทียบการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจของ
ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิง. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐชนัน นาทิพย์. (2542). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยานเชียงใหม่.
การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นภพษ์ โรหะทัศน์. (2538). การศึกษาค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วน
อิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมภักดีเหนือ. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บรรพต ปันทรส. (2545). การบริหารนโยบายและการบริหารงานประจำวันของการบริหารคุณภาพ
ทั่วทั้งองค์กรกรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุษยาณี จันทรเจริญสุข. (2537). การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี
ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เปล่งศรี อิงคินันท์. (2526). ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปภัส จัตรยาลักษณ์. (2540). บทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานตามการรับรู้และตามความ
คาดหวังของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรรัตน์ พันธุ์ศรีมังกร. (2540). ตัวแปรที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายใน ในการทำงานของพยาบาล
วิชาชีพประจำการตามทฤษฎีคุณลักษณะงาน. ปริญญาโทวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เพ็ญประภา ชูชนะทัศน์. (2546). ความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานในส่วนการผลิต บริษัท ไทย
โอซูซ่า จำกัด จังหวัดสมุทรสาคร. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- ภาวนา คำเจริญ. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจภายใน ในการ
ทำงานของพนักงานโรงแรมริเจนท์เชียงใหม่รีสอร์ทแอนด์สปาตามรูปแบบคุณลักษณะงาน
. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณฑนา เสนาธรรม. (2545). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) ในจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ระวีวรรณ ปัญญาช่วย. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเทศบาลสามัญระดับ 1-4
ในเทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วุฒิชติ สุนทรสมย์. (2541). ความสัมพันธ์ของแบบการตัดสินใจการนำของผู้นำและความพึงพอใจ
ในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาของมูลนิธิด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ
. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรีสกุล สังข์ศรี. (2541). ลักษณะผู้นำของผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจในงานของ
ผู้ใต้บังคับบัญชาศึกษาเฉพาะกรณี : การนิคมอุตสาหกรรมแห่งระเทศไทย สำนักงานใหญ่
. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ. (2536). ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่.
การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร พันธุลี. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการ
ทำงานและค่านิยมการบริการของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สกาญจิต อุดมกิจวัฒนา. (2552). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ไทย กรณีศึกษา : ผู้ให้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร. การ
ค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมบัติ อังกูรพิริยะ. (2544). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายเวชภัณฑ์ กรณีศึกษา
บริษัทแอสตรา เซนเนก้า (ประเทศไทย) จำกัด. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สาธิต สือประเสริฐสุข. (2543). ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อกระบวนการบริหารงาน: บริษัท
ส. ธนภัทร เอ็นจิเนียริง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารทั่วไปวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิริพันธ์ เปรมย์เชิษฐ์. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ การเปิดรับสื่อ และ

พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานกระดาษ.

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุดา มัตตัญญกุล. (2525). การศึกษาอัตราค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานธุรกิจโรงแรมชั้นพิเศษ
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พาณิชยศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุมาลี พัฒนเจริญ. (2548) การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานคนไทยที่มีต่อ
วัฒนธรรมองค์การบริษัทข้ามชาติอเมริกากับบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในประเทศไทย.
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เสนีย์ นันทยานนท์. (2543). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด
(มหาชน) ในเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาและ
แนะแนว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อาภากรณ์ อินทนนท์. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัว เพื่อสู่ความเป็นเลิศ
ความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกภักดิ์ โกยวิวัฒน์ตระกูล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างความเบื่อก่อนในงาน อำนาจในการ
ควบคุมอุบัติเหตุ และพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุของพนักงานโรงงาน
อุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกสารจาก Internet

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (2552). ประวัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. สืบค้น
วันที่ 15 มีนาคม พ.ศ.2552 จาก www.egat.co.th.

นวัตร เกลิมพล. (2552). แนวความคิดเรื่องการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร. สืบค้นวันที่
25 มีนาคม พ.ศ.2552 จาก www.wbac.ac.th/web/market/mon/TQM.htm.

วัฒนา สุนทรชัย. (2550). หลักการคิดในการกำหนดเกณฑ์การตัดสินใจ. สืบค้นวันที่ 22
มิถุนายน 2552 จาก learners.in.th/file/wathna/criteria.doc.

อภิวุฒิ พิมพ์แสงสุริยา. (2552). ความเชื่อมั่น. สืบค้นวันที่ 15 มีนาคม 2552 จาก
www.orchidslingshot.com/assets/files/Article/create-trust-within-organization.pdf.

Book

Yamane, T. (1967). Statistics An Introductory. 2nd ed. New York : Harper and Row.



ภาคผนวก



ตาราง Taro Yamane

ตารางแสดงจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อค่า $z = 1.96$ หรือระดับความเชื่อมั่นประมาณ 95 %
เมื่อความคลาดเคลื่อน (E) เป็น 1% 2% 3% 4% 5% 10% และสัดส่วนของประชากร (π) เท่ากับ 0.5

จำนวนประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละค่าของความคลาดเคลื่อน					
	1%	2%	3%	4%	5%	10%
500	b	B	B	b	222	83
1,000	b	B	B	385	286	91
1,500	b	B	638	441	316	94
2,000	b	B	714	476	333	95
2,500	b	1,250	769	500	345	96
3,000	b	1,364	811	517	353	97
3,500	b	1,458	843	530	359	97
4,000	b	1,538	870	541	364	98
4,500	b	1,607	891	549	367	98
5,000	b	1,667	909	556	370	98
6,000	b	1,765	938	566	375	98
7,000	b	1,842	959	574	378	99
8,000	b	1,905	976	580	381	99
9,000	b	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
$\rightarrow \infty$	10,000	2,500	1,111	625	400	100

b: ขนาดของประชากรไม่เหมาะที่จะทำให้เป็นการกระจายแบบปกติ จึงไม่สามารถใช้สูตรคำนวณ
ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้

ที่มา : Yamane, T. (1967). Statistics An Introductory. 2nd ed. New York : Harper and Row.

แบบสอบถาม
(Questionnaire)

องค์ประกอบของแบบสอบถาม (Questionnaire) สามารถแบ่งได้ 3 ส่วนคือ

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทย
สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี)
2. ข้อมูลปัจจัยระดับความเชื่อมั่นของพนักงานการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทยระดับ
ปฏิบัติการ
3. ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อองค์กร



เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร

การจัดทำแบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชา BA 615 Independent Study คณะบริหารธุรกิจ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยผู้ทำการศึกษาต้องการศึกษาระดับความเชื่อมั่นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ บางกรวย (นนทบุรี) ที่มีต่อองค์กร เพื่อใช้เป็นข้อมูลให้องค์กรได้ตระหนักถึงระดับความเชื่อมั่นที่อาจเกิดขึ้นกับพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญขององค์กร เพื่อหาทางแก้ไขข้อบกพร่องและหลีกเลี่ยงปัจจัยที่มีความเสี่ยง และทำการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน ทำให้พนักงานภายในองค์กรอาจเกิดความไม่พึงพอใจก่อให้เกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน พนักงานและองค์กร รวมถึงเพื่อใช้เป็นข้อมูลให้กับองค์กรและผู้บริหารใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยการจัดการวางแผนระบบการทำงานและวิธีการทำงานสมัยใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรให้สอดคล้องกับองค์กรและพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อยกระดับองค์กร สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้องค์กรและพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ผู้ทำการศึกษา ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยอิสระตามความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน และข้อมูลนี้ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจะนำเสนอข้อมูลเป็นผลรวมหรือกลุ่มบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถามแต่อย่างใด ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อที่เป็นจริงเกี่ยวกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 26 - 35 ปี

☐ 36 - 45 ปี

☐ 46 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

☐ ต่ำกว่าอนุปริญญา

☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาโทหรือเทียบเท่า
ขึ้นไป

4. อายุการทำงาน

☐ 1 - 10 ปี

☐ 11 - 15 ปี

☐ 16 - 20 ปี

☐ 21 - 30 ปี

☐ 31 ปีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 10,001 - 20,000 บาท

☐ 20,001 - 30,000 บาท

☐ 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเชื่อมั่นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
ระดับปฏิบัติการ

คำชี้แจง โปรดอ่านแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ) โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5	หมายถึง	มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด
4	หมายถึง	มีระดับความเชื่อมั่นมาก
3	หมายถึง	มีระดับความเชื่อมั่นปานกลาง
2	หมายถึง	มีระดับความเชื่อมั่นน้อย
1	หมายถึง	มีระดับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ระดับความเชื่อมั่นของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านลักษณะงานและปริมาณงาน					
1.งานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ท่านชอบ น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ					
2.ขอบเขต ภาระหน้าที่และบทบาทในการปฏิบัติงานของท่านกำหนดหรือระบุไว้อย่างชัดเจน					
3.ท่านพึงพอใจที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน อันเหมาะสมกับบุคลิก ความถนัดของตนเอง และมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน					
4.ท่านมีความภูมิใจเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบของท่านว่ามีความสำคัญต่อหน่วยงาน					

ระดับความเชื่อมั่นของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
5.ปัจจุบันท่านมีความเชื่อมั่นในอัตราเงินเดือน ค่าล่วงเวลา หรือ รายได้พิเศษ ซึ่งมีความเหมาะสมกับความสามารถและปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่					
6.สถานที่ทำงานของท่าน มีการจัดการสัดส่วน สะอาด เป็นระเบียบ รวมทั้งมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ในการทำงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม ช่วยส่งเสริมให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
7.ท่านพึงพอใจกับระบบการพิจารณาเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ เช่น โบนัส ที่มีความยุติธรรมและโปร่งใสชัดเจน					
8.ท่านได้รับความสะดวก ความรวดเร็วในการใช้สิทธิเบิกสวัสดิการต่างๆ ของหน่วยงาน					
ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย					
9.งานที่ท่านทำอยู่นี้เป็นงานที่มีความมั่นคง					
10.การทำงานในหน่วยงานแห่งนี้ทำให้ท่านมีความมั่นคงปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน					
11.ท่านพึงพอใจระบบการดูแลความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน					
ด้านความก้าวหน้าในงาน					
12.ท่านมีโอกาสดำเนินการสนับสนุนให้พัฒนาความรู้ความสามารถ และเพิ่มทักษะในการทำงาน					
13.หน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการทำงานอย่างเที่ยงตรง ทำให้ท่านมีโอกาที่จะเลื่อนระดับตำแหน่งอย่างยุติธรรม					
14.ท่านพึงพอใจในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					

ระดับความเชื่อมั่นของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านนโยบายการบริหารขององค์กร					
15.องค์กรของท่านมีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการชี้แจงให้ทราบอย่างทั่วถึง					
16.องค์กรของท่านมีความชัดเจนในรายละเอียดการปฏิบัติงาน					
17.องค์กรของท่านมีความยืดหยุ่นในการบริหาร					
18.องค์กรของท่านมีวิสัยทัศน์ พันธกิจและนโยบายที่ชัดเจน					
ด้านผู้บังคับบัญชา					
19.ผู้บังคับบัญชาของท่าน มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน และการบังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
20.ท่านเคยได้รับคำชมเชยในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา					
21.ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองหรือรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของท่าน อีกทั้งยังสามารถปรึกษาหารือเมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ) โดยมีเกณฑ์ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจท่านมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1.ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านลักษณะงานและปริมาณงาน					
2.ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ					
3.ความพึงพอใจต่อองค์กรในความมั่นคงและความปลอดภัย					
4.ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าในงาน					
5.ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านนโยบายการบริหารขององค์กร					
6.ความพึงพอใจต่อองค์กรในด้านผู้บังคับบัญชา					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการร่วมมือของท่าน