

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน

สารนิพนธ์

ของ

นายภูษิต ทิพย์รักษา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ

พฤษภาคม 2547

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๕๘.๓๑๔๘๘
ก ๖๙๘ป
ร.๓

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน

บทคัดย่อ
ของ
นายภูษิต ทิพย์รักษา

- 9 ก.ย. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
พฤษภาคม 2547

๒๕๐๘๗๔ ร.๓

ภูษิต ทิพย์รักษา. (2547). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ดร. พนิต กุลศิริ.

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน” มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้านครหลวงจำนวน 194 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Independent T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้ทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) และวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันหาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 33-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีอายุการทำงานในช่วง 11-20 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก สถานภาพที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความรู้สึกที่ดีต่องานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

2. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจากการทดสอบ LSD พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส. หรืออนุปริญญาตรีและที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

3. ความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก

FACTOR INFLUENCING JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES
OF MEA BANGKOK DISTRICT

AN ABSTRACT
OF
MR. PUSIT THIPRAKSA

Presented in partial fulfillment of the requirements for
the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2004

Pusit Thipraksa 2004 : Factor Influencing Job Satisfaction of Employees of MEA Bangkean District. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Dr. Panit Kulsiri

The research entitled "Factor Influencing Job Satisfaction of Employees of MEA Bangkean District" has its objective to study the relationship between employees' characteristics classified by gender, age, marital status, length of working years level of education and job satisfaction, to study the level of job satisfaction and to study the relationship between Motivation Factors and job satisfaction. The data were collected from 194 employee from MEA Bangkean District. Questionnaire were used for data collection. Data were analyzed by statistical methods including percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way Analysis of variance test of Least Significant Difference (LSD) and Pearson's Product Moment Correlation.

The results of the study can be concluded that most of the samples are male age ranging from 33 to 40 years old, Most of the sample hold a Junior school diploma or tertiary diploma They have worked with MEA for 11 –20 years.

Respondents had overall motivation in each dimension as follows:

Most respondents have positive feeling forward work at the highest level whereas the achievement, the recognition and the relationship with peer are at moderate level where as the achievement, the recognition, and the relationship with peer are at high level and advancement, work condition and relationship with superiors are at moderate level.

The result of hypotheses testing at the level of statistical significant of 0.05 can be conclude that :

1. Employees' characteristic in term of gender had relationship with superiors.
2. The level of education had relationship with job satisfaction in terms of relationships with peer. By the test of LSD it is found that employees with junior school diploma have different level of job satisfaction from tertiary diploma and employees with a bachelor degree.
3. The achievement had positive relationship with positive feeling of work at moderate level. The recognition had positive relationship with the relationship with peers at

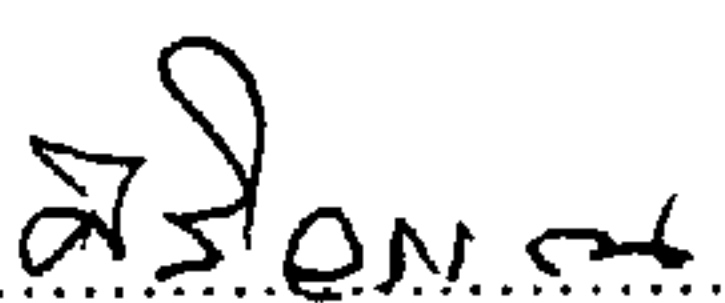
moderate level and the recognition had positive relationship with the relationship with supervisors at the highest level.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

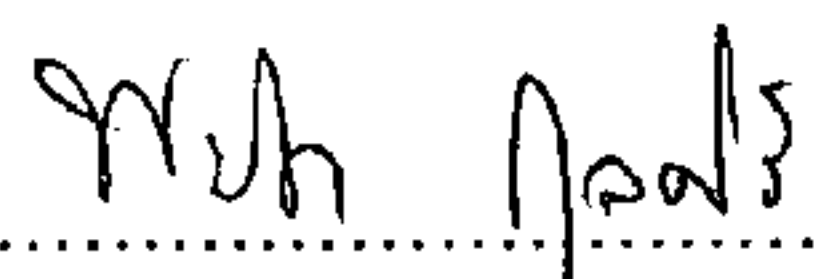
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

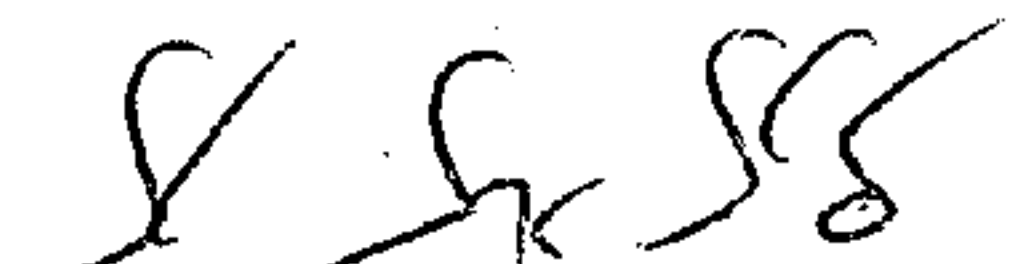

.....
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

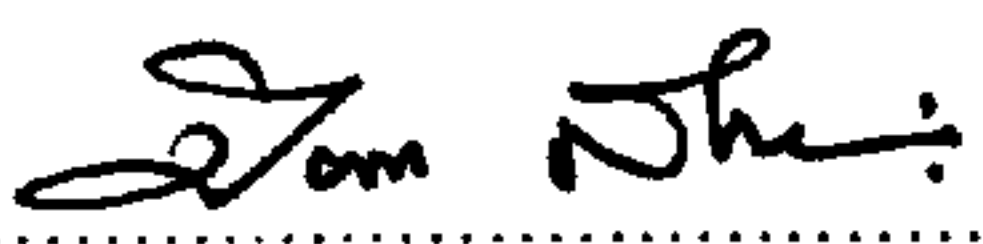
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

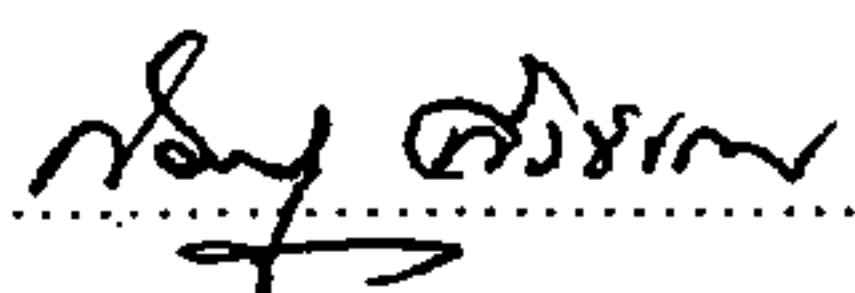
คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)


..... กรรมการ
(อาจารย์ รัฐ สาเรือง)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิยะ สมบัติวัฒนา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 27 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากอาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ รัฐ ลาเรือง และ ผศ.ปิยะดา สมบัติวัฒนา ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือและให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขนทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา สมาชิกทุกคนในครอบครัวและเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือพร้อมกับคำแนะนำที่มีคุณค่า ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

ภูษิต ทิพย์รักษา

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
	กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	3
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
	นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	4
	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
	สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	ประวัติและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ การไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน.....	8
	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท.....	8
	ความหมายของแรงจูงใจ.....	9
	ประเภทของแรงจูงใจ	10
	ประโยชน์ของแรงจูงใจ.....	11
	ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	12
	ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	17
	ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	19
	ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	23
	ปัจจัยจูงใจ.....	23
	ปัจจัยค้ำจุน.....	23
	ทฤษฎีของ ERG ของ อัลเดอร์เฟอ.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

2 (ต่อ) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
งานวิจัยในประเทศ.....	25
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	36
เกณฑ์ในการให้คะแนน.....	36
วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	37
วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล.....	38
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลอื่นๆ.....	45
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและลักษณะงาน ของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	47
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
	สังเขป ความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	65
	สรุปผลการวิจัย.....	68
	อภิปรายผล.....	71
	ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	77
	บรรณานุกรม.....	78
	ภาคผนวก.....	83
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน.....	84
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	93
	ภาคผนวก ค บันทึกข้อความ เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	96
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	99

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแยกเป็นรายด้าน.....	38
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงาน.....	45
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมทุกข้อ.....	47
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน.....	48
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การได้รับการยอมรับนับถือ.....	49
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพที่ทำงาน.....	50
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรู้สึกที่ดีต่องาน.....	51
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน.....	51
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา.....	52
10	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มเป้าหมาย ระหว่างเพศชายและเพศหญิง.....	53
11	แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามอายุ.....	54
12	แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน....	55
13	แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกตามสถานภาพ.....	56
14	แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกตามระดับการศึกษา.....	57
15	แสดงผลการเปรียบเทียบแต่เฉลี่ยรายคู่ระดับการศึกษาของพนักงาน กลุ่มเป้าหมายที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	58
16	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการทำงาน, ความเจริญ ก้าวหน้าในการทำงาน,การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพที่ทำงานกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน.....	59
17	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสภาพที่ทำงาน กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน.....	60

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

18	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสำเร็จในการทำงานความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสภาพที่ทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพ กับผู้บังคับบัญชา.....	60
19	สรุปสมมติฐาน.....	64

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ผังโครงสร้างการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน.....	9

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารงานภายในการไฟฟ้านครหลวง ส่วนหนึ่งของความสำเร็จ และควมมีประสิทธิภาพในการบริหารขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ความร่วมมือและความเสียสละดังกล่าว อาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ สาเหตุประการหนึ่งคือความพึงพอใจในการทำงาน (Job – Satisfaction) ของบุคคลภายในองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องที่ควรสนใจสำหรับผู้บริหารทุกระดับเพื่อนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์และปรับปรุงหน่วยงานให้สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจในระดับต่ำ ย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดต่ำลง งานจะไม่ราบรื่น ส่งผลให้ความสำเร็จของงานขาดหายไป และบุคคลากรยังขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นได้ประการหนึ่งจากการลาออก การมาทำงานสาย การขาดงานหรือลาหยุดงานเกินกำหนด ตามระเบียบข้อบังคับทำให้ไม่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นประจำปีและอื่นๆ ของพนักงานในการไฟฟ้านครหลวง และรวมไปถึงความด้อยประสิทธิภาพในด้านต่างๆของการบริหาร เช่น ความล่าช้าในการทำงาน ความสูญเสียในลักษณะต่าง ๆ เป็นต้น

เพื่อให้การไฟฟ้านครหลวงสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ในอนาคต ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งความพอใจจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งความรู้สึกที่ดีนี้เป็นผลมาจากการที่ความต้องการส่วนบุคคล หรือ แรงจูงใจของเขาเหล่านั้นได้รับการตอบสนอง ที่ได้ผลที่ตามมาก็คือผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร แม้ว่าจะมีอุปสรรคมากเพียงใดก็ตาม การทำงานของทุกหน่วยงาน ผลความสำเร็จของหน่วยงานย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงาน ขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็ย่อมมีความต้องการ บางประการจากหน่วยงานเป็นผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า สวัสดิการและสภาพแวดล้อมที่ดีเป็นต้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หน่วยงานควรจะสร้างสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว

การไฟฟ้านครหลวงเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทยก่อตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ.2501 โดยมีภารกิจในการจัดหาและจำหน่ายพลังไฟฟ้าให้กับประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ให้มีไฟฟ้าอย่างพอเพียง มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ และปลอดภัยในราคาที่เป็นธรรมทั่วทั้งพื้นที่ 3,191.6 กิโลเมตร การนำองค์การเข้าสู่ระบบมาตรฐานการจัดระบบบริหาร

คุณภาพด้านบริการ (ISO 9002) ซึ่งถือเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ แห่งแรกในประเทศไทยที่ได้มีการ เน้นโครงการจัดทำระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ที่มีขอบข่ายกว้างขวางเต็มรูปแบบโดยครอบคลุมงานด้านบริการ งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย และงานติดตั้งระบบไฟฟ้าจนได้รับใบรับรองจาก สถาบันประเทศอังกฤษและสมาคมวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์(วสท.) ซึ่งนอกจากการไฟฟ้านครหลวงเขต 14 เขต และสาขาย่อย 13 แห่งแล้ว หน่วยงานภายใน กฟน. อีก 4 แห่ง ได้แก่ ฝ่ายตรวจสอบภายใน และฝ่ายฝึกอบรมก็ได้รับมาตรฐาน ISO 9002 ด้วยเช่นกัน โดยได้มี พิธีรับรองใบรับรอง เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2543 ใบรับรองระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ที่การไฟฟ้านครหลวงได้รับในครั้งนี้ นับเป็นใบที่ 3 หลังจากที่เคยได้รับไป เมื่อปี 2541 ในเรื่องของงาน บริการออกแบบ เดินสาย ติดตั้งบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและงานอนุรักษ์พลังงาน และในช่วงต้นปี 2543 ได้รับรองมาตรฐาน ISO 9002 ใบที่ 2 ในเรื่องงานบริการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบปรับอากาศ ลิฟท์ และบริการให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้าของฝ่ายบริการระบบไฟฟ้า จากสถาบันเดียวกัน ซึ่งการทำงานในระบบ ของการไฟฟ้านครหลวงจะดีเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะ ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ความจงรักภักดีต่อ หน่วยงาน ความซื่อสัตย์ ทำให้มีความ เป็นระเบียบวินัยและเคารพต่อระเบียบแบบแผน ซึ่งทั้งหมดนี้ จะช่วยส่งผลต่อประสิทธิภาพของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรได้

พนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน เป็นพนักงานที่เป็นเสมือนตัวแทนของการไฟฟ้า นครหลวง เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่ง ในการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับการไฟฟ้านครหลวงในเรื่องของ คุณภาพของการบริการ ถือได้ว่าพนักงานมีบทบาทสำคัญ ในอันที่จะสามารถตอบสนองนโยบายของ องค์กรในการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9002 โดยมีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนโดย ตรง แต่ในสภาพปัจจุบัน การปฏิบัติงานของพนักงานของการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขนยังมีปัญหาที่ ควรได้รับการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงในเรื่องของการขาดความกระตือรือร้น การทำงานล่าช้า ปฏิบัติ งานไม่ตรงเวลาและมาทำงานสาย ความไม่ซื่อสัตย์ ปัญหาดังกล่าว หากไม่ได้รับการ แก้ไขย่อมส่งผล เสียโดยตรงต่อหน่วยงาน และกระทบต่อประสิทธิภาพ ของการบริหารงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กร ด้วย และในอนาคตอันใกล้การไฟฟ้านครหลวงจะแปรรูปเป็นบริษัทการไฟฟ้านครหลวง จำกัด เห็น ควรอย่างยิ่งที่จะต้องแก้ไขปรับปรุงปัญหาเหล่านี้เพราะจะสามารถแข่งขันได้ในอนาคต

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน และเพื่อเป็นการปรับปรุงและสร้างเสริม ให้พนักงานได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นโดยดูจากผลการวิจัยว่าปัจจัยใดบ้างที่มี ผลต่อความพึงพอใจ อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ รายได้ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวงเขตบางเขน
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขต บางเขน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการ ไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขต บางเขน
3. เพื่อให้การไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขนสามารถสนับสนุนปัจจัยจูงใจด้านต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิด แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสามารถเสริมสร้างปัจจัยจูงใจในด้านที่พนักงานต้องการแต่ยังมีไม่ เพียงพอเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้านครหลวงเขต บางเขน ทั้งหมดจำนวน 313 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 2 มีนาคม 2547)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนประชากร ซึ่งทราบ จำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) และได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการ คำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane 1967:919) ได้ จำนวนตัวอย่างที่นำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 176 คน สุ่ม 18 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 194 คน โดยมีความ เชื่อมั่นอย่างน้อย 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% (นราศรี ไวกวนิชย์กุล และชูศักดิ์ อรุณศรี: 2538)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

1.1.4 สถานภาพสมรส

1.1.5 ระดับการศึกษา

1.2 แรงจูงใจของพนักงาน

1.2.1 ความสำเร็จในการทำงาน

1.2.2 ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

1.2.3 การได้รับการยอมรับนับถือ

1.2.4 สภาพที่ทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ความรู้สึกที่ดีต่องาน

2.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

2.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. การไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน หมายถึง หน่วยงานย่อยของการไฟฟ้านครหลวง ชั้นตรง
ต่อรองผู้ว่าการฝ่ายบริการการไฟฟ้านครหลวง

2. พนักงาน หมายถึง พนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน เป็นบุคลากรรัฐวิสาหกิจและ
ลูกจ้างของการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกในทางบวกของพนักงาน
การไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน ดังนี้

3.1 ความรู้สึกที่ดีต่องาน หมายถึง ความพึงพอใจและการยอมรับงานในภาระหน้าที่ที่
พนักงานรับผิดชอบอยู่ แสดงออกด้วยความรู้สึกยินดีที่จะทำงานเต็มที่ ยินดีที่จะใช้ความสามารถใน
การทำงาน ยินดีที่จะคิดริเริ่มสิ่งใหม่ให้กับการทำงาน ความภูมิใจในการทำงาน ความยินดีที่จะใช้
ความพยายามเต็มที่ในการทำงาน และพอใจในปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

3.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความมีน้ำใจ ความสามัคคี ความเป็นมิตร ความร่วมมือในการทำงาน การยอมรับฟังความคิดเห็น ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นต้น

3.4 สัมพันธภาพการบังคับบัญชา หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา การสั่งงานสอนงาน ตรวจสอบและดูแลควบคุม แก้ปัญหาต่าง ๆ การให้ความยุติธรรมและความสนใจต่อการพัฒนาของผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะการแบ่งสายงาน การส่งเสริมความสามัคคี

4. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึงแรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพอใจ ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีเดียวกันกับผู้บริหาร แรงจูงใจที่ศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย

4.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานได้ทำงานตามความต้องการตามเป้าหมายของตนเอง การที่พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานจนสำเร็จ การรู้จักป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงาน ทำให้เกิดกำลังใจในการทำงาน รวมทั้งส่งผลถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

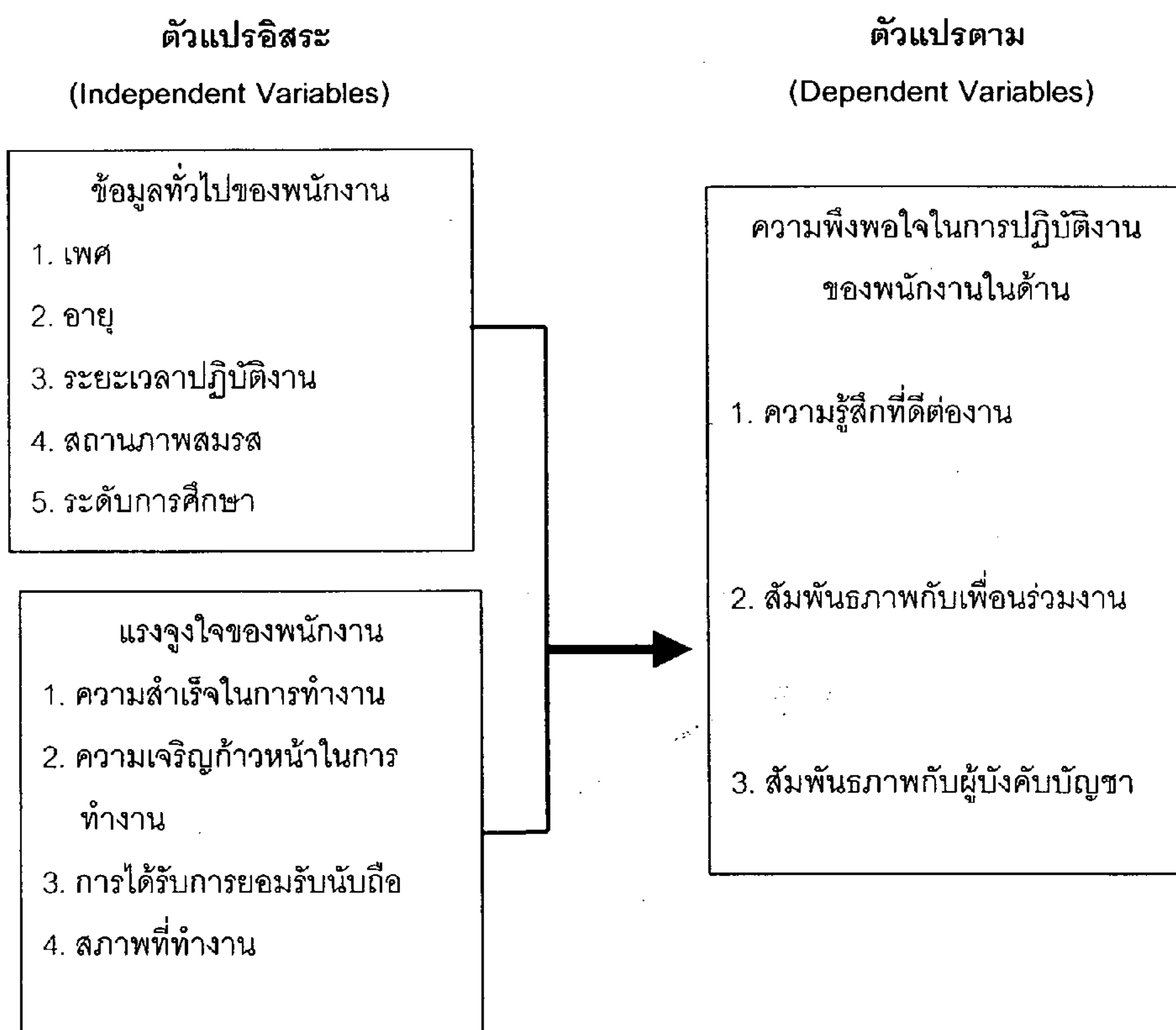
4.2 ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง งานที่ทำมีโอกาสที่จะได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น มีโอกาสที่จะก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และการได้รับความยุติธรรมจากการพัฒนาเลื่อนขั้นเงินเดือน

4.3 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานนั้นด้วย

4.4 สภาพที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ ได้แก่ แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิขณะทำงาน ฝุ่น ความพอเพียงของสถานที่จอดรถ การถ่ายเทของอากาศอย่างเหมาะสม ขนาดของพื้นที่ทำงานเมื่อเทียบกับปริมาณของพนักงาน วันและเวลาในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัย,ความเชื่อถือได้ของอุปกรณ์ ความมั่นคงแข็งแรงของอุปกรณ์ และด้านชีวภาพ เช่น การประสานงาน ความสะดวกในการทำงาน สภาพที่เอื้ออำนวยในการทำงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง“ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวงเขตบางเขน” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้และนำแนวความคิดต่าง ๆ นั้นมาสร้างกรอบแนวความคิดในการวิจัยซึ่ง สามารถแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ได้ดังนี้



สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. อายุมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
8. การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
9. สภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

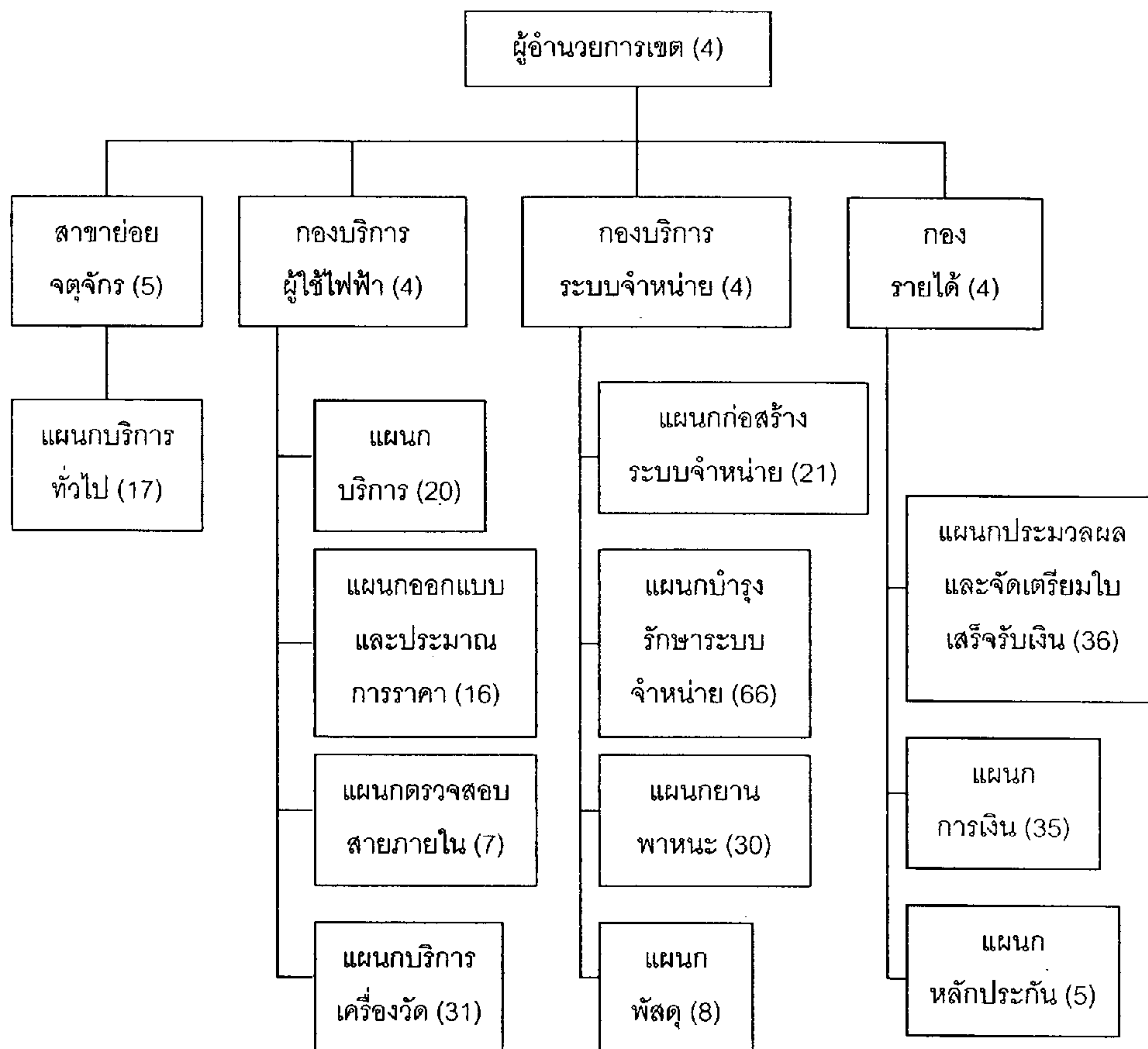
ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี

1. ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน
2. ความหมายของแรงจูงใจ
3. ประเภทของแรงจูงใจ
4. ประโยชน์ของแรงจูงใจ
5. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
8. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน

ผู้อำนวยการเขต	: นายอนุสรณ์ ปรัญญาภรณ์
ประเภทกิจการ	: รัฐวิสาหกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าโดยใช้รหัสของเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ขึ้นต้นด้วยอักษร ม. และ ต.
ปีที่ก่อตั้ง	: พ.ศ. 2538
จำนวนพนักงาน	: 313 คน
จำนวนสาขาย่อย	: 1 สาขา (สาขาย่อยจตุจักร)
สถานที่ตั้ง	: 476 ถ.พหลโยธิน แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กทม.

(ข้อมูล ณ วันที่ 2 มีนาคม 2547)



ภาพประกอบ 1 ผังโครงสร้างการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน

ที่มา: ข้อมูลจากการรวบรวมของบุคลากร 7 ฟชช

2. ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หมายถึง การสร้างแรงดลใจให้เกิดการกระทำและมุ่งประสงค์ เป็นสิ่งสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นสิ่งยู่ให้มนุษย์ไปถึงวัตถุประสงค์ และเป็นความต้องการของบุคคลที่จะฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (ธนชัย ยมจินดา และจุมพล หนิมพานิช. 2524:186)

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เร้ากระตุ้น และเสริมสร้างความปรารถนาของบุคคลหรือคณะบุคคลให้ทำงานแก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (เรวัตม์ สวัสดิ์ 2536: 3)

ธงชัย สันติวงษ์ ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า "การจูงใจในการปฏิบัติงานคือการพยายามให้ประโยชน์ตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เห็นทางที่ได้รับประโยชน์และมีผลประโยชน์ร่วมกัน การปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบก็จะเป็นไปอย่างดีที่สุด การจูงใจจึงมีหลักสำคัญว่า ต้องพยายามตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งในด้านร่างกายและจิตใจอยู่เสมอ

ชูศักดิ์ ศรีสูงเนิน (2540:9 อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงษ์ 2540 :10 องค์การและการบริหาร) กล่าวว่า แรงจูงใจหมายถึงการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าแล้วทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อจะนำไปสู่จุดประสงค์ของตนเองหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นพลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกแต่เพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้

3. ประเภทของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การจูงใจภายใน หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเองที่รักการแสวงหา การจูงใจประเภทนี้ได้แก่ ความสนใจ เจตคติ ความต้องการ การจูงใจประเภทนี้ เรียกว่ามีคุณค่าต่อการทำงานเป็นอย่างดีเพราะผู้บริหารไม่ต้องหากลวิธีมาชักจูงให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2. การจูงใจภายนอก หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกให้เห็นจุดหมายปลายทางอันนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล ได้แก่ เป้าหมายหรือการคาดหวังของบุคคล เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การชมเชย การติเตียน การประกวด การให้รางวัล การลงโทษ (พงษ์ศักดิ์ โกมลเสน. 2537: 22 อ้างอิงจากพยอม วงศ์สารศรี. 2530: 227- 228 การบริหารบุคคล)

ทูป กาญจนประกร ได้แบ่ง แรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 พวกได้แก่

1. การจูงใจภายในเป็นสิ่งที่อยู่ประจำตัวบุคคลแต่ละบุคคลและเป็นผลจากสิ่งแวดล้อมหรือแรงจูงใจภายนอก แรงจูงใจภายในของแต่ละคนอาจจะเป็นความทะเยอทะยาน ความสนใจ ความหวังหรืออุดมคติของแต่ละคนซึ่งถือเป็นความต้องการทางจิตที่สำคัญมีดังนี้

1.1 ความมั่นคง แต่ละคนมีความต้องการมั่นคงทางชีวิตและทรัพย์สิน ความรักใคร่ความอบอุ่นภายในครอบครัวของตน ความปลอดภัย การได้รับการยกย่องนับถือจากญาติมิตร เพื่อนฝูงและบุคคลทั่วไปต้องการมีคนชอบมาก ๆ และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ คือเรื่องการเงินดี

1.2 การยกย่องนับถือ ทุกคนย่อมต้องการความยอมรับนับถือ การยกย่องจากบุคคลอื่นในการที่ตนสามารถประกอบกิจการอย่างหนึ่งอย่างใดได้ดี เช่น ทำงานดีก็ต้องการยกย่องนับถือ เป็นต้น

1.3 ความสำเร็จและการทำงานได้ผลคนเราทุกคนย่อมสามารถที่จะใช้ความภาคเพียรพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุถึงจุดหมายปลายทางได้ด้วยความอดุสาหะ ถ้าหากว่างานที่ปฏิบัตินั้นรักและสำคัญมาก งานบางประเภทบางคนถึงกับกล้าเอาชีวิตตนเองเข้าแลก เช่นนักวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

1.4 การตอบสนองหรือการที่ได้รับการตอบแทนเป็นที่พอใจ ต้องการความรักความเลื่อมใส ทุกคนต้องการให้คนอื่นรักชอบพอและเป็นมิตรกับตนเสมอ เป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา

2. การจูงใจภายนอก เกิดจากสิ่งเร้าภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมมากระตุ้น เช่น บรรยากาศในการทำงาน คำชมเชย และการตำหนิ การให้รางวัลและการลงโทษการแข่งขัน ฯลฯ มูลเหตุจูงใจในการทำงานส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบดังนี้

2.1 สิ่งแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งสถานที่ แสงสว่าง การจัดระเบียบของสำนักงานว่าจูงใจในการทำงานเพียงใด

2.2 ฐานะทางเศรษฐกิจของแต่ละบุคคล ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลตอบแทนจากการทำงานและทางครอบครัว

2.3 ฐานะทางสังคม หน้าที่การงานของแต่ละคนได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมนั้นเพียงใดการที่สังคมยอมรับนับถือคนนั้นย่อมเป็นความภาคภูมิใจ ว่าตนเองเป็นผู้มีหน้าที่การงานที่มีความสำคัญเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ไม่จำกัดว่างานนั้นจะเป็นอย่างไร

2.4 ความรู้สึกต่องาน เฉพาะที่สำคัญอย่างยิ่งคือ ความรู้สึกว่างานนั้นเป็นผลประโยชน์ส่วนได้ส่วนเสียร่วมกัน ทั้งของตนเองและทั้งหมู่คณะเพียงใด

2.5 เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น บุคคลย่อมที่จะแสดงความคิดเห็นและใช้ความสามารถในการทำงานโดยเสรีภาพไม่ถูกบีบบังคับจากใคร ไม่ว่าจะเป็นจากผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง ข้อนี้ถือเป็นการปกครองแบบทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

4. ประโยชน์ของแรงจูงใจ

4.1 เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลในองค์การและแก่หมู่คณะเป็นการสร้างพลังร่วมกันของกลุ่ม

4.2 ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ

- 4.3 สร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงาน
- 4.4 ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
- 4.5 ช่วยให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกฎระเบียบ วินัยและศีลธรรมอันดี ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน
- 4.6 เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์กรที่เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์กร เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานและองค์กร
- 4.7 ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่ทำให้เกิดความสุภาพ สุขใจในการทำงาน
- 4.8 ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5. ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

มอส (958 : 27) ให้ความหมายของความพอใจในเชิงจิตวิทยาว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน ความเครียดนี้เกิดจากความต้องการของบุคคลเมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะทำให้ความเครียดลดลง และเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

✕ โยชู อารีรักษ์ (อ้างในสุริยต์ มหัทธนะ, 2538 : 16) กล่าวว่า ในชีวิตการทำงานจะต้องยอมรับความจริงประการหนึ่งว่า ไม่มีใครสามารถบังคับให้คนอื่นทำงานให้มีคุณภาพได้ นอกเสียจากคนนั้นมีความตั้งใจที่จะทำงานของเขาเอง ตราบใดที่งานทำด้วยของมันเองไม่ได้ คุณภาพของงานจึงต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนเสมอ นั่นหมายความว่า งานจะมีคุณภาพก็ต่อเมื่อคนที่ทำงานนั้นมีความพึงพอใจในงานมีคุณภาพ ทั้งชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว และชีวิตในสังคมที่สมบูรณ์อยู่ก่อนนั่นเอง

✕ ลำภา สมบูรณ์ (2538 : 9) ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง ทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ จึงทำให้ความเครียดของบุคคลผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลง ผลที่ตามมาคือ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกตั้งใจ หรือเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แม้ว่าจะมีอุปสรรคมากมายเพียงใดก็ตาม

✕ แก้ว แจ่มประจักษ์ (2537 : 15) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า หมายถึงความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกาย

และจิตใจ สืบเนื่องมาจากการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลมีความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น ได้รับผลตอบแทนมากขึ้น หรือได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ และมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

✓ หลุย จัปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมา ก็จะมีความสุข สังเกตได้ จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

พูนศักดิ์ บุญจันทร์ (2512) ได้ให้ความหมายของความพอใจในงาน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ความพอใจและความพอใจในงาน

ความพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด (Feeling) ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ (Desiers) ในสิ่งนั้นอย่างถูกต้องหรืออีกนัยหนึ่ง ความพอใจเป็นสภาพภาพของการจูงใจตามปกติ ในสภาวะการณ์ต่าง ๆ แสดงความพอใจเป็นสภาวะจิตใจของบุคคลที่ตกอยู่ภายใต้การชักจูง โน้มน้าวให้คล้อยตาม ซึ่งการชักจูงนี้เกิดจากแรงกระตุ้นทางใจและสิ่งสำคัญที่สุด คือ ความต้องการของบุคคลนั่นเอง และเมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องแล้ว "ความพอใจ" ก็จะเกิดขึ้น

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ผลรวมของสภาวะทางจิตใจ ทางร่างกาย และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นเหตุให้บุคคลเชื่อมั่นว่าเขาพอใจต่องานที่เขาทำ หรือความพอใจในงานเป็นทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวมของความชอบไม่ชอบ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้รับมาจกงานที่เขาทำ หรือในความหมายหนึ่ง ความพอใจในงานคือการพิจารณาตัดสิน หรือประมาณการของผู้ปฏิบัติงานว่างานที่เขาทำอยู่นั้นทำให้เขามีความพอใจในความต้องการต่าง ๆ ได้เพียงใด และ Dewin Flippo ให้ความหมายของความพอใจในงานไว้ว่า เป็นสภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลหรือของกลุ่มบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงานกัน

X ธีระ ธีรพัฒนานนท์ (2516 : 32 – 35) ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการปฏิบัติงานของคนงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ความมั่นคงของชีวิตเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ เนื่องจากงานเป็นหลักของชีวิต ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจึงต้องการให้งานที่เขาทำมีความมั่นคง โดยมีหลักประกันว่าตราบดีที่สามารถทำงานให้ได้ ผู้ปฏิบัติย่อมได้รับค่าจ้างอยู่ในองค์กรนั้นตลอดไป ความมั่นคงนี้รวมทั้งเงินเดือน ประโยชน์เกื้อกูล อันเป็นสวัสดิการต่าง ๆ ที่ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับด้วย ว่าพอแก่การครองชีพตามควรแก่ฐานะ

2. ความพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยในการทำงานของบุคคล คนเราหากได้ทำงานที่พอใจ หรือได้ทำงานที่ชอบแล้ว ผลงานย่อมดีกว่า ถ้าเปรียบเทียบกับผลงานของผู้ที่ต้องทำงานด้วยความจำใจ หรือเพียงแต่ปฏิบัติตามหลักความพึงพอใจในการทำงานนี้

อาจจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น การที่ได้รับการฝึกอบรมศึกษามาในด้านใดหรือมีความถนัดในด้านใด คนเราย่อมพอใจที่จะทำงานในด้านนั้นมากกว่าที่จะให้ไปทำงานที่ตนเองไม่มีความสามารถหรือไม่ถนัด

3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity) ความต้องการประการสำคัญอีกประการหนึ่งของคนเราก็คือ ความก้าวหน้าโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องการหน้าที่การงานที่มีโอกาสก้าวหน้าตราบใดที่คนเรามีความก้าวหน้าก็ย่อมมีกำลังใจที่จะฝ่าฟันอุปสรรค ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้ลุล่วงไปด้วยกำลังใจดีเสมอ แต่ถ้าตราบใดที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกหมดหวังในความก้าวหน้าก็ย่อมขาดกำลังใจในการทำงาน ไม่รักงาน ซึ่งเป็นเหตุให้งานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ เกิดการสูญเสียแรงงานในเวลาทำงาน เสียเวลานานไปก็เกิดความท้อถอย เบื่อหน่าย ทำงานไปประเภทเช้าชามเย็นชาม หรือที่เรียกว่า Stereotypes เกิดขึ้น สาเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นได้หลายประการ เช่น งานไม่ก้าวหน้า ไม่ได้รับการพิจารณาเงินเดือน ไม่ได้เลื่อนระดับ ไม่พอใจหัวหน้า ไม่พอใจนายจ้าง แต่จำใจต้องอยู่ เป็นต้น

4. การได้รับการยกย่องนับถือ (Respectation) ดังได้กล่าวแต่ต้นแล้วว่าทุกคนย่อมต้องการยกย่องว่าตนดี มีความสามารถ การยอมรับนับถืออันเป็นเหตุอันหนึ่งที่ทำให้คนพึงพอใจในงาน มีความรับผิดชอบและพยายามทำงานให้สำเร็จได้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ดังนั้นจึงควรแสดงการยกย่องชมเชยผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ เพื่อที่จะให้เขาได้รับความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะผู้บังคับบัญชาจะต้องยกย่องชมเชย สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานบ้างตามสมควร ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

5. การยอมรับในสังคมหรือการเข้าพวกเข้าหมู่ (Belonging to Group) มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่อเราอยู่ในที่ใดและได้รับการยอมรับว่าเป็นพวกพ้องเดียวกันกับสมาชิกส่วนใหญ่ เราย่อมมีความสุขและมีกำลังใจที่ได้รับมอบหมายในฐานะที่เป็นสมาชิก หรือส่วนหนึ่งของสังคมหรือองค์การนั้น ๆ บุคคลที่ถูกทอดทิ้งให้อยู่โดดเดี่ยวแต่โดยลำพัง ย่อมเกิดความวิตกกังวลต่าง ๆ และไม่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลดี ดังนั้นการยอมรับบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือส่วนหนึ่งขององค์การเป็นสิ่งที่ต้องการมากในการปฏิบัติงาน

6. การได้รับค่าจ้างโดยธรรม (Fair Wage) เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรง และเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพราะการกำหนดเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ดี จะต้องมีความเป็นธรรม จึงจะสามารถสร้างขวัญหรือกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ มีองค์การไม่น้อยที่ประสบความล้มเหลวในการดำเนินงาน อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความไม่ยุติธรรมในการกำหนดอัตราเงินเดือนและการเลื่อนขั้นแก่ผู้ปฏิบัติงานองค์การนั้น

7. ความเสมอภาค (Equity) ความต้องการประการสำคัญอีกด้านหนึ่งของบุคคล ก็คือ ความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกัน ในการปฏิบัติงานของคนในองค์การ ไม่มีการแบ่งแยกหรือความ

ลำเอียงในการปกครองบังคับบัญชา หากเกิดการแบ่งแยกจะเกิดผลต่อการทำงานของผูปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก และยิ่งกว่านั้นเป็นเหตุให้ผลงานขององค์การหย่อนประสิทธิภาพได้ด้วย

8 ความนุ่มนวลและอ่อนโยน (Tenderness) บุคคลย่อมต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อตนอย่างนุ่มนวล นอบน้อมและอ่อนโยน เพราะฉะนั้นผู้ที่หวังจะสร้างมนุษยสัมพันธ์แก่ผู้ร่วมงานและบุคคลอื่น ๆ ก็จำเป็นต้องคำนึงถึงหลักข้อนี้เสมอ

9. การมีหัวหน้างานที่มีความสามารถ (Competent Leadership) หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นศูนย์ของการทำงาน หัวหน้างานที่มีความสามารถย่อมมีความเข้าใจในการที่จะบริหารงานให้ผลงานสำเร็จได้ดี และสามารถสร้างความพอใจแก่ผูปฏิบัติงานทุก ๆ คนได้ด้วย

10. ความพอใจในสภาพการทำงาน (Working Condition) ในการทำงาน นอกจากหัวหน้าคนงาน และผู้ร่วมงานที่ดีแล้ว สิ่งแวดล้อมในการทำงานนับว่ามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้อยู่ในสภาพการทำงานที่ดี มีแสงสว่าง อุณหภูมิถ่ายเทของอากาศอย่างเหมาะสมและถูกสุขลักษณะ ซึ่งจะมีผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อความพึงพอใจในงานมีความสำคัญดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารองค์กรโดยเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านบุคคล จึงควรที่จะตระหนักและให้ความสนใจว่าผูปฏิบัติงานคนใด มีความต้องการประเภทใด และสมควรได้รับการตอบสนองเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อให้ผูปฏิบัติงานอุทิศทั้งแรงกาย และแรงใจให้แก่งานและองค์การ ซึ่งจะเป็นผลให้หน่วยงานและองค์การนั้นสามารถดำเนินไปสู่จุดหมายและก้าวหน้าต่อไป

สจวร์ต ฮีบโอสถ (สจวร์ต ฮีบโอสถ. 2540 : 39 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 374) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงการมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายตามความต้องการหรือตามแรงจูงใจ

ไอน์ พุ่มมาลี (2534 : 6 ; อ้างอิงจาก Good. 1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน สอดคล้องกับมอริส (Morise. 1958 : 27) ที่อธิบายความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึงสภาพของภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เป็นเพราะธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน ความเครียดจะลดน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ณรงค์ สุขประเสริฐ (2535 : 13 ; อ้างอิงจาก Applewhite.1965: 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า คือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจกับรายได้จากองค์การ

และมีความหมายคล้ายกันกับคำว่าขวัญในการปฏิบัติงาน (Morale) โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่มส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่มีความรู้สึกมาจากสภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน

บรูม และเนเลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ต่อพนักงาน และอื่น ๆ อีก

✕ ไอแวนเซวิช และดอนเนลลี (Ivancevich and Donnelly. 1968 : 172) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นความคิดเห็นของคนงานที่นิยมชมชอบงานที่เขา กำลังกระทำ อยู่

✕ เซอร์เมอร์ฮอร์น เจอาร์ ฮัน และออสบอน (Schermerhorn, Jr., Hunt and Osborn 1982 : 40) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ระดับของความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบที่แต่ละบุคคลมีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงานกลุ่มของงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

✕ มิดเดิลเมน ฮิต และเกรียร์ (Middlement, Hitt and Greer 1983 : 187) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเจตคติอย่างหนึ่งที่บุคคลเรียนรู้ และได้รับอิทธิพลจากการฝึกฝนให้บุคคลเกิดเจตคติที่เหมาะสม ซึ่งถือว่าการเพิ่มความพึงพอใจโดยตรง และการฝึกฝนในการเพิ่มทักษะเพื่อให้ยอมรับตนเอง มองเห็นคุณค่าและความสามารถของตนเองมากขึ้น โดยเกิดจากการรับรู้ถึงทักษะและความสามารถที่เพิ่มขึ้นจากการฝึกฝน และจะทำให้มีความภาคภูมิใจมากขึ้น

✕ เวคชีโอ (Vecchio 1988 : 116 – 117) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรมที่มีต่องาน ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นได้รับมาจากประสบการณ์ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับงานอิทธิพลอย่างมากต่อการตีความและการประเมินประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

วรูม (Vroom 1964) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจในตนเอง

✕ ทิฟฟิน แมคคอร์มิค (Tiffin McCormic 1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

X วอลเลสไตน์ (Wallestein 1971) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือความรู้สึกขั้นสุดท้าย (Endstate in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

X สมิท และ เวกเลีย (Smith and Wakeley, 1972 : 134 – 135) มีความเห็นว่าความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ อันบ่งบอกถึงความพอใจในการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นมีมากน้อยเพียงใด

จากความหมายที่นักวิจัยข้างต้นกล่าวไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ถ้าบุคคลใดได้รับการตอบสนองความต้องการมากเขาจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก ซึ่งเป็นผลให้เขามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานด้วยความอุตสาหะพยายาม แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น ส่วนขวัญในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติที่เกิดขึ้นจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6. ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นับตั้งแต่มีการศึกษาและวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เรียกว่า “Hawthorn Experiment” ของยอร์จ เอลตัน เมโย (George Elton Mayo) ที่ศึกษาผลกระทบต่าง ๆ ที่มีต่องานของพนักงานในบริษัท เวาเทอร์นอีเลคทริก (Western Electric Company) นครชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ในระหว่างปี ค.ศ. 1924 – 1932 (สมยศ นาวิการ. 2533: 264) ทำให้องค์การต่าง ๆ ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวางเพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของยอร์จเอลตันเมโยทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์การเป็นอย่างมาก และในปัจจุบันโดยเฉพาะในวงการการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ได้มีผู้อาณาเขตคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาทำการศึกษาและวิจัยเป็นจำนวนไม่น้อย และนับวันจะมีเพิ่มขึ้นทุกที ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาและวิจัยทางด้านการบริหารบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์การหรือการศึกษาวิจัยในด้านอื่น ๆ ก็ได้ นำเอาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้อยู่เสมอ ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังต่อไปนี้คือ

1. การรับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535 : 14-15)

เดวิส (ชุตินา จันทรวง 2539 : 13 ; อ้างอิงจาก Davis. 1951 : 522) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และกำลังขวัญในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มิต้องค์การ
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์การเป็นองค์การที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์การยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์การของตนเอง

✕ ชุมพล รัตน์เลิศ (2536 : 23) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการสำรวจความพอใจงานไว้ว่า การสำรวจความพอใจงาน จะช่วยให้ผู้บริหารองค์การบริหารอยู่ได้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจงานสรุปได้ดังนี้

1. การค้นหาปัญหาในอนาคตขององค์การ การสำรวจความพอใจงานจะเป็นปรอทวัดความพอใจงานตามปัจจัยต่างๆ ที่ศึกษาที่ผู้บริหารและหน่วยงานตามสายบังคับบัญชาจะได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อทบทวนนโยบายองค์การหรือจัดการพัฒนาเสริมสร้างปัจจัยที่เหมาะสมตามสนองบุคลากรให้มีความพอใจงาน

2. การค้นหาสาเหตุของการออกจางานและการขาดงาน พฤติกรรมออกจางานและการขาดงานย่อมมีสาเหตุ การศึกษาความพอใจงานทำให้มีความเข้าใจถึงสาเหตุ และแก้ไขปัญหาก็ถูกจุดการคาดคะเนสาเหตุอย่างเดาสุ่มโดยไม่ศึกษาอาจจะสร้างความเสียหายต่อองค์การได้

3. การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติของพนักงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงานขององค์การ ประการหนึ่งที่สำคัญ คือ ทัศนคติของบุคคลในองค์การ การศึกษาความพอใจงาน จะเป็นสิ่งที่สามารถหาคำตอบต่อทัศนคติของบุคลากรที่ผู้บริหาร และองค์การจะนำไปส่งเสริมหรือปรับปรุงแก้ไข

4. การกระตุ้นการติดต่อสื่อสารและการประสานงานที่บุคลากรในองค์การจะได้แสดงความคิดเห็น ทัศนคติ แนวทางและวิธีการของการติดต่อสื่อสารและประสานงานเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงการรับรู้เป็นแนวทางปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงานจะส่งผลไปยังอัตราการเข้าออกงาน การขาดงานและสุขภาพของคนทำงาน (ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์. 2544 : 11 ; อ้างอิงจาก ปภาวดี ดุลยจินดา.2527 : 53)

1. อัตราการเข้าออกงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและอัตราการเข้าออกงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานพึงพอใจในงานมากเท่าใดอัตราการเข้าออกงานก็ยิ่งน้อยลง

2. การขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานและความพึงพอใจในงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานมีความพึงพอใจมาก การขาดงานก็ยิ่งน้อยลง และคนทำงานที่ไม่พึงพอใจในงานก็มีแนวโน้มในการขาดงานมากกว่าคนทำงานที่พึงพอใจในงาน

3. สุขภาพของคนทำงาน ความไม่พึงพอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายไม่สมบูรณ์ต่อมา ลำดับถัดไปคือ ความเครียด ความกังวล ก็จะตามมาซึ่งความเครียด ความกังวลเหล่านี้ เกิดจากสาเหตุต่าง ๆ หลายประการ เช่น

- การไม่แน่ใจบทบาทที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง
- การรับผิดชอบงานมากเกินไปจะทำให้เสร็จได้ภายในกำหนดเวลา
- การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
- การไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่มีผลต่อผลงานในความรับผิดชอบ

7. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้เสนอความคิดในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการที่บุคคลจะมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานที่ทำหรือต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ดังนี้

✕ กิเซลลี และบราวน์ (Ghiselli & Brown. 1965 : 430) ได้กล่าวว่างค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. ระดับอาชีพ (Occupational Level) ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูงเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงานต้องมีลักษณะสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติงาน
3. อายุผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี และระหว่าง 45 – 58 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ
4. รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษจะต้องเป็นธรรม
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

เวทเตอร์ และเดวิส (สุระ หีบโสด. 2540 : 49 ; อ้างอิงจาก Werther and Davis. 1986) กล่าวไว้ว่า บุคคลที่อายุมากขึ้น มีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นทำให้ปรับตัวต่อการทำงานได้ดีขึ้น ความคาดหวังต่อเรื่องต่าง ๆ ลดลง ประกอบกับแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็น้อย และทำได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับบุคคลที่มีอายุน้อย จะมีความคาดหวังต่อเรื่องต่าง ๆ สูงโอกาสที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็จะมีมากกว่าและยังปรับตัวได้ไม่เหมาะสมนัก จึงมีแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับเชอร์ริงตัน (Cherrington. 1991 : 103) กล่าวถึงตัวแปรของอายุไว้เช่นกัน

ระดับการทำงาน บุคคลที่มีอาชีพในระดับสูงแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย ทั้งนี้เพราะรายได้หรือค่าตอบแทนที่สูง สภาพการทำงานที่ดีมีความสะดวกสบาย และงานที่มีลักษณะได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ทำให้บุคคลที่ทำงานในระดับสูง หรือระดับวิชาชีพเป็นผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ทำงานในระดับผู้ปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับอัลดักและบริฟ (Aldag and Brief. 1981 : 92) กล่าวว่า พนักงานในระดับตำแหน่งที่สูงกว่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า

✓ กริมเมอร์ และคนอื่น ๆ (ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์. 2544 :15 – 16 ; อ้างอิงจาก Glimer & Others. 1971) ได้สรุปปัจจัยของความพึงพอใจในงานว่ามี 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงปลอดภัยจะมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะเห็นว่ามีความสำคัญไม่มากนัก และในคนอายุมากขึ้นจะมีความสำคัญไม่มากนักและในคนอายุมากขึ้นจะมีความรู้สึกในข้อนี้สูงขึ้น

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity For Advancement) เช่น การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินการรับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่าการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน เพศชายจะมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการข้อนี้จะลดลง

3. บริษัทและการดำเนินงาน (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่า คนมีอายุมากจะมีความต้องการข้อนี้สูงกว่าพวกอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wages) มีความสำคัญอยู่ไม่น้อยในกลุ่มผู้ทำงานในโรงงาน จะเห็นความสำคัญของค่าจ้างมากกว่าผู้ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ปัจจัยนี้ย่อมสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติหากได้ทำงานตามที่ถนัด

6. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความพอใจในงานหรือไม่พอใจต่องานได้ ซึ่งอาจมีผลต่อการขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ฯลฯ มีงานวิจัยหลายอย่าง que แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัยและวันหยุด

สมพงศ์ เกษมสิน (2516 : 403 – 407) ได้กล่าวถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานว่า มีความต้องการอย่างน้อย 10 ประการ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานคือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. ความพอใจในการทำงาน
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่สามารถ
6. การได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรม
7. ความเสมอภาคของคนในองค์การ
8. ความนุ่มนวล และความแนบเนียน ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
9. การยอมรับนับถือ
10. สภาพการทำงานดี

เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ (2529 : 101 - 102) ได้กล่าวถึงมิติที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. งาน จะรวมถึงความพึงพอใจในด้านจิตใจ ชนิดของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งานความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น การควบคุมและการกำหนดเวลาของงาน

2. ค่าจ้าง ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับ ความยุติธรรม หรือความเสมอภาคในการจ้างงาน การให้ค่าจ้าง

3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งพื้นฐานในการเลื่อนตำแหน่ง

4. การยกย่องนับถือ การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จ การวิพากษ์วิจารณ์

5. ผลประโยชน์ บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี ค่าใช้จ่ายในการพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน อุณหภูมิ การระบายอากาศ ความชื้น และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

7. การนิเทศงานหรือวิธีการนิเทศงาน และอิทธิพลจากการนิเทศงานเทคนิคของการนิเทศมนุษย์สัมพันธ์ ทักษะในการบริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นเพื่อน

9. บริษัทและการจัดการ การเอาใจใส่ดูแลคนงาน ค่าจ้างและนโยบาย

สมยศ นาวิก (สุระ หีบโสด. 2540 : 48 ; อ้างอิงจาก สมยศ นาวิก. 2533 : 222 -224) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

ผลตอบแทน จะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน ผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของการยกย่อง พนักงานมักจะมองผลตอบแทนว่า เป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมของพวกเขาต่อองค์การ

การเลื่อนตำแหน่ง จะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงขึ้นจะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทายและเงินเดือนที่สูงขึ้นแก่พนักงาน รางวัลที่เกิดขึ้นจากการเลื่อนตำแหน่งจะแตกต่างกันตามตำแหน่ง

การบังคับบัญชา การสร้างความพอใจในงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจะส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน หัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างอาทรห่วงใย มักจะสร้างความพอใจในงานในหมู่คนทำงานเสมอ

เพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง พนักงานต้องการโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ พนักงานจะใช้เพื่อนร่วมงานเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขา

สภาพแวดล้อมการทำงาน พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพราะว่าพวกเขาต้องการความสบายทางร่างกายและสภาพแวดล้อม การทำงานจะกระทบต่อชีวิตนอกเวลาของเขา

ด้วย เช่น ถ้าพวกเขาต้องทำงานล่วงเวลาพวกเขาจะมีเวลาเพื่อครอบครัว เพื่อน และการพักผ่อนของพวกเขาน้อยลง

ลักษณะงาน พนักงานต้องการงานที่ทำท้าทาย พวกเขาไม่ต้องการงานที่ไม่ต้องใช้ความคิด วันแล้ววันเล่า ลักษณะของงานที่กระทบต่อความพอใจงานจะมีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหมายของงาน และการควบคุมวิธีการทำงาน

ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารควรสร้างและส่งเสริมให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สามารถทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

8. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เดสเลอร์ (วัลลี จันทเรนทร์ 2543 :7 – 8 ; อ้างอิงจาก Dessler. 1976 : 210 – 214) ได้สร้างทฤษฎีปัจจัยจูงใจหรือแรงจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องงานโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลมีความตั้งใจปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยนี้ได้แก่

- ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- การยอมรับนับถือ (Recognition)
- ลักษณะของงาน (Work itself)
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ความก้าวหน้า (Advancement)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงานหรือส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้จะทำหน้าที่ไม่ให้เกิดความท้อถอยในการทำงานและป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานคือ

- เงินเดือน (Salary)
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Superiors)
- ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with Subordinates)
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relations with peers)
- การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
- นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน (Policy and Administration)

- สภาพการทำงาน (Work Conditions)
- ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life)
- ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job Security)

มาสโลว์ (Maslow, 1954 : 80 – 91) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางคือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) มาสโลว์ได้อธิบายถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไปสูง (hierarchy of Needs) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้น ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการเรื่องอาหารน้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ
4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) คือ อยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์การ
5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization or Self – realization) คือ ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างมีความใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในทัศนของตน

ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์

อัลเดอร์เฟอร์ (สุรพงศ์ เจริญพรณ. 2537 : 14 - 15 ; อ้างอิงจาก Alderfer.: 1969) ได้เสนอทฤษฎี ERG โดยจำแนกความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูง ซึ่งประกอบด้วย 3 ระดับดังนี้คือ

1. ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์เพื่อความอยู่รอดในการดำรงชีวิต ซึ่งเกี่ยวกับด้านร่างกายและความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการในขั้นต่ำซึ่งเป็นพื้นฐาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการเพื่อความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สัมพันธภาพในสังคม และสภาพแวดล้อมทางสังคมที่แวดล้อมบุคคลอยู่

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการภายในของบุคคล เพื่อการพัฒนาตนเอง บุคคลมีความต้องการความก้าวหน้าความสำเร็จ การพัฒนาเพื่อใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ โดยแสวงหาต่อโอกาสและประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งสามารถจะประสบความสำเร็จต่อโอกาสที่ท้าทาย

ทฤษฎี ERG นั้นมีประเด็นที่สำคัญ 2 ประการ ดังที่ เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (Feldman and Arnold 1983 : 111 – 112), แวกเนอร์ ทรี และฮอลเลนแบค (Wagner III and Hollenback 1992 : 207) ได้อธิบายความยืดหยุ่นของทฤษฎี ERG ดังนี้

1. ทฤษฎี ERG เสนอไว้ว่าความต้องการของบุคคลมากกว่า 1 ความต้องการอาจจะแสดงออกในเวลาเดียวกัน

2. ขณะที่บุคคลแสวงหาความต้องการเพื่อก้าวไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ความคับข้องใจที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่พยายามตอบสนองความต้องการ สามารถทำให้เขาถอยกลับไปสู่ความต้องการในขั้นก่อนที่ต่ำกว่ากล่าวคือ มีความเป็นไปได้ที่บุคคลจะก้าวไปสู่ระดับที่สูงขึ้นตามลำดับขั้นของความต้องการหรือถอยกลับไปสู่ความต้องการในขั้นก่อนที่ต่ำกว่า ซึ่งในประเด็นนี้มีความสอดคล้องกับที่ สมิทเธอร์ (Smithe. 1988 : 283), มอนดี้ (Mondy. 1990 : 432) และออร์แกนและแบทแมน (Organ and Bateman. 1991 : 66) กล่าวถึงทฤษฎี ERG ไว้เช่นกัน นอกจากนี้ยังสามารถแสดงให้เห็นว่าระดับขั้นความต้องการนั้น มีความเกี่ยวเนื่องกันดังที่ ลูธธาน (Luthans. 1985: 203) ได้อธิบายว่าทฤษฎี ERG ไม่ได้ระบุไว้ตายตัวหรือเข้มงวดเกี่ยวกับเส้นแบ่งระดับความต้องการในขณะที่ทฤษฎีของ Maslow และ Herberg ได้แยกระหว่างความต้องการระดับต่ำและความต้องการระดับสูงอย่างไรก็ตามทฤษฎี ERG ยังไม่ประสบความสำเร็จจนเป็นที่แพร่หลายเหมือนกับทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ทั้งนี้เนื่องจากยังขาดการสนับสนุนจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี ERG โดยตรง

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สากุล จริยวิทยานนท์ (2521 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)” โดยใช้องค์ประกอบ 10 ประการตามทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก คือความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของสถาบัน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบ เงินเดือน สถานภาพวิชาชีพ การบังคับบัญชา สวัสดิการ

สถานภาพการทำงาน และตัวงานเอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 120 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. อาจารย์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
2. องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานภาพวิชาชีพ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เงินเดือนและสวัสดิการ
3. ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. สภาพการทำงานไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ฐิติลักษณ์ จิระพันธ์ (2528) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไฟฟ้านครหลวง ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงาน
2. พนักงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ เลือกสิ่งจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจหลักที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
3. พนักงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ ต้องการให้มีการปรับสิ่งจูงใจที่เป็นเงินมากกว่าสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงินในการที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยต้องการให้มีการปรับปรุงในเรื่องรายได้ และสวัสดิการเป็นหลัก

ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์ (2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเพล็ก บริษัทโมเดอร์นฟอรั่ม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท โมเดอร์นฟอรั่ม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) หน่วยงานโมเพล็ก จำนวน 120 คน ผลการศึกษามีดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในภาพรวม และองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในงานรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่าง ๆ พบผลเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีคะแนนต่ำสุด
2. ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึน้อยที่สุด ดังนี้ คือ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสำเร็จในการทำงาน 3) ความก้าวหน้า 4) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 5) นโยบายการบริหาร 6) เงินเดือนและสวัสดิการ 7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. ตัวแปรภูมิหลังของพนักงานฝ่ายผลิต ได้แก่ รายได้ต่อวันจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรด้านอายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา

การรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้อื่น จำนวนปีที่ปฏิบัติหน้าที่กับบริษัทหน่วยงานที่ปฏิบัติ การเปลี่ยนงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วีรศิษฐ์ แนวดี (2539) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์ จากการศึกษาพบว่า

1. พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 31 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน มีความสุขในชีวิตครอบครัว พอสมควรมีรายได้ของครอบครัวต่ำกว่า 15,000 บาท ต่อเดือน มีตำแหน่งระดับพนักงานบริการ มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และมีแผนสิ้นสุดในการทำงานจนครบวาระที่ธนาคารจะจ้าง

2. ผลการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน คือ ด้านการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน สภาพการทำงานและค่าตอบแทน และแผนสิ้นสุดในการทำงาน

3. เมื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรพบว่า เพศ และแผนการสิ้นสุดในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร โดยพนักงานหญิงมีแนวโน้มความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานชาย และพนักงานที่มีแผนสิ้นสุดในการทำงานระยะยาวมีแนวโน้มความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่มีแผนสิ้นสุดในการทำงานระยะสั้น

ไอรส วงษ์สิทธิ์ (2528) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร และเมื่อหาความสัมพันธ์กับปัจจัยอื่นพบว่า ปริมาณงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผลประโยชน์ที่ได้จากงาน อุปสรรคในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในขณะที่ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ขนาดขององค์กรและการจัดการในหน่วยงาน หรือปัจจัยด้านลักษณะของผู้ปฏิบัติ ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส และจำนวน บุตรที่มีชีวิต ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

รัตต์ญญ เทียนปฐม(2538) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้แก่

1. ลักษณะทางด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ระยะเวลาที่ข้าราชการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน ความสอดคล้อง ระหว่างลักษณะงานกับความสามารถ ความภาคภูมิใจในหน่วยงาน และลักษณะงานที่สร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การมอบหมายงาน การประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การได้รับการยอมรับ และความรู้สึกในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประศักดิ์ นียากร (2512) ได้วิจัยเรื่องสภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครู โดยมีองค์ประกอบที่นำมาศึกษา 7 องค์ประกอบคือ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงานการปกครอง บังคับบัญชา เงินเดือน และสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความมั่นคงปลอดภัย และศักดิ์ศรีของอาชีพ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าสภาพพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูรวมโดยทั่วไปอยู่ในระดับกลาง แต่ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับต่ำความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง และสภาพความพึงพอใจของอาจารย์ชายกับอาจารย์หญิง อาจารย์ในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค อาจารย์ตรีกับ อาจารย์โท อาจารย์ตรีกับอาจารย์เอก อาจารย์โทกับอาจารย์เอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

จารุวรรณ เสววรรณ (2517) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครพบว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการและโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำความพึงพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูง

สุระ จันทเรนทร์ (2540 : 96) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า บุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกรายด้านตามลำดับแล้ว พบว่า ความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความเป็นมิตรของเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี ก่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน

วัลลี จันทเรนทร์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ 5 ปัจจัย คือ ลักษณะงาน ผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อม สิ่งตอบแทน อยู่ในระดับปานกลางและเรื่องส่วนตัว อยู่ในระดับมาก เมื่อนำปัจจัยต่าง ๆ มาจัดเรียงลำดับความพึงพอใจจากสูงไปหาต่ำจะได้ดังนี้ คือ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อม และสิ่งตอบแทน อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยจำแนกตามสถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับหรือเทียบเท่าสายงาน แล้วพบว่าแตกต่างกันดังสมมติฐานที่ตั้งไว้

ชนิดา ศรีบรรณวิวัฒน์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่ากลุ่มตำแหน่งงานสูง กลุ่มผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และกลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาดำ กลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ และกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่ากลุ่มตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการพบว่ากลุ่มผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านการสื่อสารภายในองค์กร พบว่ากลุ่มผู้มีการศึกษาดำ กลุ่มตำแหน่งงานต่ำ กลุ่มผู้มีรายได้ต่ำและกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านการปกครองบังคับ พบว่ากลุ่มผู้มีรายได้ต่ำและกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่ากลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง

สุรพงศ์ เจริญพรรณ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านบรรยากาศในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ลักษณะงาน การกำกับดูแล การพัฒนาตนเอง ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงานและน้อยที่สุดคือ ด้านค่าตอบแทนและความมั่นคงในการทำงาน 2) ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่แนวโน้มว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าลูกจ้างประจำ บุคลากรกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5-10 ปี และน้อยกว่า 5 ปี

อเนก หงษ์พนัส (2536 : 163-164) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าระยอง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โรงไฟฟ้าระยอง มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ความพึงพอใจในเรื่องความมั่นคงในงาน, หน้าที่การงาน, ความก้าวหน้าที่เป็นไปได้, ความเป็นไปได้

ในการได้ทำงานด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ และความเป็นตัวของตัวเองในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โรงไฟฟ้าระยอง

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานโรงแรมระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากในปัจจุบันความสำเร็จ ความสำเร็จในการทำงาน, ความรับผิดชอบ, การบังคับบัญชา, ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน และชีวิตส่วนตัว และมีความพึงพอใจปานกลางในปัจจุบันความก้าวหน้าและเติบโต, ผลตอบแทนและความมั่นคง ส่วนปัจจัยที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจปานกลางคือ การได้รับการยอมรับ, ลักษณะของงานที่ทำ, นโยบายและการบริหารงาน และสภาพการทำงาน

2. ลำดับความพึงพอใจในปัจจุบัน 12 ด้านจากมากไปหาน้อย ของพนักงานระดับบริหารเป็นดังนี้ 1. ความรับผิดชอบ 2. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน 3. ความสำเร็จในการทำงาน 4. ชีวิตส่วนตัว 5. การบังคับบัญชา 6. ลักษณะของงานที่ทำ 7. สภาพการทำงาน 8. นโยบายและการบริหารงาน 9. การได้รับการยอมรับ 10. ความก้าวหน้าและเติบโต 11. ความมั่นคง 12. ผลตอบแทน

สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการมีลำดับปฏิบัติการมีลำดับความพึงพอใจในปัจจุบันทั้ง 12 ด้านสอดคล้องกับพนักงานระดับบริหาร จะต่างกันเฉพาะลำดับที่ 3, 4 และ 5 ซึ่งได้แก่ ปัจจัยทางด้านการบังคับบัญชาความสำเร็จในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ

3. พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมมาก แต่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมปานกลาง

สมชาย ชัยยุทธ์ (2536) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ จำนวน 108 บริษัท จากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน วิธีการปกครองบังคับบัญชามีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ตัวแปรภูมิหลังของพนักงานบริหารงานบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ เพศ รายได้ต่อปี จากการทำงานและสถานภาพของตำแหน่ง ส่วนตัวแปรด้านอายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา จำนวนปีที่ปฏิบัติงาน และจำนวนที่ปฏิบัติในตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ศักดิ์ พิณชมพู (2530 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก พบว่าพนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และทำการวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจ

ในระดับมาก 8 ด้านด้วยกัน คือ ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านมาตรฐานของงานด้านเทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน และด้านสภาพและการยอมรับนับถือ ส่วนด้านอื่นๆ ที่เหลือเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร ด้านความมั่นคงของงานและความสัมพันธ์ของงาน ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ด้านสิทธิผลประโยชน์ที่จะได้รับ และด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน

จิรภรณ์ กาญจนไพบุลย์กุล (2527 : 48) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ผลการศึกษาพบว่า สภาพการทำงานแต่ละด้านและความพึงพอใจในงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาการทำงานทั้ง 5 ด้าน พบว่าสภาพการทำงานด้านการปกครองบังคับบัญชาของบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านงานและสภาพการทำงานด้านความมั่นคง และความก้าวหน้ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

งานวิจัยในต่างประเทศ

กรีน (Green. 1989 : 3753 -A) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในหน่วยงานของรัฐจาก 88 แผนก จำนวน 1,579 คน ผลการวิจัยพบว่ามีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ความสำเร็จ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 73 ร้อยละ 13 และร้อยละ 11 ตามลำดับ และองค์ประกอบทั้ง 3 อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตได้เพียงร้อยละ 3 ส่วนมิติของความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในชีวิตและตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว พบว่า ความพึงพอใจในชีวิต และตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 10 กลุ่มของตัวแปรคุณลักษณะส่วนตัว และความพึงพอใจในการทำงาน อธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในชีวิตได้ร้อยละ 5

แจ๊คสัน (Jackson. 1975 : 7560 A) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในผู้บริหารระดับกลาง และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เรื่องความพึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับกลางกับระดับที่สูงกว่า ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารระดับกลางและระดับที่สูงกว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ อันได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและลักษณะของงานมากกว่าปัจจัยค้ำจุน ซึ่งเป็นการสนับสนุน

ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ที่ว่าผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยสูงใจมากกว่าปัจจัยต่ำจน แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจัยต่ำจนก็เป็นปัจจัยที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

มัวร์ และ เบอห์น (ชนิดา ศรีบรรณวิวัฒน์. 2544 : 24 ; อ้างอิงจาก Moore & Berne. n.d.) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ สถานภาพ และการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสามารถของผู้ร่วมงานความสอดคล้องระหว่างงานกับความสามารถ และความถนัด ความเหมาะสมระหว่างปริมาณงานในหน้าที่กับความรับผิดชอบ การอุทิศตนเพื่อหน่วยงาน ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการของหน่วยงาน

เฟรเซอร์ และเทรเซอร์ (วีรศักดิ์ ไกรสิทธิ์. 2528 : 27 ; อ้างอิงจาก Fraser and Treasure. 1982 : 38) ได้ร่วมกันศึกษาเกี่ยวกับค่าจ้างตอบแทน ความยุติธรรมและความยินดีพึงพอใจในงานกับการเปรียบเทียบในเรื่องความพึงพอใจต่อค่าจ้างตอบแทน โดยได้ทำการตรวจสอบปัจจัยกำหนดความพึงพอใจต่อค่าจ้างตอบแทน พวกเขาใช้วิธีสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กับผู้ทำงานเต็มเวลาใน Dance Country รัฐวิสคอนซิน สอบถามเกี่ยวกับรายได้ ความพึงพอใจในงาน และเรื่องอื่น ๆ เกี่ยวกับเศรษฐกิจและสถิติเกี่ยวกับสถานภาพของคน งานศึกษาทางจิตวิทยาเกี่ยวกับองค์การอุตสาหกรรมและสังคม ซึ่งชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจต่อค่าจ้างตอบแทนอาจอยู่ภายใต้อิทธิพลของการตอบแทนหลัก ๆ อย่างน้อยที่สุด 4 ประการด้วยกันคือ

1. ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่ได้รับจากตัวงาน
2. ขอบเขตของรายได้ ซึ่งเป็นเรื่องของความยุติธรรมหรือเป็นเรื่องที่สมควรจะได้รับ
3. การเปรียบเทียบกับค่าจ้างตอบแทนของคนอื่น ๆ
4. ความพึงพอใจในงานที่ไม่ใช่เรื่องเกี่ยวกับเศรษฐกิจ มาตราวัดตัวกำหนดปัจจัยต่าง ๆ นี้ ถูกสร้างขึ้นจากการวิเคราะห์ปัจจัย 29 หัวข้อ และดัชนีตัวชี้วัดค่าจ้างตอบแทนจะวางอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ปัจจัยอื่นอีก 8 หัวข้อ การใช้ปัจจัยต่าง ๆ และการใช้ตัวแปรทางสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับสถานภาพของคน เขาพบว่าแบบตัวปัจจัยกำหนดทางจิตวิทยา 3 ใน 4 แบบของพวกเขาเป็นเรื่องช่วยสนับสนุนอย่างสำคัญในการคาดการณ์ถึงความพึงพอใจต่อค่าจ้างตอบแทน ด้วยชุดของตัวทำนายคาดการณ์ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดนี้ จึงนำไปสู่สภาพการตอบแทนที่ยุติธรรม แม้ว่าผลประโยชน์ทางวัตถุเข้ารวมกับมาตรฐานการครองชีพและคุณค่าภายในของความพึงพอใจในงานจะเป็นตัวทำนายคาดการณ์หลักด้วยก็ตาม การเปรียบเทียบทางสังคมนั้นตามความเป็นจริงไม่ได้เป็นเครื่องช่วยส่งเสริมใด ๆ ในการทำนาย และพบว่ามีผลลัพธ์ที่มีนัยสำคัญเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับ อายุ อาชีพ และการว่างงานในอดีต

รายงานจาก USOM (วีรศักดิ์ ไกรสิทธิ์, 2528 : 29) ที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญได้รวบรวมไว้เกี่ยวกับความต้องการของข้าราชการไทย พอสรุปได้ดังนี้

1. ต้องการเงินเดือนที่ดี
2. ต้องการให้คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ทำงานอย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ
3. ต้องการให้มีมาตรฐานและการควบคุมที่ดี
4. ต้องการให้มีสิ่งช่วยส่งเสริมแรงจูงใจที่เพียงพอ
5. ต้องการให้ระบบการจำแนกตำแหน่งตั้งอยู่บนฐานของหน้าที่ ความรับผิดชอบ และสามารถ
6. ต้องการให้การสอบแข่งขัน การคัดเลือก การเลื่อนขั้นและการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรม เชื่อถือได้และประหยัด
7. ต้องการให้มีการประสานงานที่ดีจากส่วนกลางและมีการประเมินผลโครงการฝึกอบรม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานทั้งหมด ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน จำนวน 313 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 2 มีนาคม 2547)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน ได้มาโดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือเมื่อทราบขนาดของประชากรเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่ามากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากร โดยกำหนดให้มีความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) โดยใช้หลักการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (สุติมา จันทรมง. 2539 : 65) ดังสูตรต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยกำหนดให้เท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95 %)

แทนค่า

$$n = \frac{313}{1+313(0.05)^2}$$

$$n = 176 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดจำนวน 176 คน จากจำนวนประชากร 313 คน บวกเพิ่มประมาณ 10 % เพื่อป้องกันกรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ดังนั้นต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 176 +18 = 194 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบการเลือกตัวอย่างที่ไม่ทราบโอกาสหรือความน่าจะเป็น จากนั้นใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวกซึ่งจะแบ่งกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า โดย แบ่งได้ตามตาราง

พนักงาน	จำนวนพนักงาน	คิดเป็นร้อยละ	จำนวนตามกลุ่มตัวอย่าง
กองบริการผู้ใช้ไฟฟ้า	78	24.92	49
กองบริการระบบจำหน่าย	129	41.21	80
กองรายได้	80	25.56	50
อื่น ๆ	26	8.31	15
รวม	313	100.00	194

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1. เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ
- ตอนที่ 2. เป็นแบบสอบถามวัดความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้
- 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ
- 2.2 ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 7 ข้อ

2.3 การได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 8 ข้อ

2.4 สภาพที่ทำงาน จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 3. เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ความรู้สึกที่ดีต่องาน จำนวน 5 ข้อ

3.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 9 ข้อ

3.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 10 ข้อ

2.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร และสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบเพื่อให้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2.2 เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน ตามลักษณะงาน ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ จาก 5 ตัวเลือก

2.2.1 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นในแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และ 3 มีดังนี้

ลักษณะ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คะแนน	5	4	3	2	1

2.2.2 กำหนดเกณฑ์แปลผลเฉลี่ย โดยการแปลความหมายของข้อมูล พิจารณาจากระดับค่าเฉลี่ยของช่วงระดับคะแนนมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์โดยการวิเคราะห์ตามมาตรวัดของ Likert's Scale แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ และมีเกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากคำตอบตามสัดส่วน การประเมินค่าจากวิธีการในการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินค่าเฉลี่ย การอภิปราย

ผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้วัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Class Interval) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผลดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค 2537: 29)

$$\begin{aligned}\text{Class Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

เมื่อ R แทน คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

C แทน จำนวนชั้น

ค่าเฉลี่ยของลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานที่มีระดับของด้านต่าง ๆ ในระดับ ดังนี้

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

2.3 วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การหาความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้วิธีการดังนี้

2.3.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปเสนอปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรง 2 ท่าน เพื่อปรับปรุงแก้ไข

2.3.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปดำเนินการทดสอบ (Try Out) กับพนักงานการไฟฟ้า นครหลวงจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach, 1972 : 162) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ตาราง 1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแยกเป็นรายด้าน

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
ความสำเร็จในการทำงาน (ตอนที่ 2 หัวข้อย่อย 2.1 ข้อ 1-6 รวม 6 ข้อ)	0.82
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (ตอนที่ 2 หัวข้อย่อย 2.2 ข้อ 1-7 รวม 7 ข้อ)	0.63
การได้รับการยอมรับนับถือ (ตอนที่ 2 หัวข้อย่อย 2.3 ข้อ 1-8 รวม 8 ข้อ)	0.77
สภาพที่ทำงาน (ตอนที่ 2 หัวข้อย่อย 2.4 ข้อ 1-11 รวม 11 ข้อ)	0.73
ความรู้สึกที่ดีต่องาน (ตอนที่ 3 หัวข้อย่อย 3.1 ข้อ 1-5 รวม 5 ข้อ)	0.84
สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (ตอนที่ 3 หัวข้อย่อย 3.2 ข้อ 1-3, 5 และ 7-8 รวม 6 ข้อ ตัดข้อ 4, 6 และ 9 ออก)	0.71
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (ตอนที่ 3 หัวข้อย่อย 3.3 ข้อ 1-10 รวม 10 ข้อ)	0.70

2.3.3 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนด

3. วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยยื่นหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตจากการไฟฟ้านครหลวงเขตางเขนเป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 194 ชุด
3. นำแบบสอบถามซึ่งหาคุณภาพได้แล้วไปให้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ไปให้พนักงานและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 180 ชุด เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าแบบสอบถามมีข้อมูลไม่สมบูรณ์จำนวน 4 ชุด จึงเหลือแบบสอบถามที่สมบูรณ์ สามารถนำมาทำวิจัยในครั้งนี้ได้จำนวน 176 ชุดหรือคิดเป็น 90.72 เปอร์เซ็นต์ของแบบสอบถามทั้งหมด

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพงาน ของพนักงานคิดเป็นร้อยละความถี่
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-Test) หรือ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistic Package of the Social Science/Personal Computer Plus)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยข้อมูลใช้สถิติ และอักษรย่อดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis) โดยใช้

- 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

- 1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ ใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ โดยใช้สูตร ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541 : 34-35)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร ชูศรี วงศ์รัตน์
(2541 : 65)

$$S.D. = \frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of test) ด้วยวิธีวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach.(Cronbach 1972 : 162)

$$K = n / (n-1) \times (1 - \sum S_i^2) / S_i^2$$

เมื่อ n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

K แทน ค่าความเชื่อถือได้

$\sum S_i^2$ แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศโดยใช้สถิติ Independent t-test ใช้สูตร

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน สถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution

$\bar{X}_1, \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

S_1^2, S_2^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และ กลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสภาพที่ทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในหัวข้อ ความรู้สึกที่ดีต่องานกับสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 266 – 268)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{n-1}$$

SS_b แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SS_w แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

K แทน จำนวนกลุ่ม

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$(K-1)$ แทน Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม

$(N-1)$ แทน Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

เมื่อคำนวณค่าต่าง ๆ แล้ว นำค่าที่คำนวณได้นี้บรรจุลงในตารางสรุป เพื่อรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ตามรูปแบบดังนี้

ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของ การแปรผัน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของ ความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	$k-1$	MS_b	MS_b
ภายในกลุ่ม	SS_w	$n-k$	MS_w	MS_w
ทั้งหมด	SS_T	$n-1$		

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 332-333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{2MSE (1/n_i + 1/n_j)}$$

- เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
 α แทน ค่าความเชื่อมั่น

3.3 สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72)

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วาชนิย์บัญชา. 2544 : 437) คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
 - 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
 - 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
 - 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
 - 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
 - 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย
- และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ (Salkind. 2008 : 208)

<u>ค่าระดับความสัมพันธ์</u>	<u>ระดับความสัมพันธ์</u>
0.81 – 1.00	สูงมาก (Very Strong)
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41 – 0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.01 – 0.20	ต่ำมาก (Very weak)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	ขนาดประชากร
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณได้ใช้ในการสรุปสมมติฐาน
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา t –distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกของกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกของกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
F-Ratio	แทน	ค่าที่พิจารณา F-Distribution

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับ หัวข้อเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเสนอในรูปแบบของความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงาน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	122	69.30
หญิง	54	30.70
รวม	176	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 32 ปี	8	4.50
33 – 40 ปี	78	44.30
41 – 48 ปี	33	18.80
ตั้งแต่ 49 ปีขึ้นไป	51	29.00
ไม่ตอบแบบสอบถาม	6	3.40
รวม	176	100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	31	17.60
สมรส	131	74.40
ม้าย/หย่าร้าง	12	6.80
ไม่ตอบแบบสอบถาม	2	1.10
รวม	176	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยม	20	11.40
มัธยมศึกษา / ปวช.	89	50.60
ปวส. / อนุปริญญาตรี	50	28.40
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	12	6.80
ผิดพลาด	5	2.80
รวม	176	100.00
5. อายุงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	20	11.40
11-20 ปี	87	49.40
21-30 ปี	42	23.90
ตั้งแต่ 31 ขึ้นไป	22	12.50
ไม่ตอบแบบสอบถาม	5	2.80
รวม	176	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ อยู่ระหว่าง 33 – 40 ปี สถานภาพ สมรส การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีอายุการทำงาน อยู่ในช่วง 11 – 20 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังตารางต่อไปนี้
 ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมทุกข้อ

ความสำเร็จในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ลักษณะงาน
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบได้เสร็จตามกำหนด	4.23	0.63	มากที่สุด
2. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท่านสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง	3.92	0.60	มาก
3. ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาเกิดขึ้นได้เช่น รู้จักเตรียมตัวล่วงหน้าเป็นต้น	3.86	0.71	มาก
4.ท่านมีความพากเพียรในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายปลายทาง	4.29	0.59	มากที่สุด
5. ท่านสามารถทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้	4.16	0.64	มาก
6. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.11	0.64	มาก
ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม	4.10	0.48	มาก

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้เสร็จตามกำหนด และมีความพากเพียรในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายปลายทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในข้ออื่นๆอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ลักษณะงาน
1.ตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสได้รับการอบรม	3.28	0.89	ปานกลาง
2. ตำแหน่งงานของท่านมีโอกาสได้รับการฝึกทักษะ	3.22	0.86	ปานกลาง
3. ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.25	0.86	ปานกลาง
4. การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นตามกฎหมายเกณฑ์และ ยุติธรรม	3.05	0.90	ปานกลาง
5. การเลื่อนขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีมีความยุติธรรม	2.99	0.97	ปานกลาง
6. ท่านสามารถขอทุนเพื่อศึกษาต่อได้	2.44	3.21	น้อย
7. ท่านสามารถขออนุญาตลางานเพื่อศึกษาต่อได้	2.21	1.13	น้อย
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานโดยรวม	2.92	0.80	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ตำแหน่งงานที่ทำอยู่มีโอกาสได้รับการอบรม, มีโอกาสได้รับการฝึกทักษะ, มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน,การเลื่อนขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีมีความยุติธรรม, อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการขอทุนเพื่อศึกษาต่อและขออนุญาตลางานเพื่อศึกษาต่อ อยู่ในระดับน้อย

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การได้รับการยอมรับนับถือ

การได้รับการยอมรับนับถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.46	0.69	มาก
2. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน	4.10	0.81	มากที่สุด
3. เมื่อท่านทำงานสำเร็จหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานจะชมเชย ท่านเสมอ	3.08	0.86	ปานกลาง
4. ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ ในการมอบหมายงาน ของผู้บังคับบัญชา	3.59	0.70	มาก
5. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ทำให้เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับ นับถือในตัวท่าน	3.65	0.69	มาก
6. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน	3.69	0.64	มาก
7. ท่านมีส่วนตัดสินใจในการวางแผนการทำงานในกลุ่มงาน ของท่าน	3.63	0.85	มาก
8. ท่านมักจะได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนเสมอ	3.34	0.76	ปานกลาง
การได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม	3.58	0.52	มาก

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า การได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายชื่อพบว่าความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขนอยู่ในระดับมากที่สุด,การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา, งานที่รับผิดชอบอยู่ทำให้เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับนับถือ,ผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและการมีส่วนร่วมตัดสินใจในการวางแผนการทำงานในกลุ่มงาน อยู่ในระดับมาก,เมื่อทำงานสำเร็จหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานจะชมเชยท่านเสมอ และได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สภาพที่ทำงาน

สภาพที่ทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ในสถานที่ที่ทำงานมีแสงสว่างเหมาะสม	3.66	0.84	มาก
2. ในสถานที่ที่ทำงานมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.53	0.82	ปานกลาง
3. ในสถานที่ที่ทำงานมีการระบายอากาศที่เหมาะสม	3.35	0.86	ปานกลาง
4. สถานที่ที่ทำงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถ ใช้อำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน	3.24	0.86	มาก
5. อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	3.31	0.79	ปานกลาง
6. สถานที่ทำงานมีที่จอดรถอย่างพอเพียง	3.09	0.92	ปานกลาง
7. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานเหมาะสม	3.55	0.67	ปานกลาง
8. สถานที่ทำงานมีขนาดเล็กเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน	2.84	0.96	ปานกลาง
9. สถานที่ปฏิบัติงานมีฝุ่นละอองเป็นจำนวนมาก	2.90	1.03	ปานกลาง
10. สถานที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนสมาธิในการทำงาน	2.78	1.02	ปานกลาง
11. สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง	3.26	0.86	ปานกลาง
สภาพที่ทำงานโดยรวม	3.23	0.47	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สภาพที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเห็นในข้อที่ว่า ในสถานที่ที่ทำงานมีแสงสว่าง ที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถใช้อำนวยต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนหัวข้อ อื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความรู้สึกที่ดีต่องาน

ความรู้สึกที่ดีต่องาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเต็มที่	4.29	0.62	มากที่สุด
2.ท่านมีความยินดีที่จะใช้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	4.27	0.61	มากที่สุด
3.ท่านมีความยินดีที่จะคิดริเริ่มทำสิ่งใหม่ ๆ ให้กับการทำงาน	4.14	0.66	มาก
4.ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในการทำงาน	4.27	0.63	มากที่สุด
5.ท่านมีความยินดีที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน	4.33	0.63	มากที่สุด
ความรู้สึกที่ดีต่องานโดยรวม	4.26	0.54	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ความรู้สึกที่ดีต่องานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตอบข้อท่านมีความยินดีที่จะคิดริเริ่มทำสิ่งใหม่ ๆ ให้กับการทำงานในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.90	0.66	มาก
2. เพื่อนร่วมงานให้ความสนิทสนมกับท่าน	3.93	0.68	มาก
3. ท่านรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.84	0.70	มาก
4. เพื่อนร่วมงานฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ	3.36	0.69	ปานกลาง
5. เมื่อท่านมีกิจธุระจำเป็นจำเป็นรีบด่วนท่านสามารถฝากเพื่อนร่วมงานได้	3.38	0.42	ปานกลาง
6. ท่านร่วมทำกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน	3.41	0.75	ปานกลาง
สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานโดยรวม	3.64	0.81	มาก

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อน

ร่วมงาน,ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับข้อเสนอแนะของท่าน	3.27	0.74	ปานกลาง
2. ท่านกล้าเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา	3.52	0.72	ปานกลาง
3. ท่านกล้าโต้แย้งกับผู้บังคับบัญชาเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกัน	3.32	0.88	ปานกลาง
4. ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.62	0.81	ปานกลาง
5. เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านมักจะได้อำนาจจากผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.52	0.82	มาก
6. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี	3.55	0.84	มาก
7. ท่านหลีกเลี่ยงการพบปะกับผู้บังคับบัญชา	2.45	0.97	น้อย
8. ท่านขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาส่วนตัว	2.32	1.07	น้อย
9. ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์และความสำคัญของท่าน	3.15	0.82	ปานกลาง
10. ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบแก่ท่าน	3.10	0.94	ปานกลาง
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาโดยรวม	3.18	0.44	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานมักจะได้อำนาจจากผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี อยู่ในระดับมาก, การหลีกเลี่ยงการพบปะกับผู้บังคับบัญชา, การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง และส่วนหัวข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน
สมมุติฐานที่ 1 เพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : เพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 H_1 : เพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยใช้สถิติค่าความเป็นอิสระของกลุ่มตัวอย่าง (Independent T-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลของการทดสอบสมมุติฐานแสดงใน ตาราง 10

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มเป้าหมายระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	T-test Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t	df	Sig (2-Tailed)
ความรู้สึกที่ดีต่องาน	ชาย	1.24	0.55	0.99	122	0.32
	หญิง	4.33	0.52			
สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ชาย	3.66	0.48	0.75	174	0.46
	หญิง	3.99	0.51			
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ชาย	3.22	0.45	2.05	174*	0.04
	หญิง	3.07	0.41			

จากตาราง 10 ความรู้สึกที่ดีต่องานและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Sig (2-Tailed) เป็น 0.323 และ 0.455 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงไม่เป็นอิสระจากกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีค่า Sig (2-Tailed) เป็น 0.042 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าเพศชายและเพศหญิงมีอิสระจากกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมุติฐานหลัก (H_0) จึงสรุปได้ว่า เพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

สมมุติฐานที่ 2 อายุมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : อายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : อายุมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อายุของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมุติฐานที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กันจะได้เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Sig (2-Tailed)
ความรู้สึกที่ดีต่องาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.76	0.25		
	ภายในกลุ่ม	164	48.24	0.29	0.86	0.46
	รวม	167	49.00			
สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.911	0.30		
	ภายในกลุ่ม	166	40.18	0.24	1.25	0.29
	รวม	169	41.09			
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.39	0.13		
	ภายในกลุ่ม	166	33.20	0.20	0.61	0.61
	รวม	169	33.59			

จากตาราง 11 พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในหัวข้ออายุ ในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีค่า 0.462, 0.292 และ 0.609 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในด้าน ความรู้สึกที่ดีต่องาน, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

สมมุติฐานที่ 3 ระยะเวลาปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ระยะเวลาปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ระยะเวลาปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน แสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Sig (2-Tailed)
ความรู้สึกที่ดีต่องาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.19	0.06	0.21	0.89
	ภายในกลุ่ม	165	49.09	0.30		
	รวม	168	49.28			
สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.56	0.52	2.18	0.09
	ภายในกลุ่ม	167	39.77	0.24		
	รวม	170	41.33			
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.03	0.01	0.06	0.98
	ภายในกลุ่ม	167	32.80	0.20		
	รวม	170	32.83			

จากตาราง 12 พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในหัวข้อระยะเวลาปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีค่า 0.887, 0.092 และ 0.982 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 4 สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : สถานภาพการสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน แสดงดังตาราง 13

ตารางที่ 13 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Sig (2-Tailed)
ความรู้สึกที่ดีต่องาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.09	0.05	0.15	0.86
	ภายในกลุ่ม	169	50.67	0.30		
	รวม	171	50.76			
สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.21	0.10	0.42	0.65
	ภายในกลุ่ม	171	41.78	0.24		
	รวม	173	41.99			
สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.41	0.21	1.053	0.35
	ภายในกลุ่ม	171	33.60	0.20		
	รวม	173	34.01			

จากตาราง 13 พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในหัวข้อสถานภาพการสมรสในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน, สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน และ สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา มีค่า 0.859, 0.857 และ 0.351 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมุติฐานที่ 5 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมุติฐาน แสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Sig (2-Tailed)
ความรู้สึกที่ดีต่องาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.00	0.34		
	ภายในกลุ่ม	170	49.90	0.29	1.14	0.34
	รวม	173	50.90			
สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.11	0.70		
	ภายในกลุ่ม	172	40.03	0.23	3.02*	0.03
	รวม	175	42.14			
สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.14	0.05		
	ภายในกลุ่ม	172	34.20	0.20	0.23	0.87
	รวม	175	34.34			

จากตาราง 14 พบว่า ค่าระดับนัยสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในหัวข้อระดับการศึกษาในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีค่า 0.34, 0.03 และ 0.87 ตามลำดับ หมายความว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านความรู้สึกที่ดีต่องานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา แต่ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในส่วนของสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบแต่เฉลี่ยรายคู่ระดับการศึกษาของพนักงานกลุ่มเป้าหมายที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า มัธยม ($\bar{X}=3.48$)	มัธยมศึกษา/ ปวช. ($\bar{X}=3.52$)	ปวส./ อนุปริญญาตรี ($\bar{X}=3.77$)	ตั้งแต่ปริญญา ตรีขึ้นไป ($\bar{X}=3.71$)
ต่ำกว่ามัธยม	3.48	—	-0.0367 (0.831)	-0.2870 (0.112)	-0.2300 (0.181)
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.52	—	—	-0.2503* (0.014)	-0.1932* (0.023)
ปวส./อนุปริญญาตรี	3.77	—	—	—	0.0571 (0.057)
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	3.71	—	—	—	—

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช.กับระดับการศึกษาระดับ ปวส.หรือ อนุปริญญาตรี พบว่ามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.014 ซึ่งต่างก็น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 หมายความว่า ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. มีความต่างกันเป็นรายคู่กับระดับการศึกษาระดับ ปวส.หรือ อนุปริญญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาน้อยกว่า ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.2503

ส่วนการศึกษาระดับมีระดับการศึกษาหรือ ปวช. กับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป พบว่ามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 หมายความว่า การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา น้อยกว่าระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1932

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน,สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับเชื่อมั่น 95% ถ้าสมมติฐานสัมพันธ์กันจะพิจารณาค่า r วิเคราะห์มีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือทางลบ หรือมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใดดัง ตาราง 16 – ตาราง 18

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการทำงาน , ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ,การได้รับการยอมรับนับถือ ,สภาพที่ทำงาน กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน

ปัจจัยจูงใจของพนักงาน	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ความสำเร็จในการทำงาน	0.526* *	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
ความเจริญก้าวหน้าในการ ทำงาน	0.022	0.770	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.519**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง
สภาพที่ทำงาน	0.175*	0.021	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับ ต่ำมาก

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และสภาพที่ทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยของพนักงาน	Person Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ความสำเร็จในการทำงาน	0.282**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	0.241**	0.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.569**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
สภาพที่ทำงาน	0.344**	0.005	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสำเร็จในการทำงาน, ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับ การยอมรับนับถือ และสภาพที่ทำงานกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยของพนักงาน	Person Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ความสำเร็จในการทำงาน	0.192**	0.010	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	0.293**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ
การได้รับการยอมรับนับถือ	0.990**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก
สภาพที่ทำงาน	0.344**	0.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 6 : ความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ความสำเร็จในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากตาราง 16 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่าความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่าความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญ 0.010 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่าความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์กันในทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 7 : ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเจริญก้าวหน้าในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญ 0.770 ซึ่งมากกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน หมายความว่าความเจริญก้าวหน้าในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเจริญก้าวหน้าในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ความเจริญก้าวหน้า

ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญ 0.000 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่าความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 8 : การได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : การได้รับการยอมรับนับถือไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า การได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ 0.000 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูงมาก

สมมติฐานที่ 9 : สภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_0 : สภาพที่ทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : สภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพที่ทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน มีค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.0210 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า สภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพที่ทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า สภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพที่ทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พบว่า มีค่าระดับนัยสำคัญ 0.000 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า สภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

ตาราง 19 สรุปสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการตรวจสอบ		
	ความรู้สึกที่ดีต่องาน	สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
1. เพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	x	x	/
2. อายุมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	x	x	x
3. ระยะเวลาปฏิบัติมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	x	x	x
4. สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	x	x	x
5. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	x	x	x
6. ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	/	/	/
7. ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	x	/	/
8. การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	/	/	/
9. สภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	/	/	/

หมายเหตุ / หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

x หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน ตามลำดับดังต่อไปนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

สังเขปความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ รายได้ อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน
3. เพื่อให้การไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขนสามารถสนับสนุนปัจจัยจูงใจด้านต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสามารถเสริมสร้างปัจจัยจูงใจในด้านที่พนักงานต้องการแต่ยังมีไม่เพียงพอเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. เพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. อายุมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. สภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

8. การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
9. สภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรเป้าหมาย

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ในการวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน ทั้งหมดจำนวน 313 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 2 มีนาคม 2547)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนประชากร ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) และ ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาด ตัวอย่าง แบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1967:919) ได้จำนวนตัวอย่างที่นำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 176 คน โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% (นราศรี ไววานิชย์กุลและชูศักดิ์ อรุณศรี :2538)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือและขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี การสัมภาษณ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) ออกเป็น 3 ส่วน เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการในการประมวลผลการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของ โดยลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple – dichotomy Question) จำนวน 1 ข้อ คำถามที่ให้เติมตัวเลขจำนวน 2 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 2 ข้อ รวมทั้งหมด 5 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภท มาตราส่วนประมาณค่า (Ratio Scale)

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 อายุงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภท มาตราส่วนประมาณค่า (Ratio Scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) โดยแต่ละข้อใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale)

2.2 ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 7 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale)

2.3 การได้รับการยอมรับนับถือในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale)

2.4 สภาพที่ทำงาน จำนวน 11 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ความรู้สึกที่ดีต่องาน จำนวน 5 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale)

3.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 9 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale)

3.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 10 ข้อ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันดับ (Ordinal Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนเมษายน 2547 – เดือนพฤษภาคม 2547 โดยขอความร่วมมือจากพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Sciences) Version 10 for Windows โดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. ลงรหัส (Coding) ข้อมูลในแบบสอบถาม
3. ป้อนรหัสข้อมูลใส่เครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS /PC

4. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงาน โดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

5. วิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพที่ทำงาน โดยโดยหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปรผลตามระดับลักษณะของงาน

6. วิเคราะห์ข้อมูล ความความรู้สึกที่ดีต่องาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปรผลตามระดับลักษณะของงาน

7. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความความรู้สึกที่ดีต่องาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยใช้การทดสอบ Independent t - test

8. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ อายุงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความความรู้สึกที่ดีต่องาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยใช้การทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square Test) ถ้ามีความสัมพันธ์ก็นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างสัมพันธ์กัน

9. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพที่ทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความความรู้สึกที่ดีต่องาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ใช้การทดสอบใช้การทดสอบสมมุติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับเชื่อมั่น 95% ถ้าสมมุติฐานสัมพันธ์กันจะพิจารณาค่า r ที่วิเคราะห์มีความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือทางลบ หรือมีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวงเขตบางเขน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ อยู่ระหว่าง 33-40 ปี สถานภาพ สมรส สมรส การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีอายุการทำงาน อยู่ในช่วงอายุ 11-20 ปี

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าคุณภาพความสำเร็จในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้เสร็จตามกำหนดและมีความพากเพียรในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายปลายทาง อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในข้ออื่นๆอยู่ในระดับมาก

2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ตำแหน่งงานที่ทำอยู่มีโอกาสได้รับการอบรม, มีโอกาสได้รับการฝึกทักษะ, มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, การเลื่อนขั้นเงินเดือนในแต่ละปี มีความยุติธรรม, อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการขอทุนเพื่อศึกษาต่อและขออนุญาตลางานเพื่อศึกษาต่อ อยู่ในระดับน้อย

2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า การได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายข้อพบว่าความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขนอยู่ในระดับมากที่สุด, การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา, งานที่รับผิดชอบอยู่ ทำให้เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับนับถือ, ผลงานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและการมีส่วนร่วมตัดสินใจในการวางแผนการทำงานในกลุ่มงาน อยู่ในระดับมาก, เมื่อทำงานสำเร็จหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานจะได้รับคำชมเชย และการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนเสมอ อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สภาพที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าในสถานที่ทำงานมีแสงสว่างที่เหมาะสมและมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนหัวข้อ อื่น ๆ ในกลุ่มเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ความรู้สึกที่ดีต่องานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการที่จะคิดริเริ่มทำสิ่งใหม่ ๆ ให้กับการทำงานในระดับมาก ส่วนอื่น ๆ ในกลุ่มเดียวกันอยู่ในระดับมากที่สุด

2.6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน, ความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนอื่น ๆ ในกลุ่มเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง

2.7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานมักจะได้นำคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี อยู่ในระดับมาก,

การหลีกเลี่ยงการพบปะกับผู้บังคับบัญชา, การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาส่วนตัว อยู่ในระดับปานกลาง และส่วนหัวข้ออื่น ๆ ในกลุ่มเดียวกันอยู่ในระดับน้อย

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในด้าน ความรู้สึกที่ดีต่องาน, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

3.1 เพศปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.2 อายุ อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในด้าน ความรู้สึกที่ดีต่องาน, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

3.3 ระยะเวลาปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.4 สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3.5 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนของ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ผลการวิเคราะห์ ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. มีความสัมพันธ์เป็นรายคู่กับระดับการศึกษาระดับปวส. หรืออนุปริญญาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้าน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาน้อยกว่าระดับปวส. หรืออนุปริญญาตรี ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.2503

ส่วนการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. กับ ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ว่างมีความสัมพันธ์กัน เป็นรายคู่ โดย การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา น้อยกว่าระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ซึ่งมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.1932

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือและสภาพที่ทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้าน ความรู้สึกที่ดีต่องาน, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

4.1 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน พบว่า ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องานโดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ และ ความสำเร็จในการ

ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์กันในทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ

4.2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเจริญก้าวหน้าในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน พบว่า ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน, ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ และความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

4.3 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน พบว่าการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง, มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง และความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูงมาก

4.4 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพที่ทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน พบว่าสภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก, สภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำและสภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ อยู่ระหว่าง 33 – 40 ปี สถานภาพสมรส สมรส การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีอายุการทำงาน อยู่ในช่วงอายุ 11-20 ปี

และเพศ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ วิริศษฏี แนวดี (:2539) เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์ พบว่าเพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธนาคารโดยพนักงานหญิงมีแนวโน้มความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานชาย

2. อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งในด้าน ความรู้สึกที่ดีต่องาน, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ กิเชลลีและบราวน์ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สำคัญมี 5 ประการ ซึ่งพบว่า อายุผู้ปฏิบัติงานที่อายุระหว่าง 25-34 ปี และระหว่าง 45-48 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ และ สุระ หีบโสด (2540: 49) อ้างอิงจาก Werther and Davis (1986) กล่าวว่า บุคคลที่อายุมากขึ้นมีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สานิตย์ บุญยพันธ์ : (2538) เรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตหน่วยงานโมเพกซ์ บริษัท โมเดิร์นฟอรั่มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) งานวิจัยของ ไอรส วงษ์สิทธิ์ : (2528) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร งานวิจัยของ รัตต์บุญ เทียนปฐม : (2538) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และงานวิจัยของ สมชาย ชัยยุทธ์ : (2536) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารงานบุคคล ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่

3. ระยะเวลาปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาระยะเวลาผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ สานิตย์ บุญยพันธ์ : (2538) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเพกซ์ โมเดิร์นฟอรั่มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) งานวิจัยของ สุรพงษ์ เจริญพรรณ (2531) เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์พบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่แนวโน้มว่ากลุ่มประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีความมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5 -10 ปี และน้อยกว่า 5 ปี, งานวิจัยของ สมชาย ชัยยุทธ์ (2536) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานบริหารงานบุคคล ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ ขัดแย้ง กับงานวิจัยของ รัตต์บุญ เทียนปฐม (2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า ระยะเวลาที่ข้าราชการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. สถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาสอดคล้องกับการศึกษาของ ศานิตย์ บุญรัตน์ (2538) เรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเพกซ์ โมเดิร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) งานวิจัยของไอรส วงษ์สิทธิ์ (2538) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ผลการศึกษาของรัตตัญญู เทียนปฐม (2538) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช งานวิจัยของ สมชาย ชัยยุทธ์ (2536) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานบริหารงานบุคคล ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่

5. ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านความรู้สึกที่ดีต่องานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา แต่ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในส่วนของสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ สากล จริยวิทยานนท์ (2521) เรื่องความพึงพอใจของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) พบว่าระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน งานวิจัย ของ ไอรส วงษ์สิทธิ์ (2528) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร พบว่า งานวิจัยของ รัตตัญญู เทียนปฐม (2538) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช งานวิจัยของ สุรพงษ์ เจริญพรณ (2537) เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองการนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่าระดับการศึกษามีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน มีแนวโน้มว่าวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, จากงานวิจัยของ สมชาย ชัยยุทธ์ (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานบริหารงานบุคคล ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ จำนวน 108 บริษัท พบว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

6. ความสำเร็จในการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน พบว่าความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องานโดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง, ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีความสัมพันธ์กันในทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ และ ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาโดยมีความสัมพันธ์กันในทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิรดิษฐ์ แนวดี (2539) เรื่องความพึงพอใจในงานพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ผลงานวิจัยของ ศานิตย์ บุญรัตน์ (2538) เรื่อง

ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเฟลก บริษัทโมเดิร์นฟอรักรู๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก, สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศักดา พันธ์มณี (2530) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทยภาคตะวันออกพบว่า ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ๆ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (แจ๊คสัน : 1975) เรื่องการรับรู้ของผู้บริหารมหาวิทยาลัย พบว่าความสำเร็จการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

7. ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกที่ดีต่องานแต่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิรัชฐ์ แนวดี : (2539) เรื่องความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ พบว่าความเจริญก้าวหน้า ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง, งานวิจัยของ ศานิตย์ บุญรัตนพันธ์ (2538) เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเฟล็ก บริษัทโมเดิร์นฟอรักรู๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า ความเจริญก้าวหน้า ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ ทำงานในระดับมาก,งานวิจัยของ จารุวรรณ เสวกรวรรณ (2517) เรื่องความพึงพอใจในงานพยาบาล ในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครพบว่า โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจ อยู่ในระดับต่ำ งานวิจัยของ ชนิตา ศรีบรรวิวัฒน์ (2543) ' เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มมีการศึกษาดำ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย และกลุ่มมีระดับตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สูง งานวิจัยของ ศักดา พันธ์มณี (2530) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กสิกรไทยภาคตะวันออกพบว่าความเจริญก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การทำงานในระดับปานกลาง,งานวิจัยของประศักดิ์ นียากร (2512) เรื่องสภาพความพึงพอใจในการ ทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครูพบว่า โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน

8. การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องาน โดยมีความสัมพันธ์กันทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง,มีความสัมพันธ์ต่อความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสัมพันธภาพกับ ผู้บังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูงมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ (2536) เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับปานกลาง งานวิจัยของมูร์ และ เบอร์น (ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์. 2544 : 24 ; อ้างอิงจาก Moore & Berne. n.d.) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้สรุปไว้ว่าการยอมรับนับถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

9. สภาพที่ทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องานโดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก, มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำและมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำสอดคล้องกับงานวิจัยของ โอรส วงษ์สิทธิ์ (2528) เรื่องความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร พบว่าบรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับน้อยสุด, กับผลงานวิจัยของของ รัตตัญญู เทียนปฐม (2538) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธราชพบว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน, งานวิจัยของ วลดี จันทเรนทร์ (2543) เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ดังนั้นถ้ามีการเสริมสร้างแรงจูงใจซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านบวก กล่าวคือหากพนักงานมีปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นในทางที่ดีมากขึ้นจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นซึ่งผู้บริหารอาจทำได้โดยการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานมีสิทธิ์ออกเสียงในด้านต่าง ๆ เลือกอะไรก็ได้ว่าต้องการอะไร ไม่ต้องการอะไร แต่ทั้งนี้ต้องทำอยู่ภายในขอบเขตที่พึงกระทำได้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความเต็มใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ข้อเสนอเกี่ยวกับงานวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง เขตบางเขน โดยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนตัว ของผู้ตอบแบบสอบถาม และการหาความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจใ้การ ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. อายุของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วง 33 – 40 ปี ร้อยละ 43.30 และอายุ 49 ปีขึ้นไป ร้อยละ 29 ทำให้ทราบว่ากรไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน มีบุคลากร ในช่วงอายุ 18 – 32 ปี ขาดหาย

ผลกระทบต่อการทำงานของการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขนได้ เพราะถ้าพิจารณาให้ละเอียดโดยเนื้องานแล้วพบว่าพนักงานกลุ่มนี้มีความสำคัญมาก ต่อความสำเร็จของงาน จึงมีความเห็นว่าการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขนควรจะได้รับพนักงานใหม่เข้ามา เรียนรู้งานเพิ่มขึ้น ซึ่งถึงแม้ว่าการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขนไม่สามารถนำเดินการสรรหาพนักงานใหม่ได้เองก็ควรเสนอให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ได้พิจารณาในเรื่องนี้ด้วย เพราะงานบางงานเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ทางด้านเทคนิคและต้องเรียนรู้จากการปฏิบัติงานต้องใช้เวลาในการฝึกฝนให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงาน ให้ความปลอดภัย เช่น งานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง งานติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า เป็นต้น จึงเห็นควรรับพนักงานใหม่เข้ามาเพื่อในอนาคตจะได้ไม่ขาดแคลนพนักงาน ที่มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน

2. จากระดับความเห็นตามลักษณะงานของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า การไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขนควรปรับปรุงดังนี้

2.1 ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่ เห็นด้วยในระดับปานกลาง จึงควรปรับปรุง เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ดังต่อไปนี้

2.1.1 เพิ่มการฝึกอบรมและฝึกทักษะให้พนักงานเพิ่มขึ้น

2.1.2 ส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานให้กับพนักงาน เช่น ส่งเสริมให้พนักงานที่ศึกษาต่อด้วยการให้ทุนการศึกษาหรือให้ลาไปเรียนต่อได้และในระหว่างที่ลาไปเรียนนั้นให้เงินเดือนตามปกติและได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เมื่อสำเร็จการศึกษาสนับสนุนให้ทำงานตามที่ได้สำเร็จมา เช่น เดิมปฏิบัติงานในตำแหน่งช่างเทคนิคสายอากาศได้ไปศึกษาต่อคณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า เมื่อสำเร็จการศึกษาก็ควรปรับตำแหน่งให้เป็นตำแหน่งวิศวกรไฟฟ้า เป็นต้น

2.1.3 การเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือการเลื่อนตำแหน่ง ควรให้เป็นธรรมแก่พนักงานทุกคน และควรนำวิธีการประเมินแบบ 360 องศา มาใช้ในการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน เป็นต้น

2.2 สภาพที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน ควรปรับปรุงในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.2.1 อุณหภูมิในการทำงานเพื่อไม่ให้พนักงานสนาม ต้องทำงานในที่อากาศร้อนมากเกินไป โดยเฉพาะงานสนามอาจมีการปรับวิธีการทำงานใหม่โดยการเลื่อนเวลาที่จะออกไปทำงานของพนักงานสนามให้เร็วขึ้นกว่าเดิม โดย ให้พนักงานเบิกของในตอนเย็นแทนการเบิกของในตอนเช้าเพื่อเตรียมไว้สำหรับทำงานในวันต่อไป ออกไปทำงานในเช้าของวันต่อไปในช่วงเวลา 08.00 น. – 12.00 น. เป็นต้นทั้งนี้แล้วแต่ความเหมาะสมของแต่ละแผนกแต่ละกองงาน เป็นต้น

2.2.2 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของพนักงานสนามควรใช้ตามอายุการใช้งานเมื่อครบอายุการใช้งานควรเปลี่ยนใหม่ทันที

2.2.3 สถานที่จอดรถควรปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่น ทำหลังคาเพิ่ม ควรมีอุปกรณ์ป้องกันฝุ่น ละอองให้กับพนักงานพัสดุที่ปฏิบัติงานในห้องใต้ดินและพนักงานสนาม

2.2.4 ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานควรมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอกับความต้องการในการใช้งาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อเนื่อง เป็นต้น

2.2.5 เมื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเกิดขัดข้องควรได้รับการแก้ไขจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นการเร่งด่วน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่แผนกบริการและแผนกการเงิน เพราะมีผลกระทบต่อรายได้ ภาพพจน์ของการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน และความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงทั้งในส่วนของสำนักงานเขตทั้ง 13 เขต ที่เหลือและฝ่ายต่างๆ ของการไฟฟ้านครหลวง

2. ควรศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนด้านบุคลากร เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ

3. ควรศึกษาถึงความต้องการของพนักงานเพิ่มเติม เพื่อรองรับความความต้องการของพนักงานเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จารุวรรณ เสววรรณ. (2517). *ความพึงพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์. (2544). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรค มะเร็งจังหวัดชลบุรี*. สารนิพนธ์ สค.ม. (การบริหารงานและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ถ่ายเอกสาร.
- ชุติมา จันทรมง. (2539). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประชาสัมพันธ์ 6,7 และ 8*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชุบ กาญจนประการ. (2530). *ผู้บังคับบัญชา*. ปีที่ 5 ฉบับที่ 60 (มีนาคม-เมษายน 2530). ช่างกองบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศรีสมบัติ
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544:34-35). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิติลักษณ์ จิระพันธ์. (2528). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไฟฟ้านครหลวง ศึกษาเฉพาะพนักงานฝ่ายการเจ้าหน้าที่*. สารนิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่าง*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ สค.ม. (การบริหารงานและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- (2529). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2537). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

----- (2539). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

บุญชม ศรีสะอาด. (2541: 266-268). วิธีการทางสถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. สุริยาสาส์น
ประศักดิ์ นียากร. (2512). สภาพความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยครู. วิทยานิพนธ์
ค.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ถ่ายเอกสาร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต

พูนศักดิ์ บุญนิรันดร์. (2512). ความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนราษฎร์ในจังหวัดพระนคร ที่สอน
ถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ หลักสูตรพานิชยการ และสอนตามหลักสูตร
กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

มอช. (2546). จัดงานจัดกาลให้ลงตัว. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

รัตต์บุญ เทียนปฐม. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

วลลี จันทเรนทร์. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทคโนโลยีการ
ศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานการวิจัย. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัย
รามคำแหง. ถ่ายเอกสาร

วิริยะ เกตุสิงห์. (2541:72). คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

วีรดิษฐ์ แนวดี. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์: ศึกษาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าด้วย
ตนเอง. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศักดิ์ พิณชมภู. (2530). ความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออก.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

ศานิตย์ บุญยรัตน์พันธ์. (2528). ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเฟล็ก
บริษัทโมเดอร์นฟอรั่ม กรุ๊ป (มหาชน) จำกัด. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร

ศิริจันทร์ เชื้อสุวรรณ. (2536). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงแรมในจังหวัด
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.(บริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
ถ่ายเอกสาร

สมชาย ชัยยุทธ์. (2536). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในงาน
อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดวงกมล

สมพงศ์ เกษมสิน. (2536:407). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมพงศ์ เจริญพรรณ. (2516). การบริหารบุคคลแผนใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนา
พานิช.

สมยศ นาวิการ. (2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

สุร หีบโสด. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การ
โทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

✓ สรพงศ์ เจริญพรรณ. (2537). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

หุลย์ จำปาเทศน์. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สามัคคีสาส์น จำกัด

อเนก หงษ์พนัส. (2536). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง
ประเทศไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานไฟฟ้าระยอง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

ไอรส วงศ์สิทธิ์. (2528). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรในพื้นที่ภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ค.ม.(บริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร

Applewhite, Phillip B. (1965). *Organizational and Behavior*. New York : Englewood Cliffs,
Prentice – Hall, Inc.

Blum, Milton L. and Jane C. Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper & Row
Publisher.

Davis, Keith and John W. Newstrom. (1985). *Human Behavior at Work : Organizational
Behavior*. 7th ed. New York : McGraw – Hill.

Dessler. Gary. (1983). *Applied Human Relations* Reston, Virginia : Reston Publishing.

- French, Wendell. (1964). *The Personnel Management Process* : Human Resource Administration. Boston, Houghton mifflin Company.
- Gilmer, B. Von Haller. (1996). *Applied Psychology* : Problems in Living and Work. NewYork : McGraw – Hill Book Company.
- Gilmer, B. Von Haller. (1996). *Industrial Psychology*. 2nd ed. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Mores, Nancy C. (1958). *Satisfaction in the White Collar Job* An – Arbor University of Michigan.
- Stuass, Geoge and Sayles. Leonard R. (1960). *Personnel : The Human Problems of Management*. Engle Wood Cliffs. N.J. : Prentice – Hall, Inc.
- Vroom. (1994). *Work and Motivation*. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Yolder. D. et al. (1958). *Handbook of Personnel Management and Labour Relations*. New York : McGraw – Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขต

บางเขน

เรียน ผู้บริหารและพนักงานทุกท่าน

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน ซึ่งแบบสอบถามนี้ผู้บริหารและพนักงานทุกท่านสามารถแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นได้อย่างอิสระ คำตอบทุกท่านไม่มีข้อใดถูกหรือข้อใดผิดและไม่มีผลกระทบต่อน้ำที่การงานของท่านแต่อย่างใด คำตอบของท่านทั้งหมดจะถือเป็นความลับผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจนำข้อมูลไปปรับปรุง บุคคลากรให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานจึงขอความร่วมมือท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

คำชี้แจง แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ

2.2 ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

2.3 การได้รับการยอมรับนับถือในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ

2.4 สภาพที่ทำงาน จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ความรู้สึกที่ดีต่องาน จำนวน 5 ข้อ

3.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 9 ข้อ

3.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 10 ข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ภูษิต ทิพย์รักษา

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ ปี เดือน

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส

() หม้าย / หย่าร้าง

() อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่ามัธยม

() มัธยมศึกษา / ปวช.

() ปวส / อนุปริญญาตรี

() ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป

5. อายุงาน..... ปี.....เดือน

ตอนที่ 2 งานที่ท่านรับผิดชอบมีลักษณะต่อไปนี้อย่างไร กล่าวคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ให้ทำเครื่องหมาย X ให้ตรงกับความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าเป็นจริงมากที่สุด เพียงความคิดเดียว

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน

ข้อ	รายการ	ลักษณะงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบได้เสร็จตามกำหนด					
2	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ท่านสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง					
3	ท่านสามารถวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันปัญหาเกิดขึ้นได้เช่น รู้จักเตรียมตัวล่วงหน้าเป็นต้น					
4	ท่านมีความพากเพียรในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายปลายทาง					
5	ท่านสามารถเอาชีวิตเข้าแลกในการปฏิบัติงานได้					
6	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					

2.2 ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

	รายการ	ลักษณะของงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การส่งเสริมและการสนับสนุนให้มีความชำนาญในงาน					
2.	ตำแหน่งที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
3.	การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นตามกฎหมายและยุติธรรม					
4.	การเลื่อนขึ้นเงินเดือนในแต่ละปีมีความยุติธรรม					
5.	ท่านสามารถขอทุนเพื่อศึกษาต่อได้					
6.	ท่านสามารถขออนุญาตลางานเพื่อศึกษาต่อได้					

2.3 การได้รับการยอมรับนับถือ

	รายการ	ลักษณะของงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
2.	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน					
3.	เมื่อท่านทำงานสำเร็จหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานจะชมเชยท่านเสมอ					
4.	ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ ในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา					
5.	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ทำให้เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับนับถือในตัวท่าน					

2.3 การได้รับการยอมรับนับถือ (ต่อ)

	รายการ	ลักษณะของงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.	ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
7.	ท่านมีส่วนตัดสินใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน					
8.	ท่านมักจะได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนเสมอ					

2.4 สภาพที่ทำงาน

ข้อ	รายการ	ลักษณะของงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ในสถานที่ที่ท่านทำงานมีแสงสว่างเหมาะสม					
2.	ในสถานที่ที่ท่านทำงานมีอุณหภูมิที่เหมาะสม					
3.	ในสถานที่ที่ท่านทำงานมีการระบายอากาศที่เหมาะสม					
4.	สถานที่ที่ท่านทำงานมีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม สามารถเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
5.	อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน มีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
6.	สถานที่ทำงานมีที่จอดรถอย่างพอเพียง					
7.	ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานเหมาะสม					
8.	สถานที่ทำงานมีขนาดเล็กเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน					
9.	สถานที่ปฏิบัติงานมีฝุ่นละอองเป็นจำนวนมาก					
10.	สถานที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนสมาธิในการทำงาน					
11.	สถานที่ทำงานมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอย่างพอเพียง					

ตอนที่ 3. ท่านเห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใดกล่าวคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ให้ทำเครื่องหมาย X ให้ตรงกับความคิดเห็นที่ท่านคิดว่าเป็นจริงมากที่สุด เพียงความคิดเดียว

3.1 ความรู้สึกที่ดีต่องาน

ข้อ	รายการ	ลักษณะของงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเต็มที่					
2.	ท่านมีความยินดีที่จะใช้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่					
3.	ท่านมีความยินดีที่จะคิดริเริ่มทำสิ่งใหม่ ๆ ให้กับการทำงาน					
4.	ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในการทำงาน					
5.	ท่านมีความยินดีที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงาน					

3.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อ	รายการ	ลักษณะของงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
2.	เพื่อนร่วมงานให้ความสนทนากับท่าน					
3.	ท่านรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
4.	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
5.	เพื่อนร่วมงานฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ					

3.2 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ลักษณะของงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.	ท่านมีอุปสรรคในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน					
7.	เมื่อท่านมีกิจธุระจำเป็นจำเป็นรีบด่วนท่านสามารถฝากเพื่อนร่วมงานได้					
8.	ท่านร่วมทำกิจกรรมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน					
9.	ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่นบ่อย ๆ ในการปฏิบัติงาน					

3.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ข้อ	รายการ	ลักษณะของงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับข้อเสนอแนะของท่าน					
2.	ท่านกล้าเสนอแนวคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา					
3.	ท่านกล้าโต้แย้งกับผู้บังคับบัญชาเมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกัน					
4.	ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาท่าน					
5.	เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานท่านมักจะได้อำนาจมาจากผู้บังคับบัญชาของท่าน					

3.3 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ลักษณะของงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสามัคคี					
7.	ท่านหลีกเลี่ยงการพบปะกับผู้บังคับบัญชา					
8.	ท่านขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาส่วนตัว					
9.	ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์และความสำคัญของท่าน					
10.	ผู้บังคับบัญชาให้ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบแก่ท่าน					

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/3 ค ๗๗



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

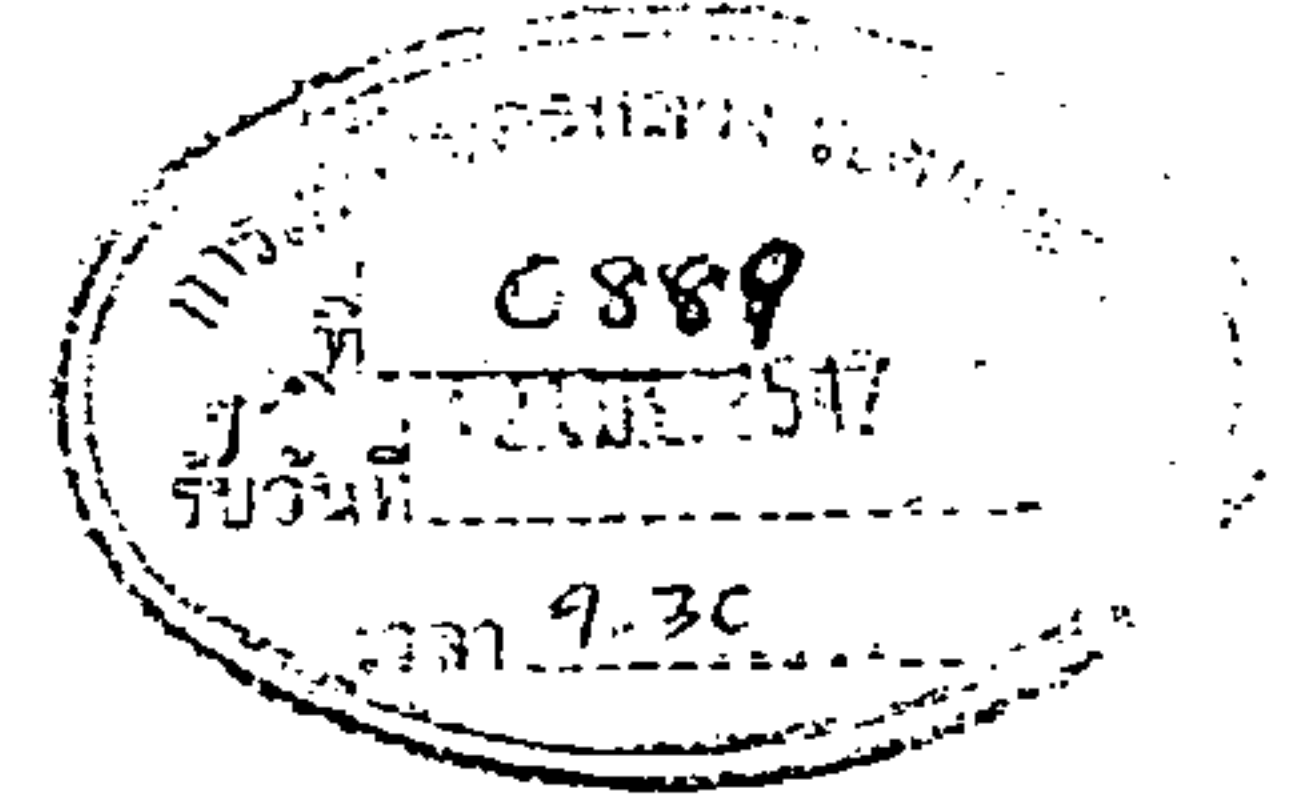
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔๖ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม



เนื่องด้วย นายภูษิต ทิพย์รักษา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน ในระหว่างเดือนมีนาคม - พฤษภาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายภูษิต ทิพย์รักษา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-9725220 มือถือ 04-0203326

ภาคผนวก ค

บันทึกข้อความ เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



ที่ ศธ 0519.12/3100

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๒ มีนาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม



เนื่องด้วย นายภูษิต ทิพย์รักษา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน” โดยมี อาจารย์พนิต กุลศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยขอให้พนักงานไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน ในระหว่างเดือนมีนาคม - พฤษภาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นายภูษิต ทิพย์รักษา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นายแพทย์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-9725220 มือถือ 04-0203326

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ สกุล	นายภูษิต ทิพย์รักษา
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 23 ตุลาคม 2512
สถานที่เกิด	สุราษฎร์ธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	90/24 ม.1แขวงสายไหม เขตสายไหม กทม.10220 โทร 0-2991-8609
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	วิศวกรไฟฟ้า 6
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	การไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ, 2530	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพูนพิทยาคม
พ.ศ.2535	ปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์