

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขต3 (ภาคเหนือ)

สารนิพนธ์
ของ
รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขต3 (ภาคเหนือ)

สารนิพนธ์
ของ
รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวัฒน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขต3 (ภาคเหนือ)

บทคัดย่อ
ของ
รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552

รุ่งรัตน์ เหล่าศรีวิวัฒน์ . (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผศ.ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ). กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จำนวน 216 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้สถิติต่างๆ ได้แก่ ร้อยละ ค วามถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 42 – 49 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน / หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 12 ปีขึ้นไป
2. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) มีความคิดเห็นต่อความตึงเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านบทบาทในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร และด้านการพัฒนาอาชีพ
3. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) มีความคิดเห็นต่อความยุติธรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านการระบอบการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน
4. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) มีความคิดเห็นต่อความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม
5. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านลักษณะทางสังคม
6. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
7. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

8. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ด้านระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. ปัจจัยความตึงเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

10. ปัจจัยความยุติธรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

11. ปัจจัยความผูกพันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

FACTORS RELATING EMPLOYEES' JOB SATISFACTION IN PROVINCIAL ELECTRICITY
AUTHORITY NORTH 3 (NORTH REGION)

AN ABSTRACT
BY
RUNGRAT LAORATSAMEEWIWAT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2009

Rungrat Laoratsameewiwat. (2009). *Factors relating employees' Job Satisfaction in Provincial Electricity Authority North 3 (North region)*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assistant Professor Dr. Nak Gulid.

The purpose of this research was to study Factors relating employees' Job Satisfaction in Provincial Electricity Authority North 3 (North region). The amount of employees working in Provincial Electricity Authority North 3 (North region) was 216 employees. Questionnaire was used to collect the data. The statistics were analyzed by percentage, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient.

The research revealed as follows:

1. The majority of employees who worked at Provincial Electricity Authority North 3 (North region) were men, 42 – 49 years old, bachelor degree graduated, average income per month less than or equal to 19,000 bath, marriage / stay together / divorced / widow / separate status, officer position, having over 12 years work experience.
2. The employees' opinion towards overall of work stress was at the high level. The opinion consisted of work attributes, the role of work, relations with internal organization, relations with external organization, occupation development were at the high level.
3. The employees' opinion towards overall of justice was at the high level. The opinion consisted of distributive justice, procedural justice and interactional justice were at the high level.
4. The employees' opinion towards overall of organization commitment was at the high level. The opinion consisted of attitude, behavior and right and norm of social were at the high level.
5. The employees' opinion towards overall of job satisfaction was at the high level. The opinion consisted of company and management, intrinsic aspects of the job and social aspects of the job were at the high level.
6. Employees of different personnel characteristics factors on education level had different on employees' total job satisfaction at Provincial Electricity Authority North 3 (North region) at 0.05 statistically significant level.

7. Employees of different personnel characteristics factors which are monthly income had different on employees' total job satisfaction at Provincial Electricity Authority North 3 (North region) at 0.01 statistically significant level.

8. Employees of different personnel characteristics factors which are position had different on employees' total job satisfaction at Provincial Electricity Authority North 3 (North region) at 0.01 statistically significant level.

9. Factors of work stress correlated to employees' total job satisfaction at Provincial Electricity Authority North 3 (North region) at 0.01 statistically significant level, at moderate level in same direction.

10. Factors of justice correlated to employees' total job satisfaction at Provincial Electricity Authority North 3 (North region) at 0.01 statistically significant level at moderate level in same direction.

11. Factors of organization commitment correlated to employees' total job satisfaction at Provincial Electricity Authority North 3 (North region) at 0.01 statistically significant level at moderate level in same direction.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) ของ รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวัฒน์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่__ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.ณัฏฐ์ กุลิศร์ ที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รศ.สุพาดา สิริกุตตา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ตลอดจนเป็นผู้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยชิ้นนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนในความสำเร็จต่องานวิจัยชิ้นนี้

ขอขอบคุณผู้อำนวยการไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี และเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่ได้อนุเคราะห์และให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถามให้เสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยันอดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคมและประเทศชาติ

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ญาติและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	12
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	14
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	17
ความหมายของความเครียด.....	20
แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับความเครียด.....	22
ประเภทของความเครียด.....	23
ผลของความเครียด.....	25
ความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	26
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	27
สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	30
ความหมายของความยุติธรรมในองค์กร.....	33

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
หลักที่ใช้ตัดสินความยุติธรรม.....	33
เป้าหมายของความยุติธรรมในองค์กร.....	34
ประเภทของความยุติธรรมในองค์กร.....	35
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กร.....	36
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร.....	45
ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร.....	47
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร.....	48
ประวัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี.....	53
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	59
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	62
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	69
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	131
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	131

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
วิธีดำเนินการวิจัย.....	132
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	133
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	135
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	135
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	136
อภิปรายผล.....	142
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า.....	145
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	148
บรรณานุกรม.....	149
ภาคผนวก.....	158
ภาคผนวก ก.....	159
ภาคผนวก ข.....	166
ภาคผนวก ค.....	170
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	172

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางแสดงแนวคิดในการตัดสินใจด้านความยุติธรรมด้านกระบวนการ.....	41
2 แสดงผู้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	55
3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	63
4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....	73
5 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	78
6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	80
7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ.....	80
8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประสบการณ์การทำงาน.....	81
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความตึงเครียดในการทำงาน.....	82
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความยุติธรรมในการทำงาน.....	84
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความผูกพันในองค์กร.....	86
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความพึงพอใจในงาน.....	87
13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมจำแนกตามเพศ.....	89
14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามอายุ.....	92
15 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยจำแนกตามอายุ.....	92
16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานจำแนกตามอายุ.....	93
17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคมเป็นรายคู่ด้วย วิธีการ Least – Significant Different (LSD) โดยจำแนกตามอายุ.....	94
18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามระดับ การศึกษา.....	96
19 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	96
20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงานเป็น รายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	97

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมเป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	98
22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	99
23 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	100
24 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	100
25 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Least- Significant Different (LSD) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	102
26 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Least- Significant Different (LSD) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	103
27 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคมเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Least – Significant Different (LSD) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	104
28 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานจำแนกตามสถานภาพ.....	105
29 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	108
30 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	111
31 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	111
32 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....	112
33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความตึงเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี.....	114

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี.....	120
35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กรกับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี.....	124
36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	128
37 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	133

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ความเครียดแบบตอบสนอง.....	21
2 ความเครียดปฏิสัมพันธ์.....	21
3 ประเภทของความเครียด.....	24
4 ผลของความเครียดต่อร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และการปฏิบัติงาน.....	28
5 แผนภาพแสดงความสมดุลตามหลักการตัดสินใจตามคุณธรรม.....	34
6 แผนที่ตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี.....	55

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันนี้ไฟฟ้าถือเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตของประชาชนทั่วไปและยังเป็นสิ่งที่จำเป็นในการประกอบธุรกิจด้านต่าง ๆ ซึ่งล้วนแล้วแต่ต้องใช้พลังงานไฟฟ้าทั้งสิ้น นอกจากนั้นแล้วยังเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายในการเปิดเสรีทางการค้า ให้มีการแข่งขันในการผลิตและ การจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า มีการพัฒนาพลังงานทดแทนมาใช้แทนพลังงานไฟฟ้า อีกทั้งความต้องการทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพและบริการที่รวดเร็วของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น ทำให้ในปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขยายเขตระบบจำหน่ายและจ่ายกระแสไฟฟ้าแล้ว จำนวน 72,264 หมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 99.1 จากจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 72,912 หมู่บ้าน (รายงานผลการดำเนินการในรอบปี 2549) ส่วนหมู่บ้านที่เหลือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการด้วยวิธีขยายเขต ระบบจำหน่ายปักเสาพาดสายไฟฟ้าตามปกติและวิธีติดตั้งระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ต่อไปในอนาคต

สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจสาธารณูปโภคในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 มีภาระหน้าที่หลักคือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจังหวัด 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการครอบคลุมพื้นที่ 51,000 ตารางกิโลเมตร เทียบได้เท่ากับร้อยละ 99.4 ของพื้นที่ประเทศไทย ซึ่งสิ่งที่สำคัญในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงนั้น สิ่งที่ขาดไม่ได้ คือ บุคลากรในองค์กร ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันจะเห็นได้ว่ามนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่สุดเพราะการที่องค์กรจะเจริญก้าวหน้าและอยู่รอดได้นั้นบุคลากรในองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากหลายประการ สาเหตุประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องที่ควรสนใจสำหรับผู้บริหารทุกระดับเพื่อนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์และปรับปรุงหน่วยงานให้สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การที่จะให้พนักงานในองค์กรไม่จะเป็นพนักงานที่อยู่ในฝ่ายสำนักงานหรือฝ่ายผลิตก็ตาม สามารถนำความรู้ความสามารถที่มีอยู่ในตัวออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรอย่างเต็มที่

และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ผู้บริหารจะต้องทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน อาทิเช่น ความตึงเครียดในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน และความผูกพันที่พนักงานมีกับองค์กร

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแบ่งออกเป็น 12 เขต ซึ่งภาคเหนือจะแบ่งออกเป็น 3 เขต คือ เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่ เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก และเขต 3 (ภาคเหนือ) จ.ลพบุรี ซึ่งจังหวัดลพบุรีควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ ลพบุรี สิงห์บุรี เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ อุทัยธานีและชัยนาท ถือว่าเป็นศูนย์กลางการควบคุมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของเขต 3 ภาคเหนือ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อต้องการทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์กรและมีผลมากน้อยเพียงไร เพื่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้นำผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กร ให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานอันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งไว้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความตึงเครียดในการทำงาน กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความยุติธรรมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันในองค์กร กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานอันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรและตัวพนักงาน

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับผู้จัดการถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวนทั้งสิ้น 417 คน (ณ วันที่ 8 ธันวาคม 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1967 : 887) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 205 คน และสำรองกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดไว้ 5% จะได้จำนวนเท่ากับ 11 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 216 คน เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น โดยใช้ วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Proportional stratified random sampling) จำแนกพนักงานออกเป็น 3 ฝ่าย โดยแต่ละฝ่าย แบ่งออกเป็น 2 กอง รวม 6 กอง แล้วใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกองตามสัดส่วนในแต่ละชั้นภูมิให้ได้ครบจำนวนตามตัวอย่างที่กำหนด

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 18 – 25 ปี

1.1.2.2 26 – 33 ปี

1.1.2.3 34 – 41 ปี

1.1.2.4 42 – 49 ปี

1.1.2.5 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.4.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท

1.1.4.2 9,001 – 19,000 บาท

1.1.4.3 19,001 – 29,000 บาท

1.1.4.4 29,001 – 39,000 บาท

1.1.4.5 มากกว่า 39,000 บาท ขึ้นไป

1.1.5 สถานภาพ

1.1.5.1 โสด

1.1.5.2 สมรส / อยู่ร่วมกัน

1.1.5.3 หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

1.1.6 ตำแหน่งงาน

1.1.6.1 ระดับผู้จัดการ

1.1.6.2 ระดับปฏิบัติการ

1.1.7 ประสบการณ์ทำงาน

1.1.7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

1.1.7.2 4 – 6 ปี

1.1.7.3 7 – 9 ปี

1.1.7.4 10 – 12 ปี

1.1.7.5 มากกว่า 12 ปีขึ้นไป

1.2 ปัจจัยด้านความตึงเครียดในการทำงาน

1.3 ปัจจัยด้านความยุติธรรมในการทำงาน

1.4 ปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กร

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลรวมของสภาวะทางจิตใจ ทางร่างกายและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นเหตุให้บุคคลเชื่อมั่นว่าเขาพอใจต่องานที่ทำ

2. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 เพศ หมายถึง เพศชายหรือเพศหญิงของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี

2.1 อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงาน นับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม และในกรณีที่เศษของอายุเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี

2.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุดของพนักงานในปีที่ตอบแบบสอบถาม

2.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง จำนวนเงินที่ได้รับในแต่ละเดือนโดยรวม เงินเดือนและเงินพิเศษ ขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท

2.5 สถานภาพ สถานภาพของพนักงานในปัจจุบัน ได้แก่ โสด, สมรส/อยู่ร่วมกัน, หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

2.6 ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับชั้นของตำแหน่งงานปัจจุบันที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร

2.7 ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง อายุงานในการทำงานของพนักงานที่นับเป็นปี โดยนับตั้งแต่วันเริ่มงานในบริษัท จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม และในกรณีที่เศษของอายุงานเกิน 6 เดือนให้คิดเป็น 1 ปี

3. ความตึงเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองต่อความกดดันจากสิ่งแวดล้อม และไม่สามารถที่จะต่อสู้กับความกดดันนั้นได้

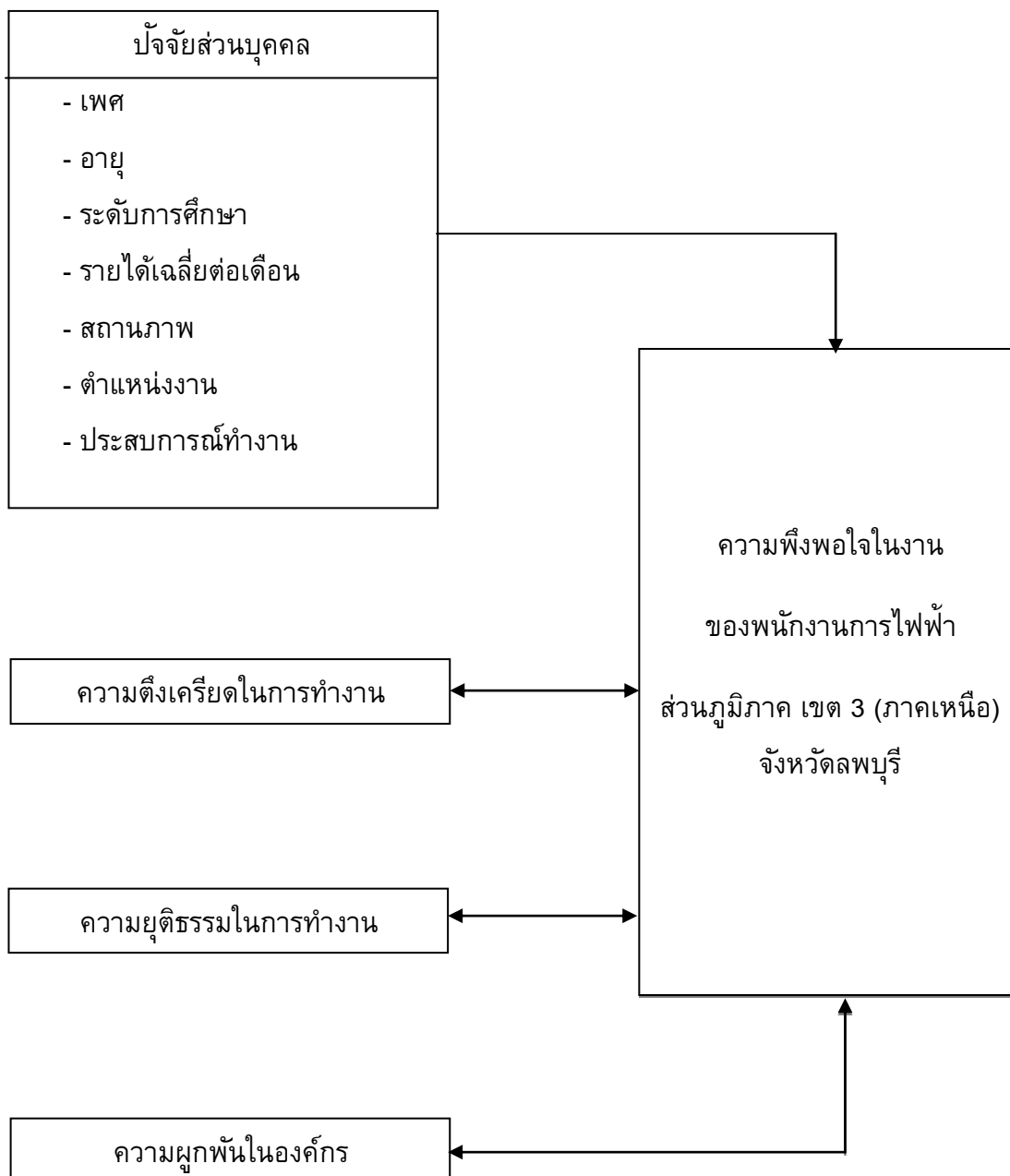
4. ความยุติธรรมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติในด้านต่างๆ จากองค์กรอย่างยุติธรรม

5. ความผูกพันในองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความยึดมั่น ความผูกพัน และความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กรนั้นไว้

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานของการศึกษา

1. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน
2. ความตึงเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
3. ความยุติธรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
4. ความผูกพันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร
5. ประวัติและโครงสร้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำจำกัดความของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

มอส (958 : 27) ให้ความหมายของความพอใจในเชิงจิตวิทยาว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน ความเครียดนี้เกิดจากความต้องการของบุคคล เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้วจะทำให้ความเครียดลดลงและเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

หลุยส์ จาปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

พูนศักดิ์ บุญจันทร์ (2512) ได้ให้ความหมายของความพอใจในงาน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ความพอใจและความพอใจในงาน

ความพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด (Feeling) ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ (Desires) ในสิ่งนั้นอย่างถูกต้องหรืออีกนัยหนึ่ง ความพอใจเป็นสภาพของการจูงใจตามปกติ ในสภาวะการณ์ต่างๆ แสดงความพอใจเป็นสภาวะจิตใจของบุคคลที่ตกอยู่ภายใต้การชักจูง โน้มน้าวให้คล้อยตาม ซึ่งการชักจูงนี้เกิดจากแรงกระตุ้นทางใจและสิ่งสำคัญที่สุด คือ ความต้องการของบุคคลนั่นเอง และเมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องแล้ว “ความพอใจ” ก็จะเกิดขึ้น

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ผลรวมของสภาวะทางจิตใจ ทางร่างกาย และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นเหตุให้บุคคลเชื่อมั่นว่าเขาพอใจต่องานที่เขาทำ หรือความพอใจในงานเป็น

ทัศนคติ ซึ่งเป็นผลรวมของความชอบไม่ชอบ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้รับมาจากการที่ทำ หรือในความหมายหนึ่ง ความพอใจในงานคือการพิจารณาตัดสิน หรือประมาณการของผู้ปฏิบัติงานว่างานที่เขาทำอยู่นั้นทำให้เขามีความพอใจในความต้องการต่างได้เพียงใด และ Dewin Flippo ให้ความหมายของความพอใจในงานไว้ว่า เป็นสภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล หรือของกลุ่มบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงานกัน

ธีระ ธีรพัฒนานนท์ (2516 : 32-35) ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการปฏิบัติงานของคนงานไว้ 10 ประการดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน (Security) ความมั่นคงของชีวิตเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ เนื่องจากงานเป็นหลักของชีวิต ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจึงต้องการให้งานที่ทำมีความมั่นคง โดยมีหลักประกันว่าตราบดีที่สามารถทำงานให้ได้ ผู้ปฏิบัติงานย่อมได้รับค่าจ้าง อยู่ในองค์กร การนั้นตลอดไป ความมั่นคงนี้รวมทั้งเงินเดือน ประโยชน์เกื้อกูล อันเป็นสวัสดิการต่างๆ ที่ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับด้วย ว่าพอแก่การครองชีพตามควรแก่ฐานะ

2. ความพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยในการทำงานของบุคคล คนเราหากได้ทำงานที่พอใจ หรือได้ทำงานที่ชอบแล้ว ผลงานย่อมดีกว่า ถ้าเปรียบเทียบกับผลงานของผู้ที่ต้องการทำงานด้วยความจำใจ หรือเพียงแต่ปฏิบัติตามหลักความพึงพอใจในการทำงานนี้อาจจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น การที่ได้รับการฝึกอบรมศึกษามาดีหรือไม่มีความถนัดในใด งานใด คนเราย่อมพอใจที่จะทำงานในด้านนั้นมากกว่าที่จะให้ไปทำงานที่ตนเองไม่มีความสามารถหรือไม่ถนัด

3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity) ความต้องการประการสำคัญอีกประการหนึ่งของคนเราก็คือ ความก้าวหน้าโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องการหน้าที่การงานที่มีโอกาสก้าวหน้าตราบดีที่คนเรามีความก้าวหน้าก็ย่อมมีกำลังใจที่จะฝ่าฟันอุปสรรค ในการปฏิบัติงานนั้นๆ ให้ลุล่วงไปด้วยกำลังใจดีเสมอ แต่ถ้าตราบดีที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกหมดหวัง ในความก้าวหน้าก็ย่อมขาดกำลังใจในการทำงาน ไม่รักงาน ซึ่งเป็นเหตุให้งานล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ เกิดการสูญเสียแรงงานในเวลางาน เสียเวลานานไปก็เกิดความท้อถอย เบื่อหน่าย ทำงานไปประเภทเข้าขามเย็นขาม หรือที่เรียกว่า Stereotypes เกิดขึ้นสาเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นได้หลายประการ เช่น งานไม่ก้าวหน้า ไม่ได้รับการพิจารณาเงินเดือน ไม่ได้เลื่อนระดับ ไม่พอใจหัวหน้า ไม่พอใจนายจ้าง แต่จำใจต้องอยู่เป็นต้น

4. การได้รับการยกย่องนับถือ (Respectation) ดังได้กล่าวแต่ต้นแล้วว่าทุกคนย่อมต้องการยกย่องว่าตนดี มีความสามารถ การยอมรับนับถืออันเป็นเหตุอันหนึ่งที่ทำให้คนพึงพอใจในงาน มีความรับผิดชอบและพยายามทำงานให้สำเร็จได้ดียิ่งขึ้นไป ดังนั้นจึงควรแสดงการยกย่องชมเชยผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ เพื่อที่จะให้เขาได้รับความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฐานะผู้บังคับบัญชาจะต้องยกย่องชมเชย สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานบ้างตามสมควร ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

5. การยอมรับในสังคมหรือการเข้าพวกเข้าหมู่ (Belonging to Group) มนุษย์เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่อเราอยู่ในที่ใดและได้รับการยอมรับว่าเป็นพวกเดียวกันกับสมาชิกส่วนใหญ่ เราย่อมมีความสุขและมีกำลังใจที่ได้รับมอบหมายในฐานะที่เป็นสมาชิก หรือส่วนหนึ่งของสังคม หรือองค์กรนั้นๆ บุคคลที่ถูกทอดทิ้งให้อยู่โดดเดี่ยวแต่โดยลำพัง ย่อมเกิดความวิตกกังวลต่างๆ และไม่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดผลดี ดังนั้นการยอมรับบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือส่วนหนึ่งขององค์กรเป็นสิ่งที่ต้องการมากในการปฏิบัติงาน

6. การได้รับค่าจ้างโดยธรรม (Fair Wage) เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นสิ่งตอบแทนโดยตรงและเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน เพราะการกำหนดเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ดีจะต้องมีความเป็นธรรม จึงจะสามารถสร้างขวัญหรือกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ มีองค์กรไม่น้อยที่ประสบความล้มเหลวในการดำเนินงาน อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความไม่ยุติธรรมในการกำหนดอัตราเงินเดือนและการเลื่อนขั้นแก่ผู้ปฏิบัติงานองค์กรนั้น

7. ความเสมอภาค (Equity) ความต้องการประการสำคัญอีกด้านหนึ่งของบุคคล ก็คือ ความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกัน ในการปฏิบัติงานของคนในองค์กร ไม่มีการแบ่งแยกหรือความลำเอียงในการปกครองบังคับบัญชา หากเกิดการแบ่งแยก จะเกิดผลต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก และยิ่งกว่านั้นเป็นเหตุให้ผลงานขององค์กรหย่อนประสิทธิภาพได้ด้วย

8. ความนุ่มนวลและอ่อนโยน (Tenderness) บุคคลย่อมต้องการให้ผู้อื่นปฏิบัติต่อตนอย่างนุ่มนวล นอบน้อมและอ่อนโยน เพราะฉะนั้นผู้ที่หวังจะสร้างมนุษยสัมพันธ์แก่ผู้ร่วมงานและบุคคลอื่นๆ ก็จำเป็นต้องคำนึงถึงหลักข้อนี้เสมอ

9. การมีหัวหน้างานที่มีความสามารถ (Competent Leadership) หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นศูนย์กลางของการทำงาน หัวหน้างานที่มีความสามารถย่อมมีความเข้าใจในการที่จะบริหารงานให้ผลงานสำเร็จได้ดี และสามารถสร้างความพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้ด้วย

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

เมื่อความพึงพอใจในงานมีความสำคัญดังกล่าวแล้ว ผู้บริหารองค์กร โดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ ด้านบุคคล จึงควรที่จะตระหนักและให้ความสนใจว่าผู้ปฏิบัติงานคนใด มีความต้องการประเภทใด และสมควรได้รับการตอบสนองเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานอุทิศทั้งร่างกาย และแรงใจให้แก่งานและองค์กร ซึ่งจะเป็นผลให้หน่วยงานขององค์กรนั้นสามารถดำเนินไปสู่จุดหมายและก้าวหน้าต่อไป

สุระ หีบโอสถ (สุระ หีบโอสถ. 2540 : 39 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 374) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายตามความต้องการหรือตามแรงจูงใจ

กู๊ด (ไฉน พุ่มมาลี. 2534 : 6 ; อ้างอิงจาก Good. 1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน สอดคล้องกับมอริส (Morise. 1958 : 27) ที่อธิบายความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาพของภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เป็นเพราะธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน ความเครียดจะลดน้อยลงความพึงพอใจจะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

แอปเปิลไวท์ (ณรงค์ สุขประเสริฐ. 2535 : 13 ; อ้างอิงจาก Applewhite. 1965 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า คือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจกับรายได้จากองค์กรและมีความหมายคล้ายคลึงกันกับคำว่าขวัญในการปฏิบัติงาน (Morale) โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่มส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของแต่ละบุคคลที่มีความรู้สึกมาจากสภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน

บลูม และเนลเลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ว่าเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครอง บังคับบัญชาความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน และอื่นๆ อีก

วรูม (Vroom 1964) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

จากความหมายที่นักวิจัยข้างต้นกล่าวไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขากระทำอยู่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ ถ้าบุคคลมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานด้วยความอุตสาหะพยายามแต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น ส่วนขวัญในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติที่เกิดขึ้นจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.2 ความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นับตั้งแต่มีการศึกษาและวิจัยเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เรียกว่า "Hawthorn Experiment" ของยอร์จ เอลตัน เมโย (George Elton Mayo) ที่ศึกษาผลกระทบต่างๆ ที่มีต่องานของพนักงานในบริษัท เว เทอร์อิเล็กทริก (Western Electric Company) นครชิคาโก ประเทศสหรัฐอเมริกา ในระหว่างปี ค .ศ. 1924 -1932 (สมยศ นาวิการ . 2533 : 264) ทำให้องค์กร

ต่างๆได้ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างกว้างขวางเพราะผลจากการศึกษาและวิจัยของยอร์จ เอลตัน เมโย ทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างมาก และในปัจจุบันโดยเฉพาะในวงการการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ได้มีผู้อาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาทำการศึกษาและวิจัยเป็นจำนวนไม่น้อย และนับวันจะมีเพิ่มขึ้นทุกที ไม่ว่าจะเป็น การศึกษาและวิจัยทางด้านการบริหารบุคคลหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรหรือการศึกษาวิจัยในด้านอื่นๆก็ได้มีผู้อาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาใช้อยู่เสมอ ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 126) ได้สรุปความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังต่อไปนี้คือ

1. การรับรู้ในปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดขึ้นเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ลด การขาดงาน การลางาน การมาทำงานสายและการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (ณรงค์ สุขประเสริฐ.2535 : 14 -15)

เดวิส (ชุตินา จันทรผิง 2539 : 13 ; อ้างอิงจาก Davis. 1951 :522) ได้ให้ความสำคัญของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้แก่องค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์กรยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

ชุมพล รัตน์เลิศ (2536 : 23) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการสำรวจความพอใจในงานไว้ ว่า การสำรวจความพอใจในงาน จะช่วยให้ผู้บริหารองค์กรบริหารผู้อยู่ได้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งประโยชน์ของการสำรวจความพอใจในงานสรุปได้ดังนี้

1. การค้นหาปัญหาในอนาคตขององค์กร การสำรวจความพอใจงานจะเป็นปรอวัด ความพอใจงานตามปัจจัยต่างๆที่ศึกษาที่ผู้บริหารและหน่วยงานตามสายบังคับบัญชาจะได้ทราบถึง ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อทบทวนนโยบายองค์กรหรือจัดการพัฒนาเสริมสร้างปัจจัยที่เหมาะสมตามสนอง บุคลากรให้มีความพอใจงาน
2. การค้นหาสาเหตุของการออกจากงานและการขาดงาน พฤติกรรมการออกจาก งานและการขาดงานย่อมมีสาเหตุ การศึกษาความพอใจงานทำให้มีความเข้าใจถึงสาเหตุ และแก้ไข

ปัญหาได้ถูกจุดการคาดคะเนสาเหตุอย่างเดาสุ่มโดยไม่ศึกษาอาจจะสร้างความเสียหายต่อองค์กรได้

3. การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อทัศนคติของพนักงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงานขององค์กร ประการหนึ่งที่สำคัญ คือ ทัศนคติของบุคคลในองค์กร การศึกษาความพอใจงาน จะเป็นสิ่งที่สามารถหาคำตอบต่อทัศนคติของบุคลากรที่ผู้บริหารและองค์กรจะนำไปส่งเสริมหรือปรับปรุงแก้ไข

4. การกระตุ้นการติดต่อสื่อสารและการประสานงานที่บุคลากรในองค์กรจะได้แสดงความคิดเห็น ทัศนคติ แนวทางและวิธีการของการติดต่อสื่อสารและประสานงานเพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงการรับรู้เป็นแนวทางปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงานจะส่งผลไปยังอัตรา การเข้าออกงาน การขาดงานและสุขภาพของ คนทำงาน (ชนิดา ศรีบรรวิทย์. 2544 : 11 ; อ้างอิงจาก ปภาวดี ดุลยจินดา. 2527 : 53)

1. อัตราการเข้าออกงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและอัตราการเข้าออกงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานพึงพอใจในงานมากเท่าใดอัตราการเข้าออกงานก็ยิ่งน้อยลง

2. การขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานและความพึงพอใจในงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานมีความพึงพอใจมาก การขาดงานก็ยิ่งน้อยลง และคนที่ไม่พึงพอใจในการทำงานก็มีแนวโน้มในการขาดงานมากกว่าคนทำงานที่พึงพอใจในงาน

3. สุขภาพของคนทำงาน ความไม่พึงพอใจในงานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม ซึ่งจะทำให้สุขภาพการไม่สมบูรณ์ต่อมา ลำดับ ถัดไปคือ ความเครียด ความกังวล ก็จะตามมาซึ่งความเครียด ความกังวลเหล่านี้ เกิดจากสาเหตุต่างๆ หลายประการ เช่น

- การไม่แน่ใจบทบาทที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวัง
- การรับผิดชอบงานมากเกินไปจนทำให้เสร็จได้ภายในกำหนดเวลา
- การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
- การไม่สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในประเด็นที่มีผลต่อผลงานในความรับผิดชอบ

1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นักวิจัยและนักวิชาการหลายท่านได้เสนอความคิดในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการที่บุคคลจะมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่องานที่ทำหรือต่อองค์ประกอบอื่นๆดังนี้

เวทเทอร์ และเดวิส (สุระ ทิพย์โสด . 2540 : 49 ; อ้างอิงจาก Werther and Davis. 1986) กล่าวไว้ว่า บุคคลที่อายุมากขึ้น มีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้นทำให้ปรับตัวต่อการทำงานได้ดีขึ้น ความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆลดลง ประกอบกับแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็มีน้อย และทำได้ยาก ซึ่งแตกต่างกับบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีความคาดหวังต่อเรื่องต่างๆ สูง โอกาสที่จะเปลี่ยนงานหรือหางานใหม่ก็จะมีมากกว่า

และยังปรับตัวได้ไม่เหมาะสมนัก จึงมีแนวโน้มของความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับเชอร์ริงตัน (Cherrington. 1991 : 103) กล่าวถึงตัวแปรของอายุไว้เช่นกัน

ระดับการทำงาน บุคคลที่มีอาชีพในระดับสูงแนวโน้มจะมี ความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย ทั้งนี้เพราะรายได้หรือค่าตอบแทนที่สูง สภาพการทำงานที่ดีมีความสะดวกสบาย และงานที่มีลักษณะได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ทำให้บุคคลที่ทำงานในระดับสูง หรือระดับวิชาชีพเป็นผู้บริหารหรือผู้เชี่ยวชาญจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคล ที่ทำงานในระดับผู้ปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้อง กับ อัลดักและบริฟ (Aldag and Brief. 1981 : 92) กล่าวว่า พนักงานในระดับตำแหน่งที่สูงกว่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า

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

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อย หรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงปลอดภัยจะมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะเห็นว่ามีสำคัญไม่มากนัก และในคนอายุมากขึ้นจะมีความสำคัญไม่มากนักและในคนที่อายุมากขึ้นจะมีความรู้สึกในข้อนี้สูงขึ้น

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity For Advancement) เช่น การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่าการไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงานเพศชายจะมีความรู้สึกในเรื่องนี้สูงกว่าเพศหญิง 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) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำ ให้ผู้ทำงานมีความพอใจในงานหรือไม่พอใจต่องานได้ ซึ่งอาจมีผลต่อการขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ถ้างานได้ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ฯลฯ มีงานวิจัยหลายอย่างที่ได้แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับหญิงมากกว่าชาย

10. ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัยและวันหยุด

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

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

เทพพนม เมืองแมน และสวีส สุวรรณ (2529 : 101 – 102) ได้กล่าวถึงมิติที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. งาน จะรวมถึงความพึงพอใจในด้านจิตใจ ชนิดของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน ความยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น การควบคุมและการกำหนดเวลาของงาน
2. ค่าจ้าง ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับ ความยุติธรรม หรือความเสมอภาคในการจ้างงาน การให้ค่าจ้าง
3. การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งพื้นฐานในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การยกย่องนับถือ การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จ การวิพากวิจารณ์
5. ผลประโยชน์ บำนาญ การรักษาพยาบาล การให้พักผ่อนประจำปี ค่าใช้จ่ายในการพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน อุณหภูมิ การระบายอากาศ ความชื้น และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
7. การนิเทศงานหรือวิธีการนิเทศงาน และอิทธิพลจากการนิเทศงาน เทคนิคของการนิเทศ มนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการบริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นเพื่อน
9. บริษัทและการจัดการ การเอาใจใส่ดูแลคนงาน ค่าจ้างและนโยบาย

สมยศ นาวิการ (สุระ หีบโอสถ . 2540 : 48 ; อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ . 2533 : 222 – 224) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

ผลตอบแทน จะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหาร เสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อน ผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของการยกย่อง พนักงานมักจะมองผลตอบแทนว่า เป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมช่วยเหลือของพวกเขาต่อองค์กร

การเลื่อนตำแหน่ง การสร้างความพอใจในงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริง จึงจะส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน หัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างอาทรห่วงใย มักจะสร้างความพอใจในงานในหมู่คนทำงานเสมอ

เพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร จะเป็นแหล่งที่มาของความพอใจอย่างหนึ่ง พนักงานต้องการโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ พนักงานจะใช้เพื่อนร่วมงานเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขา

สภาพแวดล้อมการทำงาน พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพราะว่าพวกเขาต้องการความสบายทางร่างกายและสภาพแวดล้อม การทำงานจะกระทบต่อชีวิตนอกเวลาของพวกเขาด้วย เช่น ถ้าพวกเขาต้องทำงานล่วงเวลาพวกเขาจะมีเวลาเพื่อครอบครัว เพื่อน และการพักผ่อนของพวกเขาน้อยลง

ลักษณะงาน พนักงานต้องการงานที่ท้าทาย พวกเขา ไม่ต้องการงานที่ไม่ต้องใช้ความคิดวันแล้ววันเล่า ลักษณะของงานที่กระทบต่อความพอใจในงานจะมีอยู่ 2 ด้าน คือ ความหมายของงานและการควบคุมวิธีการทำงาน

ดังนั้น การสร้างความ มุ่งพอใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารควรสร้างและส่งเสริมให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สามารถทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

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

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องงานโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจในให้บุคคลมีความตั้งใจปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยนี้ได้แก่

- ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

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

2. ปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงานหรือส่วนประกอบของงาน ปัจจัยนี้จะทำหน้าที่ไม่ให้เกิดความท้อถอยในการทำงานและป้องกันมิให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน คือ

- 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, 1964 : 66 - 67) ได้ให้แนวคิดที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางคือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human Motivation) มาสโลว์ได้อธิบายถึงลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไปสูง (Hierarchy of Needs) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ฯลฯ

2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ

3. ความต้องการด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) คือ อยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรง ตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization or Self – realization) คือ ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างมีความใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จ ในสิ่งอันสูงส่งในทัศนคติของตน

ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์

อัลเดอร์เฟอร์ (สุรพงศ์ เจริญพรรณ . 2537 : 14 – 15 ; อ้างอิงจาก Alderfer . : 1969) ได้เสนอทฤษฎี ERG โดยจำแนกความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำไประดับสูง ซึ่งประกอบด้วย 3 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์เพื่อความอยู่รอดในการดำรงชีวิต ซึ่งเกี่ยวกับด้านร่างกายและความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการในขั้นต่ำซึ่งเป็นพื้นฐาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการเพื่อความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สัมพันธภาพในสังคม และสภาพแวดล้อมทางสังคมที่แวดล้อมบุคคลอยู่

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการภายในของบุคคลเพื่อการพัฒนาตนเอง บุคคลมีความต้องการความก้าวหน้าความสำเร็จ การพัฒนาเพื่อใช้ศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ โดยแสวงหาต่อโอกาสและประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งสามารถจะประสบความสำเร็จต่อโอกาสที่ท้าทาย

ทฤษฎี ERG นั้นมีประเด็นสำคัญ 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 (Smither. 1988 : 283) , มอนด์ (Mondy. 1990 : 432) และออร์แกนและแบทแมน (Organ and Bateman. 1991 : 66) กล่าวถึงทฤษฎี ERG ไว้เช่นกัน นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นว่าระดับขั้นความต้องการนั้น มีความเกี่ยวเนื่องกันดังที่ ลูธธาน (Luthans. 1985 : 203) ได้อธิบายว่าทฤษฎี ERG ไม่ได้ระบุไว้ตายตัวหรือเข้มงวดเกี่ยวกับเส้นแบ่งระดับความต้องการระดับต่ำและความต้องการใน ขณะที่ทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg ได้แยกระหว่างความต้องการระดับต่ำและความต้องการระดับสูงอย่างไรก็ตามทฤษฎี ERG ยังไม่ประสบความสำเร็จจนเป็นที่แพร่หลายเหมือนกับทฤษฎี

ลำดับความต้องการของ Maslow ทั้งนี้เนื่องจากยังขาดการสนับสนุนจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ทฤษฎี ERG โดยตรง

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

2.1 ความหมายของความเครียด

คำว่า Stress ซึ่งหมายถึง ความเครียด มีรากศัพท์มาจากคำว่า Stringere ในภาษาละติน หมายถึง ความกดดัน ความตึงเครียด หรือความพยายามอย่างแรงกล้า ในครั้งแรกใช้ความเครียด ในทางวิศวกรรม แต่ภายหลังใช้ความเครียดในความหมายของพลังที่มีต่อบุคคล ซึ่งหมายถึง แรง กดดันจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ทำให้คนเกิดความเครียด ที่เรียกว่า Stressor (Thoresen & Eagleston. 1983 : 48) ; (Cooper & Davidson 1991 : 3)

ความหมายของความเครียดมีบุคคลได้ให้ความหมายไว้ต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. แบบสิ่งเร้า ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก หรือเป็นสิ่งที่เร้าที่มีต่อบุคคล ตามทัศนะนี้ ความเครียดเป็นเป็นแรงกดดัน บีบ หรือสิ่งเร้าที่กดดันตัวบุคคล การตอบสนองของความเครียด คือการ ทำให้เครียด เมื่อถูกแรงกดดันมากเกินไปก็เกิดผลเสียต่อสุขภาพ

ความหมายของความเครียดในแบบสิ่งเร้า เช่น ความเครียดเป็นกระบวนการที่ สภาวะแวดล้อม หรือ พลังภายนอกที่เร้าให้คนตอบสนองต่อสิ่งนั้น (Baum & Baum. 1981 : 4)

ดีเซนโซ และโรบินส์ (DeCenzo & Robbins. 1988 : 513) ให้ความหมายของ ความเครียดในลักษณะที่เป็นสิ่งเร้า โดยมองว่าความเครียดเป็นสิ่งที่ได้รับจากภายนอกร่างกาย เป็น เงื่อนไขที่บุคคลต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ต้องระงับความรู้สึก หรือความต้องการ ซึ่งมีความสำคัญแต่ ไม่มีความแน่นอน

ความเครียด เป็นสภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าภายนอก จนก่อให้เกิดการปรับตัว เพื่อจัดการกับสิ่งนั้น(Dore. 1990 : 6)

ความหมายดังกล่าว จึงพอสรุปได้ว่า ความเครียดเป็นสิ่งเร้าจากภายนอกที่ทำให้ บุคคลต้องปรับตัว หรือระงับความรู้สึกเพื่อจัดการกับสิ่งนั้น

2. แบบตอบสนอง ซึ่งเป็นปฏิกิริยา หรือการตอบสนองต่อปัจจัยภายนอก ตาม ทัศนะนี้ ความเครียด คือการตอบสนองทางกาย หรือทางจิตของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด (Stressor) โดยสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นอาจเป็นเหตุการณ์ภายนอก หรือสถานการณ์ที่มี ศักยภาพที่จะก่อให้เกิดอันตรายได้ จึงเห็นได้ว่า ตามทัศนะนี้จะมุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาของคนที่มีต่อความ กดดันของสิ่งแวดล้อม การตอบสนองอาจเป็นทางด้านร่างกาย หรือด้านจิตใจ ดังแสดงใน ภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ความเครียดแบบตอบสนอง

ความหมายของความเครียดในแบบตอบสนอง เช่น ความเครียด เป็นการตอบสนองแบบไม่เฉพาะเจาะจงต่อความต้องการของคน (Selye. 1976 :1)

ความเครียด เป็นการตอบสนองของคนในการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของสภาพแวดล้อม (Costley & Todd. 1983 : 241)

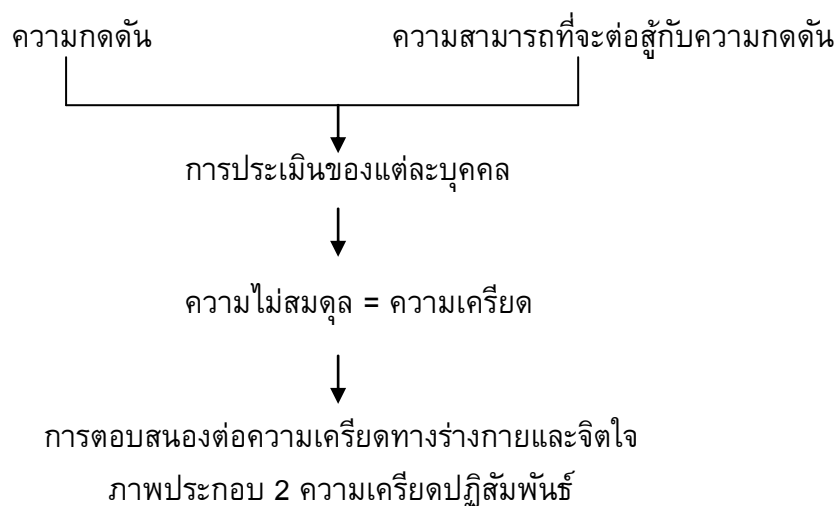
ความเครียด หมายถึง การตอบสนองต่อความกดดันจากสิ่งแวดล้อม หรือความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคล (Kast & Rosenzweig. 1985 : 654)

ความเครียด หมายถึง การตอบสนองต่อสถานการณ์ หรือแรงกดดันที่เกิดจากความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของแต่ละคน (Callaham, Fleenoroun & Knudson. 1986 : 439)

ความเครียด คือ ผลที่เกิดจากการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ส่งผลความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจ (Hellriegel. 1989 : 476)

ความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความเครียด เป็นการตอบสนองต่อแรงกดดันที่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความต้องการด้านร่างกายและจิตใจของแต่ละคน

3. แบบปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นผลที่เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างความต้องการภายนอกและความต้องการภายใน ซึ่งเป็นแรงกดดัน กับการรับรู้ความสามารถของคนที่บรรลุนั้นๆ ดังนั้นตามทัศนะนี้ ความเครียดจึงเป็นผลที่เกิดหลังจากการเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมและการตอบสนองของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ดังแสดงในภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ความเครียดปฏิสัมพันธ์

ความหมายของความเครียดในแบบปฏิสัมพันธ์ เช่น ความเครียด เป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม โดยความเครียดเกิดจากการเข้ากันไม่ได้ระหว่างความต้องการของบุคคลกับความต้องการของสภาพแวดล้อม (Zimring. 1981 : 145)

ความเครียด เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ที่ทำให้คนต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ตนต้องการ จนทำให้ขาดความสมดุล (Costley & Todd. 1983 : 241)

ความเครียด หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างร่างกายและจิตใจต่อสถานการณ์ที่ทำให้คนได้รับผลกระทบกระเทือนต่อเป้าหมายที่เขาไม่สามารถจะกระทำได้ตามความต้องการ (Baron & Greenberg. 1990 : 226)

ความหมายดังกล่าวนี้ พอ สรุปได้ว่าความเครียด หมายถึง ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ทำให้คนได้รับผลกระทบกระเทือนต่อความต้องการที่ไม่ได้รับตามเป้าหมาย

จากความหมายของความเครียดที่อธิบายในรูปแบบต่างๆ ทั้ง 3 แบบ ดังกล่าวแล้วพอจะสรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกทางด้านร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองต่อความกดดันจากสิ่งแวดล้อม และไม่สามารถที่จะต่อสู้กับความกดดันนั้นได้

2.2 แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับความเครียด

แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญเกี่ยวกับความเครียด ได้แก่ อาการปรับตัวโดยทั่วไป และทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 อาการปรับตัวโดยทั่วไป ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่ตอบโต้สิ่งที่มาคุกคามความปลอดภัย หรือความผาสุกของบุคคล ซึลยา (Selye. 1956 : 31-32) ผู้บุกเบิกในการศึกษาความเครียด ได้อธิบายว่า ร่างกายของคนเราจะมี อาการสนองตอบความเครียด การสนองตอบทางร่างกาย จะเป็นรูปแบบที่คงที่ ซึ่งเรียกว่า อาการปรับตัวโดยทั่วไป (General Adaptation Syndrome) หรือ G.A.S. กิบสัน และคนอื่นๆ (Gibson and others. 1988 : 147-148) ได้อธิบายว่า การที่เรียกว่า โดยทั่วไป (General) เพราะว่าผลที่ตามมาของสิ่งที่ทำให้เครียดเกิดแก่ส่วนต่างๆ ของร่างกาย และที่เรียกว่า การปรับตัว (Adaptation) หมายความว่า ร่างกายต้องเตรียมพร้อมที่จะต่อสู้หรือปรับตัวให้เข้ากับสิ่งที่ทำให้เครียด และที่เรียกว่า อาการ (Syndrome) นั้นชี้ให้เห็นว่า ปฏิกิริยาของบุคคลอาจเกิดขึ้น นานหรือน้อย ซึลยา อธิบายว่า ในสถานการณ์ที่มีความเครียดนั้น บุคคลอยู่ในสถานการณ์ 3 ระยะ ดังนี้

1. ปฏิกิริยาที่มีต่อสัญญาณเตือนภัย (Alarm Reaction) ในระยะนี้มีการปลุกเร้าเพื่อการตอบโต้ในระดับสูง ร่างกายจะเตรียมพร้อมเพื่อการต่อสู้ ร่างกายจะหลั่งสารอดรีนาลิน (Adrenaline) ออกมาจากต่อม Endroctine หัวใจจะเต้นเร็ว หายใจถี่ น้ำตาลในเม็ดเลือดจะสูงขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง ม่านตาเบิกกว้าง การย่อยอาหารช้าลง

2. ระยะต่อต้าน (Resistance) ในระยะนี้การเตรียมพร้อมเพื่อการต่อสู้ของร่างกายจะลดลงในระดับที่ยืน ซึ่งจะอยู่ในระยะนี้อีกชั่วระยะหนึ่ง อาการของร่างกายในระยะต่อต้าน

เช่น ความเหนื่อยล้า ความวิตกกังวล ระยะต่อต้านเป็นระยะที่ร่างกายต่อสู้กับสิ่งที่ทำให้เครียด ร่างกายอาจต่อสู้อย่างมากกับสิ่งที่ทำให้เครียดบางอย่าง เนื่องจากบุคคลมีความจำกัดพลังงาน สมรรถภาพและความสามารถในการที่จะต่อสู้กับสิ่งที่ทำให้เครียด ดังนั้นบุคคลจึงอาจจะมีโอกาสเจ็บป่วยได้ในระยะนี้

3. ระยะหมดแรง (Exhaustion) เนื่องจากร่างกายต้องต่อสู้กับสิ่งที่ทำให้เครียดเป็นเวลานานจึงจำเป็นต้องใช้พลังงานเป็นอันมาก ดังนั้นในระยะนี้ ความสามารถที่จะต่อสู้กับสิ่งคุกคามจะลดลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ร่างกายอ่อนเพลียหมดเรี่ยวแรง

2.2.2. ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (The Person-Environment Fit Theory) เป็นแนวคิดของเฟรนช์ คอบบ์ และ รอดเจอร์ (French, Cobb & Rodgers. 1982 : 8-17) ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ คือ ความบีบคั้นขององค์กร และความเครียดของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทั้งสองนี้มีผลต่อสุขภาพของบุคคล

ความบีบคั้นขององค์กร หมายถึง เงื่อนไขต่างๆ ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ก่อให้เกิดงานที่ต้องปฏิบัติมีมากเกินไป การจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม สำหรับความเครียดของบุคคล หมายถึง การตอบสนองที่ไม่พึงปรารถนาของบุคคล การตอบสนองเกิดขึ้นเพราะความบีบคั้นขององค์กร การตอบสนองนี้เป็นการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมทำนายว่า เมื่อใดที่สิ่งแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) ไม่สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของบุคคล บุคคลจะเกิดความเครียดและจะนำไปสู่การเจ็บป่วยในที่สุด นั่นคือ ถ้าความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน บุคคลก็จะไม่เครียด หรือถ้าบุคคลมีความรู้ความสามารถพอที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ บุคคลก็จะไม่เครียด หากสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สามารถสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคล หรืองานที่จะต้องปฏิบัติมีมากกว่าทักษะ ความรู้ความสามารถที่บุคคลมีอยู่ และเป็นเหตุให้ไม่สามารถทำงานนั้นๆ ให้เสร็จทันตามเวลาที่ กำหนด บุคคลก็จะเกิดความเครียด

2.3 ประเภทของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นกับคนเราไม่ว่าจะเป็นความเครียดทางด้านร่างกายหรือจิตใจ จะมีสาเหตุแตกต่างกันไป และปริมาณความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะมีผลแตกต่างกันไป มีผู้แบ่งประเภทของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแตกต่างกันไปหลายแบบ ดังนี้

1. แบ่งตามที่เกิด อาร์โนลด์ และ เฟลด์แมน (Arnold & Feldman. 1986 : 435-436) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามที่เกิดออกเป็น 2 ชนิด ดังนี้

1.1 ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสภาพร่างกาย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

1.1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เป็นสิ่งคุกคามชีวิตที่เกิดขึ้นต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

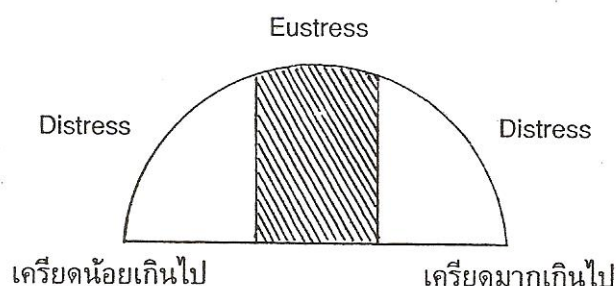
1.2 ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological Stress) หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นการกระทบให้เกิดความคับข้องใจและขัดแย้งในจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

2. แบ่งตามผลที่เกิดขึ้น ดูบริน (Dubrin. 1990 : 173-174) ได้แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้น ออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนี้ เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้แก่ผู้ได้รับ เช่น การแต่งงาน หรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2.2 ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้ทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่น การหย่าร้าง เจ็บป่วย ญาติเสียชีวิต เป็นต้น

ปกติร่างกายของคนเราต้องการปริมาณความเครียดที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้อยากทำงาน บราแฮม (Braham. 1990 : 17) ได้กล่าวว่า Distress เกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดน้อยหรือมากเกินไป ส่วน Eustress นั้น จะเกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดที่เหมาะสมในการกระตุ้น และทำให้เราทำงานได้ผลสูงสุด ดังแสดงในภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ประเภทของความเครียด

3. แบ่งตามสาเหตุที่เกิด อัลเบิร์ต (Albrecht. 1979 : 86-97) ได้แบ่งประเภทของความเครียดตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้อง กับ เซฟาร์ท (Seyfarth. 1991 : 235-237) ซึ่งอธิบายว่าอย่างน้อยจะมีความเครียด 4 อย่าง คือ

3.1 ความเครียดจากเวลา (Time Stress) เป็นความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่พอที่จะทำงานให้สำเร็จ

3.2 ความเครียดจากสถานการณ์ (Situational Stress) เป็นความเครียดที่เป็นผล

มาจากบุคคลอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

3.3 ความเครียดจากการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory Stress) เป็นความทุกข์ใจหรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

3.4 ความเครียดจากการเผชิญหน้า (Encounter Stress) เป็นความทุกข์ใจต่อการที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้ หรือเป็นความเครียดที่จะต้องเผชิญหน้ากับบุคคลที่มีพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา และไม่อาจจะคาดหวังได้ว่าบุคคลที่จะพบนั้นจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรออกมา

2.4 ผลของความเครียด

เมื่อคนเผชิญกับความเครียด จะแสดงอาการออกมา 3 ทาง คือ อาการทางร่างกาย อาการทางจิตใจ และอาการทางพฤติกรรม (Dubrin. 1984 : 136-164) ซึ่งมีรายละเอียดของอาการแต่ละทาง ดังนี้

1. อาการทางร่างกาย การเปลี่ยนแปลงทางร่างกายที่พอสังเกตได้ คือ หัวใจเต้นเร็ว หายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูง ใจสั่น ปวดศีรษะ ท้องอืด เบื่ออาหาร ปวดเมื่อยที่คอและหลังเป็นผื่นคันตามผิวหนัง นอนไม่หลับ หรือนอนมาก เป็นต้น

2. อาการทางจิตใจ แสดงให้เห็นทางความรู้สึก ได้แก่ วิตกกังวล ตึงเครียด ซึมเศร้า หงุดหงิดฉุนเฉียว เก็บตัว ขาดสมาธิ ความจำเสื่อม ขาดเหตุผล และขาดความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

3. อาการทางพฤติกรรม ได้แก่ ชอบเคาะนิ้ว ชอบเคี้ยวแท่ง ย้ำคิดย้ำทำ สับสนหรือจัด ตี้มเหล้ามาก ใช้จ่ายมากขึ้น เฉื่อยชา ขาดงาน ทำงานผิดพลาดบ่อยขึ้น เป็นต้น

นอกจากนี้ผลของความเครียดตามที่นักจิตวิทยาและ นักวิชาการกล่าวถึงอาจจัดแบ่งได้เป็น 5 ด้าน (Salas & Driskell. 1996 : 4, 12-14) ดังนี้

1. การตอบสนองทางกาย (Physiological Reactions) สเต็ปโท (Steptoe. 1991 : 206) ได้รวบรวมอาการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นภายในร่างกาย ที่เคยมีการศึกษาพบปรากฏว่ามีมากกว่า 50 อาการ ทั้งที่เป็นการตอบสนองโดยอัตโนมัติ ที่เป็นสารเคมีในร่างกายและภูมิคุ้มกัน รวมทั้งระบบไหลเวียนของเลือดลมต่างๆ อาการตอบสนองทางกายอันเนื่องมาจากความเครียดดังกล่าวนี้ มีตั้งแต่ขั้นเบาและเกิดในระยะสั้น เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันและน้ำตาลในเลือดขึ้นสูง หายใจติดขัด และตัวสั่น ไปสู่ขั้นรุนแรงและเป็นผลระยะยาว เช่น ภูมิคุ้มกันของร่างกายลดลง และเกิดความเจ็บป่วยทางกายขึ้น เช่น เป็นโรคหัวใจ โรคกระเพาะ โรคเกี่ยวกับไขมันอุดตันในเส้นเลือด ตลอดจนอาการปวดศีรษะรุนแรง ปวดกล้ามเนื้อและไขข้อ เป็นต้น

2. การตอบสนองทางอารมณ์ (Emotional Reactions) หรือจิตใจ ที่มีการศึกษาพบอยู่บ่อยๆ ได้แก่ ความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ กลัว โกรธ ขุ่นเคืองใจ รำคาญใจ วิตกกังวลและเศร้าซึม ซึ่งมีปรากฏอาการที่เล็กน้อยมากขึ้น จนถึงขั้นหมดอาลัยสิ้นหวัง (Learned helplessness)

สุขภาพจิตเสื่อมโทรม มีอาการโรคจิต โรคประสาท เช่น เป็นโรคจิตเสื่อม โรคจิตเรื้อรัง หวาดระแวง มีความผิดปกติทางบุคลิกภาพและเพศ เป็นต้น ทำให้ต้องเข้ารับการบำบัดรักษาในสถานพยาบาลต่างๆ มากมาย (Jenkins. 1991 : 114)

3. อาการตอบสนองทางการรับรู้และการคิด (Cognitive Effects) โดยทั่วไปพบว่า ความเครียดทำให้กระบวนการในการรับรู้และการคิดด้อยคุณภาพลง กล่าวคือ รับรู้และคิดช้า มีความสนใจและวิสัยทัศน์แคบลง พิจารณาเพียงผิวเผินด้วยข้อมูลจำนวนน้อย ยึดติดอยู่กับความคิดเดิม เลือกรับรู้แต่สิ่งที่ตนพอใจจะรับรู้ รวมไปถึงการขาดความรอบคอบ ละเอียดย และลึกซึ้งในการคิด (Cognitive Complexity)

สำหรับทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือที่ศึกษากันในรูปของความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวได้ว่า เป็นการตอบสนองร่วมกันระหว่างการคิดและอารมณ์ การศึกษาที่ผ่านมาโดยส่วนใหญ่ชี้ชัดเจนว่า ความเครียดส่งผลให้ความพอใจในการทำงานลดน้อยลง ซึ่งความพอใจที่ลดลงนี้ส่งผลต่อให้บุคคลมีความต้องการออกจากงานที่กระทำอยู่ด้วย (Netemeyer, Johnston & Burton. 1990 :148-157)

4. ด้านพฤติกรรมทางสังคม (Social Behavior) เป็นที่พบว่า ความเครียดมีอิทธิพลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของความแล้งน้ำใจ นั่นคือ ลดพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และยังทำให้บุคคลแสดงความก้าวร้าวต่อผู้อื่นมากขึ้น ไม่สนใจหรือเกรงใจผู้อื่น รวมทั้งไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม เกิดมีปัญหาในครอบครัว ปลดปล่อยอารมณ์และก้าวร้าวกับบุคคลในครอบครัว และบ่อยครั้งหันมาทำร้ายตนเอง รวมทั้งพยายามฆ่าตัวตายด้วย นอกจากนี้ ความเครียดยังส่งผลให้พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคลอื่นในสังคม ต่อผู้บังคับบัญชา กับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานและต่อสมาชิกในครอบครัวที่บ้านเปี่ยมเป็นผิดปกติไปนั่นเอง

5. ด้านการทำงาน (Performance) ผลที่พบเสมอว่าได้รับ บัทธิพลจากความเครียด คือ ความถูกต้องของการทำงานลดน้อยลง ซึ่งรวมถึง ทำงานล่าช้า ผิดพลาด และทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน นอกจากนี้ยังเป็นที่ระบุชัดว่า ความเครียดส่งผลให้บุคคลทำงานได้ปริมาณน้อยลง ขาดความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงาน ขาดงาน ลาหยุดบ่อย มุ่งมั่นที่จะย้าย เปลี่ยนงานและลาออกจากงานเดิม

2.5 ความเครียดในการปฏิบัติงาน

ความเครียดในการปฏิบัติงาน มีลักษณะคล้ายกันกับความเครียดทั่วไป แต่เน้นหรือชี้เฉพาะในเรื่องการปฏิบัติงานของบุคคล ได้มีผู้อธิบายความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน เช่น บีห์ และนิวแมน (Beehr & Newman. 1974 : 605) อธิบายว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ภาวะในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดการเสียการสมดุลของร่างกาย มีผลทั้งทางบวกและลบ ทางบวกก่อให้เกิดผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่ง บุช (Bush. 1987 : 1938-A) วิจัยพบว่า ความสามารถในการผลิตมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับสุขภาพขององค์กร สำหรับในทางลบทำให้ร่างกายเสียสมดุล กระทบต่อสุขภาพของบุคคล

คูเปอร์และมาแชลล์ (Cooper & Mashall. 1976 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการคุกคามจากปัจจัย ที่เกี่ยวกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดี และสภาพการทำงานไม่ดี

เฟรนช์และคณะ (French and others. 1974 : 30-36) ให้ความหมายว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการรับรู้ ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินไป ความสามารถที่บุคคลจะตอบสนองได้ เมื่อหาทางออกไม่ได้จะมีผลต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งความหมายนี้สอดคล้องกับแนวคิดของคาลลีเบอร์ก (Kalleberg. 1977 : 124) ที่อธิบายว่าความเครียดจะเกิดเมื่อบุคคลไม่ได้รับในสิ่งที่ควรได้รับการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเบื่องาน ผลการปฏิบัติงานลดลง

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อภาวะคุกคาม เนื่องจากปัจจัยต่างๆ จากงาน เป็นผลให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่องาน และทำให้ผลงานลดลง เมื่อหัวหน้างานเกิดความเครียดจนทำให้ผลงานลดลง การสร้างบรรยากาศที่สร้างเสริมการมีสุขภาพดีในองค์กรก็จะได้รับการกระทบกระเทือนไปด้วย เพราะผู้นำมีความสำคัญในการสร้างบรรยากาศการมีสุขภาพดีในองค์กร (Bush. 1987 : 1938-A)

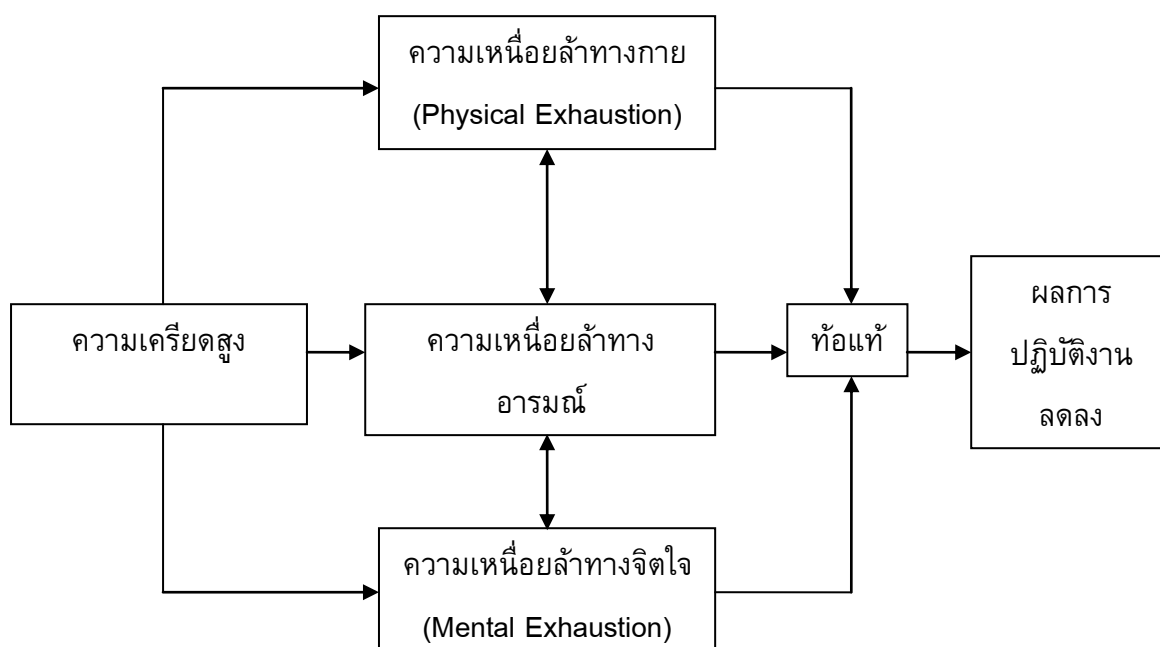
2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานหลายคน เช่น ลาซารัส (Lazarus. 1976 : 44) แมคเกรท (McGrath. 1976 : 1363) โรเบิร์ต (Robert. 1978 : 99) ลูตัน (Luthans. 1989 : 194) เฟรนช์ แคเพลน และแฮร์ริสัน (French, Caplan & Harrison. 1982 : 27) ควิกและควิก (Quick & Quick. 1984 : 3-8) ได้ยืนยันว่า ระดับของความเครียดมีความสัมพันธ์ทั้งทางบวกและทางลบกับสัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานทั้งสิ้น นอกจากนั้นยังมีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงานอีกหลายทฤษฎี เช่น ทฤษฎีของแซนเดอร์ และมีตัวแบบแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1. ตัวแบบของแซนเดอร์ว่าด้วยความเครียดและผลการปฏิบัติงาน (Sander's Model of Stress and Human Performance) ตัวแบบนี้กล่าวถึง ผลการปฏิบัติงานของคนขึ้นกับแหล่งพลังงานของสิ่งเร้า และความพร้อมของอินทรีย์ที่สามารถตอบสนอง เป็นมิติของการรับรู้ การตัดสินใจ การเตรียมตัวของระบบประสาทและกล้ามเนื้อ เป็นความสามารถในการประสานกลไกการทำงานของร่างกาย และความรู้สึกที่พยายามจะแก้ไขและทำให้เกิดภาวะสมดุลระหว่างสิ่งเร้า และการตอบสนองเพื่อสร้างผล งานที่สูงสุด ความเครียดจะเพิ่มขึ้น ถ้าไม่สามารถควบคุมสิ่งเร้าที่มากระตุ้นได้

2. ตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปฏิบัติงาน จากการศึกษาความเครียด พบว่า ระดับความเครียดจะเพิ่มประสิทธิผลเป็นเส้นโค้ง และความเครียดจะเกิดมากขึ้นเมื่อความต้องการจากงาน มีมากจนบุคคลมีความสามารถไม่พอที่จะทำได้ (Zimbardo & Ruch. 1979 : 541) โมโตวิดโล แพคการ์ด และแมนนิ่ง (Motowidlo, Packard & Manning. 1986 : 618-629) ได้ศึกษาพบว่า ความรู้สึกเป็นทุกข์ อารมณ์เครียด จะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความเครียดจะกระตุ้นให้สัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น แต่การกระตุ้นที่ยาวนานจะส่งผลให้สัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานลดลง และสุขภาพจะเสื่อมโทรม

จากตัวแบบที่กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าความเครียดมีขนาดความรุนแรงแตกต่างกันตั้งแต่ระดับต่ำ กลาง และสูงซึ่งเป็นระดับรุนแรง และจะทวีความรุนแรง ถ้าคงอยู่เป็นเวลานานและทุกระดับของความเครียดมีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ซึ่งข้อสรุปนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของบาร์อน และกรีนเบิร์ก (Baron & Greenberg. 1990 : 222-226) ที่กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานานจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของบุคคลเปลี่ยนไป เนื่องจากความเครียดนานๆ ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า ทั้งร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ในที่สุดจะเกิดความท้อแท้ในการทำงาน ผลสุดท้ายทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง และสอดคล้องกับการศึกษาของเดวิสและนิวสตรอม (Davis & Newstrom. 1985 : 469) คินาร์ด (Kinard. 1988 : 315) และ ดูบริน (DuBrin. 1990 : 173) ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังแสดงในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ผลของความเครียดต่อร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และการปฏิบัติงาน

อย่างไรก็ตาม ผลของความเครียดที่มีต่อการปฏิบัติงานก็มีสาเหตุจะเกิดทางลบอย่างเดียว ผลของความเครียดที่มีต่อการปฏิบัติงานคล้ายกับผลของการขัดแย้ง คือ ความขัดแย้งไม่จำเป็นต้อง

เลวร้ายเสมอไป แต่อาจช่วยเสริมการปฏิบัติงานของกลุ่มได้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และ วุฒิชัย มูลศิลป์. 2534 : 27) และความเครียดก็มีทั้งคุณและโทษเช่นกัน (Werther & Davis. 1985 : 425) ปริมาณของความเครียดมีส่วนสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้วย (DuBrin. 1984 :164) ; (Altman and others. 1985 : 427-428)

ทฤษฎีความเครียดของเซลเย

เซลเย (Selye. 1956 : 133-140) กล่าวว่า ร่างกายได้รับการคุกคามทำให้เกิดความเครียด สิ่งคุกคาม(Stressors) นั้นอาจเป็นสิ่งที่ดีและสิ่งที่ไม่ดี ซึ่งอาจทำให้สมดุลของร่างกายเปลี่ยนแปลงไป โดยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาและชีวเคมีของร่างกาย มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่างๆ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเรียกว่า การปรับตัว ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะสัญญาณเตือน (Alarm Reaction Stage) เป็นระยะที่บุคคลตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นทันทีโดยไม่มีโอกาสรวบรวมจิตใจและร่างกายเข้าด้วยกัน ระยะนี้เป็นระยะสั้นบุคคลส่วนมากจะตอบโต้สิ่งที่มากระตุ้นในระยะนี้ด้วยการใช้ความสงบ บางคนอาจถึงขีดสุดได้ ปฏิกริยาที่เกิดขึ้นโดยผ่านระบบประสาทและต่อมไร้ เช่น ต่อมใต้สมอง (Pituitary) จะหลั่งฮอร์โมนออกมาทำให้ร่างกายสามารถต่อต้านตัวเร่งความเครียดและปรับร่างกายให้อยู่ในภาวะสมดุลระยะนี้แบ่งเป็น

1.1 ระยะช็อกหรืออดรีเนอจิกเฟส (Adrenergic Phase) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทันทีที่มีภาวะเครียด โดยเริ่มต้นที่ไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) จะกระตุ้นต่อมหมวกไตส่วนเมดัลลา (Adrenal medulla) ให้หลั่งแคทีโคลามีนส์ (Catecholamine) คือ อีพิเนฟริน (Epinephrine) และนอร์เอพิเนฟริน (Norepinephrine) เพิ่มมากขึ้น เพื่อเร่งให้เซลล์ทั่วทั้งร่างกายทำงานต่อต้านอย่างไม่เป็นระเบียบ มีผลต่อระบบต่างๆของร่างกาย

1.2 ระยะต่อต้านช็อกระยะนี้จะเริ่มมีการปรับตัวที่มีการประสานงานมีระเบียบดีขึ้น มีการเร่งการทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ โดยระยะนี้ต่อมใต้สมองส่วนหน้า (Anterior Pituitary Gland) จะขับ A.T.C.H (Adreno Corticotrophic Hormone) เพิ่มขึ้นมีผลกระตุ้นให้ต่อมหมวกไตส่วนเปลือกไต่อผลิต กลูโคติคอยด์ (Glucocorticoid) และมินเนอโรคอร์ติโคอยด์ (Minerocorticoid) เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นพลังงานในการเผาผลาญภายในร่างกาย มีการสร้างอินซูลิน (Insulin) น้อยลง ทำให้ระดับน้ำตาลในเลือดสูงขึ้น มีการสร้างระบบภูมิคุ้มกันโรค มีการดูดซึมกลับของน้ำและโซเดียมเข้าร่างกาย มีการปรับระบบไหลเวียนและความดันโลหิตเพื่อคืนสู่สภาวะสมดุล ความรุนแรงในระยะสัญญาณเตือนจะเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสภาวะเครียดในขั้นเบา (Mind) หรือรุนแรง (Severe) มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับพันธุกรรมของบุคคลและตัวแปรที่สำคัญ เช่น ประสบการณ์ที่ได้รับ สิ่งที่มากระทบและอื่นๆที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมภายนอกในขณะนั้น ปฏิกริยาทางร่างกายและพฤติกรรมที่อาจเกิดในระยะนี้ได้แก่ ปวดศีรษะ น้ำตาลในเลือดสูง ความดันโลหิตเพิ่ม ผิวหนังซีดเย็น (มือและเท้าเย็น) เหงื่อออก น้ำหนักลด ท้องผูก ท้องอืด นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย ในระยะสัญญาณเตือน ถ้าไม่รุนแรงร่างกายก็สามารถปรับตัวให้เข้าสู่ระยะต่อต้านได้

2. ระยะต่อต้าน (Stage of Resistance) เป็นระยะที่มีการปรับตัวอย่างแท้จริง การปรับตัวที่เกิดขึ้นเป็นผลของ Negative Feedback ทำให้อัตราการเร่งต่าง ๆ ลดลงสู่ภาวะปกติ ในระยะนี้การทำงานของระบบประสาท ซิมพาเทติกจะลดลง การหลั่งฮอร์โมนของต่อมหมวกไตส่วนเปลือกไตสูงกว่าปกติเล็กน้อย มีการใช้กลไกเฉพาะอย่างมากขึ้น ในกรณีสิ่งกระทบไม่รุนแรงมาก การเกิดปฏิกิริยาป้อนกลับในระยะนี้จะปรับกลับเข้าสู่ภาวะสมดุลและยุติกระบวนการปรับตัวตอบโต้ของกลไกต่าง ๆ ได้ แต่ถ้าสิ่งกระตุ้นความเครียดเกิดขึ้นในเวลานานโดยไม่ได้ปลดปล่อยออกไปอย่างเพียงพอ ระยะต่อต้านจะอยู่ต่อไป เมื่อสิ่งกระตุ้นความเครียดยังคงต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ บุคคลจะรู้สึกเป็นทุกข์และมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มช่วงของการหายใจกว้าง เวียนศีรษะ เจ็บตรงนั้น เจ็บตรงนั้น รู้สึกเบ๊ๆตามผิวหนัง กล้ามเนื้อหดตัว ปวด เจ็บ อาการสั้น ปวดศีรษะอย่างรุนแรง ผลในกระเพาะ คลื่นไส้ หอบหืด ผื่นแดงที่ผิวหนัง เป็นต้น ระยะต่อต้านยังคงอยู่ต่อไป วิธีการเผชิญปัญหา ไม่ได้ผลที่จะช่วยให้ปรับตัวได้ บุคคลจะยิ่งเครียดมาก จนกระทั่งถึงจุดที่ปรับตัวไม่ได้ นั่นคือ เข้าสู่ระยะหมดหวัง

3. ระยะหมดหวัง (Stage of Exhaustion) เป็นระยะที่ย้อนกลับเข้าสู่ระยะเดือนใหม่ หลังระยะต่อต้าน ระยะนี้จะเกิดในกรณีที่สิ่งกระทบรุนแรง อาการของปฏิกิริยาในระยะเดือนจะปรากฏขึ้นใหม่ ร่างกายอ่อนแอ การเร่งกลไกตอบสนองครั้ง นี้จะล้มเหลวได้ง่าย ถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลือทำให้ร่างกายมีการชำระของอวัยวะและตายได้ เป็นผลมาจากปฏิกิริยาตอบสนองของระบบประสาทอัตโนมัติร่วมกับปฏิกิริยาของฮอร์โมนต่อมใต้สมองและต่อมหมวกไต

การปรับตัวจะเห็นได้ว่า ระยะที่หนึ่งคือสัญญาณเตือนที่เป็นระยะของการเพิ่ม พลังงาน สำหรับการเผชิญความเครียด โดยการกระตุ้นของระบบประสาทอัตโนมัติ ระยะที่สองคือ ระยะต่อต้านเป็นระยะกลไกการปรับตัวต่อต้านสิ่งคุกคามทั่วไปของระบบ เริ่มดำเนินได้อย่างมีระเบียบ เพื่อที่จะปรับคืนสู่สภาพสมดุลได้ ส่วนระยะที่สามเป็นระยะที่ต้องได้รับการช่วยเหลือ เพราะอาจเป็นผลให้เกิดการชำระถาวรของอวัยวะภายในร่างกายบางอย่างและเป็นสาเหตุให้ตายได้

2.7 สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมหลายอย่างที่เป็นแรงกดดันที่เรียกร้องให้ผู้ปฏิบัติงานต้องตอบสนอง องค์กรสิ่งเร้าเหล่านั้นจนเกิดเป็นความเครียด ความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อบุคคลและต่อองค์กร มีผู้ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ในลักษณะต่างๆ กัน เช่น

เฮลริเกิล (Hellriegel. 1983 : 492) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะของงาน ได้แก่ มีงานมากหรือน้อยเกินไป สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การบริหารเวลาไม่เหมาะสม
2. บทบาทในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความรับผิดชอบต่อคนอื่น และขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3. ความสัมพันธ์ภายในองค์กร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และขาดการมอบหมายรับผิดชอบ

4. ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว

5. การพัฒนาอาชีพ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนมากเกินไป หรือน้อยเกินไป ขาดความปลอดภัยในการทำงาน ความพยายามที่จะปฏิบัติงานถูกขัดขวาง

สเติร์ (Streers. 1984 : 509-521) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ทำงาน บุคลิกภาพแบบ A ความเชื่อ อำนาจภายนอกตน อัตราการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความสามารถและความต้องการ
2. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ความแตกต่างของอาชีพ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป การรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น และการขาดการมีส่วนร่วม

3. การสนับสนุนทางสังคม

ดูบริน (DuBrin. 1984 : 165-172) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพแบบ A ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับการทำงาน และการไม่ชอบในระเบียบข้อบังคับ และความเชื่ออำนาจภายนอกตน
2. ปัจจัยด้านองค์กรและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความคลุมเครือและความขัดแย้งในบทบาท บทบาทมากหรือน้อยเกินไป ความไม่มั่นคงของงานและแรงบีบคั้นในการทำงาน

อาร์โนลด์ และเฟลด์แมน (Arnold & Feldman. 1986 : 461-467) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 3 อย่าง คือ

1. คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทที่มากหรือน้อยเกินไป
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลนอกหน่วยงาน และบรรยากาศในองค์กร
3. องค์ประกอบส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยทางชีวสังคม การเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความมุ่งหวังในอาชีพ การย้ายที่อยู่

ไอแวนเชวิช และ แมตเตสัน (Ivancevich & Matteson. 1987 :372) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ภูมิฐานะ การศึกษา และสุขภาพ
2. ปัจจัยด้านความแตกต่างในการรับรู้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความอดทนต่อปัญหา และความเชื่ออำนาจภายนอกตน
3. ปัจจัยภายในองค์กร แบ่งเป็นระดับบุคคล ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ปริมาณของงาน ความรับผิดชอบต่อคนและสิ่งของ ระดับกลุ่ม ได้แก่

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความขัดแย้งภายในกลุ่ม ระดับองค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในองค์การ บรรยากาศในองค์การ และการจัดองค์การ

4. ปัจจัยภายนอกองค์การ ได้แก่ การสนับสนุนจากครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ที่อยู่อาศัย และการเดินทาง

เดวิส และ นิวสตรอม (Davis & Newstrom. 1985 : 488) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ เสียง แสง อุณหภูมิ
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ บทบาท การบริหารเวลา การเปลี่ยนแปลง และการนิเทศงาน
3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
4. ปัจจัยด้านการตอบสนองอารมณ์

ส่วนบาร์อน และ กรีนเบิร์ก (Baron & Greenberg. 1990 : 226-231) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับบาร์อน และพัลลัส (Baron & Paulus. 1991 : 398-406) ดังนี้

1. ลักษณะของงาน
2. ความขัดแย้งในบทบาท
3. ความคลุมเครือในบทบาท
4. บทบาทมากหรือน้อยเกินไป
5. ความรับผิดชอบต่อกัน
6. ขาดการสนับสนุนทางสังคม
7. ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

นอกจากนี้ เชอร์เมอร์ฮอร์น และคนอื่นๆ (Schermerhorn and others. 1991 : 529-530) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็น 3 อย่าง คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความต้องการ ความสามารถ และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน บทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความก้าวหน้าในอาชีพ
3. ปัจจัยภายนอกงาน ได้แก่ ครอบครัว และเศรษฐกิจ

จากแนวคิดดังกล่าวทั้งหมดนี้พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกลุ่ม ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านองค์การ ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์การ ปัจจัยด้านบรรยากาศในองค์การ ปัจจัยด้านบทบาทในองค์การ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในองค์การ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ปัจจัยด้านการพัฒนาทางอาชีพ และปัจจัยด้านเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต

3. ความยุติธรรมในองค์กร

3.1 ความหมายของความยุติธรรมในองค์กร

นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 7) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติในด้านต่างๆ จากองค์กรอย่างยุติธรรม

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548 : 7) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรพิจารณาเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ ตนได้รับจากการทำงานในองค์กร โดยตัดสินใจจากประสบการณ์ที่ได้รับการปฏิบัติจากองค์กรโดยผ่านนโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในด้านต่างๆ และการกระทำของตัวแทนองค์กร

พินิตา ทองเงา (2548 : 7) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับจาก องค์กร กระบวนการที่องค์กรใช้เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงานมีความยุติธรรม

กรีนเบิร์ก (Greenberg. 1990 : 400) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์กรจัดสรรให้กับพนักงาน และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินเพื่อกำหนดผลตอบแทน

มัวร์แมน (Moorman. 1991 : 845) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง วิธีการหรือ หนทางที่พนักงานตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่นๆ

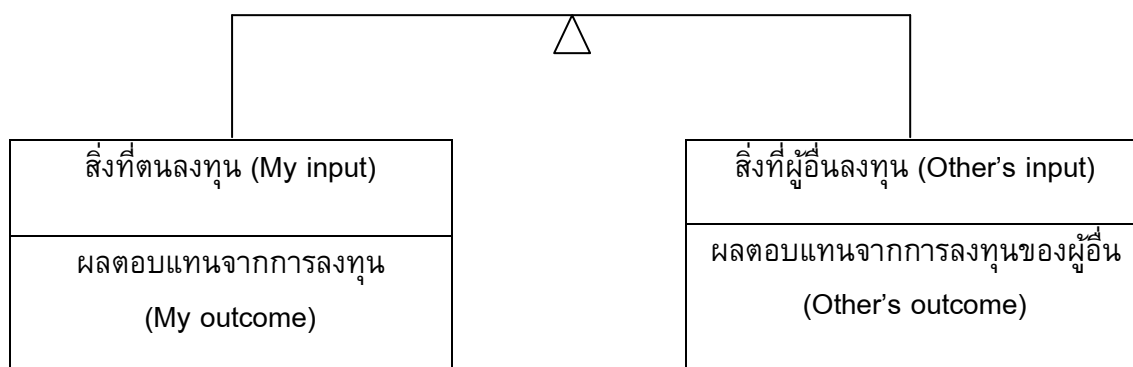
คอลควิทและคณะ (Colquitt and Other. 2001 : 425) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง ความเหมาะสมถูกต้อง ชอบธรรม และตรงไปตรงมา

สรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ความเท่าเทียมกันในรายด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ด้านระบบ

3.2 หลักที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรม

เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton. 1992 : 10-12) กล่าวว่า หลักในการประเมินกระบวนการ หรือการกระทำต่างๆ จะประกอบด้วยหลักสำคัญ 2 ประการคือ

1. หลักการของความ สมดุล (Balance) เป็นการเปรียบเทียบการกระทำของตนกับการกระทำของบุคคลอื่นที่เหมือนกันในสถานการณ์เดียวกันหรือสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน โดยสร้างสมการของผลตอบแทนต่อคุณค่าของสิ่งที่ตนลงทุน หากสิ่งที่ลงทุนไปมากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับจะรู้สึกว่ามันไม่ได้รับความยุติธรรม แต่หากลงทุนไปมากและได้ผลตอบแทนมากเช่นเดียวกันจะรู้สึกว่ามันได้รับความยุติธรรมดังแสดงในภาพประกอบ 5 (Sheppard Lewicki and Minton. 1992 : 11)



ภาพประกอบ 5 แผนภาพแสดงความสมดุลตามหลักการตัดสินความยุติธรรม

2. หลักการของความถูกต้อง (Correctness) เป็นการแสดงถึงคุณภาพของการตัดสินใจวิธีปฏิบัติ หรือการกระทำต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร หลักของความถูกต้องประกอบด้วย ลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ ความคงที่แน่นอน (Consistency) ความแม่นยำ (Accuracy) ความชัดเจน (Clarity) วิธีปฏิบัติที่โปร่งใส (Procedural thoroughness) และความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในเวลานั้น (Compatibility with morals and values of the times)

3.3 เป้าหมายของความยุติธรรมในองค์กร

เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton. 1992 : 17-18) บุคคลและองค์กรต่างติดตามความยุติธรรมจากร่องราวในแต่ละวัน โดยมีเป้าหมายต่างกัน ซึ่งเป้าหมายของความยุติธรรมในองค์กรแบ่งได้เป็น 3 ประการ คือ

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance effectiveness) ซึ่งจะพิจารณาถึงความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำเร็จของบุคคล เป้าหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับ ผลผลิตที่มีคุณภาพสูงและมีปริมาณมากจากการผลิตของแต่ละบุคคล กลุ่มสายงานและองค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมายพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีเศรษฐศาสตร์คลาสสิก (Classical Economic Theories)

2. เพื่อให้บรรลุและรักษาไว้ซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of Community) คือ การที่บุคคลจะพยายามทำให้รู้สึกว่าเป็นสมาชิกของกลุ่มและสามารถบ่งชี้ว่าตนเป็นสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งปรากฏเป็นสังคม ได้แก่ ระดับหน่วยงาน แผนก ฝ่ายหรือองค์กร ซึ่งเป้าหมายนี้มีความสำคัญเพิ่มขึ้นในองค์กรที่ให้ความสำคัญกับกลุ่มงาน ทีมข้ามสายงาน หรือกลยุทธ์พื้นฐานในการทำงาน

3. เพื่อศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ (Individual dignity and humanness) จะพิจารณาถึงผลตอบแทน ขบวนการและระบบภายในองค์กรที่จะสร้างวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี สร้างความมีเอกลักษณ์และคุณค่าของบุคคล

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์การเป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากองค์กร โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาตามแนวคิดของ เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton. 1992) ที่ได้แบ่งความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ประเภท ซึ่งประกอบด้วย ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) และความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic Justice) ซึ่งแนวคิดนี้มีการนิยามความยุติธรรมในองค์การได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม นอกจากนี้ยังได้อธิบายถึงรายละเอียดต่างๆ ของความยุติธรรมในแต่ละด้านไว้อีกด้วย

3.4 ประเภทของความยุติธรรมในองค์การ

เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton. 1992 : 12-14) แบ่งระดับของความยุติธรรมในองค์การ ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ได้แก่ ความสมดุลและความถูกต้องในการจัดสรรผลตอบแทน เช่น การจ่ายค่าจ้าง

2. ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ได้แก่ กระบวนการด้านการตัดสินใจ เช่น ในการจ่ายค่าตอบแทน นอกจากบุคคลจะประเมินความยุติธรรมในการจัดสรรผลตอบแทนแล้ว ยังประเมินถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจผลตอบแทนว่ามีความยุติธรรมหรือไม่

3. ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ (Systematic Justice) ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์การซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ เช่น ระบบการบังคับบัญชา การสร้างข้อมูล กระบวนการของข้อมูล และระบบการรับข้อมูลในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยาก โดยเฉพาะคนที่อยู่ภายนอกองค์การและไม่ได้เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

โฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano. 1998 : 26-49) แบ่งประเภทของความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) เป็นความยุติธรรมในองค์การ (Perceived fairness) ต่อผลลัพธ์ (Outcome) หรือการจัดสรร (Allocation) ที่ได้รับของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน เขาจะประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเหมาะสมถูกต้องตามจริยธรรมหรือไม่

2. ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าการ กลไก หรือ กระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการในการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่างๆ ในองค์การ

3. ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) คือ การที่บุคคลได้รับรู้ว่าการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม แบ่งเป็น

3.1 ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายมีความถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ ต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้

3.2 ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นในองค์กร หรือบุคคลที่มีการแลกเปลี่ยนกันทางสังคม ซึ่งในองค์กรอาจหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปประเภทของความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน (Distributive Justice)
2. ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (Procedural Justice)
3. ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice)
4. ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ (Systematic Justice)

3.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กร

3.5.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน

ก่อน ค.ศ. 1975 การศึกษาในเรื่องความยุติธรรมส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทนตามที่ตนคาดหวังไว้เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่จะได้รับแนวคิดมาจากงานของ อัดัมส์ (Adam. 1965 : 276-299) ซึ่งใช้กรอบทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมในการประเมินความยุติธรรมตามแนวคิดของอัดัมส์เห็นว่า สิ่งที่บุคคลคำนึงถึงนั้นไม่ใช่แค่ผลตอบแทนที่สูงที่สุดเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงว่าผลลัพธ์นั้นยุติธรรมหรือไม่ อัดัมส์ เสนอว่า วิธีทางหนึ่งที่จะตัดสินว่า ผลตอบแทนนั้นยุติธรรมหรือไม่ก็คือการคำนวณอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) อย่างเช่น ระดับการศึกษา สติปัญญาความสามารถ และประสบการณ์ กับผลตอบแทนที่ตนเองได้รับเปรียบเทียบกับคนอื่น งานวิจัยส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน ความท้าทายของ ความมั่นคงในงาน การบังคับบัญชา การเลิกจ้าง นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรในด้านผลตอบแทนกับทัศนคติและพฤติกรรมต่างๆของพนักงาน เช่น ผลการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในงาน, ความยึดมั่นในองค์กร และความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

ทฤษฎีดุลยภาพของอัดัมส์ (Adams's theory)

โครงสร้างหลักที่สำคัญของความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยน ตามหลักทฤษฎีดุลยภาพของอัดัมส์ (Mowday. 1991 : 112-114 ; อ้างอิงจาก Adam. 1995) คือ สิ่งลงทุน (Input) และผลตอบแทน (Outcomes) โดยสิ่งลงทุน หมายถึง สิ่งที่บุคคลเสียสละลงทุนในการแลกเปลี่ยน โดยคาดหวังสิ่งตอบแทน เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ การฝึกฝน อบรม และ

ผลตอบแทน ซึ่งประกอบด้วย รางวัล หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับจากการแลกเปลี่ยน เช่น ค่าจ้าง อำนาจในการควบคุมบังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และสวัสดิการต่าง ๆ

ซึ่งสิ่งที่พนักงานลงทุนและผลตอบแทนจากการลงทุนของพนักงานนั้น จะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ สิ่งนั้นจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange) เช่น เป็นผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยน (Exchange process) ถ้าปราศจากเงื่อนไขทั้งสองข้อนี้ก็ไม่สามารถพิจารณาสิ่งนั้น ๆ ว่าเป็นพนักงานลงทุนหรือผลลัพธ์จากการลงทุนได้

ตามทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Mowday. 1991 : 114 ; อ้างอิงจาก Adams. 1965) กล่าวถึงผลการรับรู้ความไม่ยุติธรรมที่จะเกิดขึ้นต่อบุคคลนี้

1. เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรม จะทำให้เกิดความตึงเครียด
2. ระดับของความเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ
3. ความเครียดที่เกิดขึ้นจะกลายเป็นแรงจูงใจ ให้บุคคลพยายามที่จะลดความเครียดดังกล่าว
4. ขนาดของแรงจูงใจในการลดความไม่ยุติธรรมเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของการรับรู้ความไม่ยุติธรรม

เมื่อมีความไม่ยุติธรรมเกิดขึ้นจะทำให้บุคคลพยายามกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อลดความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นนั้น โดยความรุนแรงของขนาดแรงจูงใจ ในการกระทำพฤติกรรมดังกล่าว จะแปรผันตามระดับของความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้น โดยบุคคลมีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. เปลี่ยนแปลงสิ่งที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้อัตราส่วนของผลตอบแทนกับสิ่งที่ใช้ในการทำงานเท่าเทียมกับบุคคลอื่นที่เปรียบเทียบกับ
2. เปลี่ยนแปลงผลตอบแทน เพื่อให้อัตราส่วนของผลตอบแทนกับสิ่งที่ใช้ในการทำงานเท่าเทียมกับบุคคลอื่นที่เปรียบเทียบกับ (อดัมส์ เชื่อว่าบุคคลพยายามที่จะเพิ่มผลตอบแทนของเขาและหลีกเลี่ยงที่จะเพิ่มสิ่งที่ใช้ในการทำงาน เพื่อที่จะแสวงหาความยุติธรรม)
3. บิดเบือนความคิด หรือเปลี่ยนการรับรู้เกี่ยวกับตนเองหรือบุคคลที่ตนเองเปรียบเทียบกับเพื่อให้รู้สึกเท่าเทียมกัน (อดัมส์ กล่าวว่า บุคคลมักจะบิดเบือนการรับรู้สิ่งที่ใช้ในการทำงานและผลตอบแทนของบุคคลอื่นมากกว่าของตนเอง)
4. ออกจากการแข่งขัน ออกจากงานหรือองค์กร
5. แสดงพฤติกรรมเพื่อเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ใช้ในการทำงาน และหรือผลตอบแทนของบุคคลที่เปรียบเทียบกับ
6. เลือกละทิ้งเปรียบเทียบกับบุคคลใหม่ที่น่าเปรียบเทียบกับเพื่อช่วยให้รู้สึกยุติธรรม

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีดุลยภาพของ อดัมส์ มุ่งเน้นถึงปฏิกิริยาที่มีผลตอบแทนที่ไม่ยุติธรรม ทฤษฎีนี้จึงสามารถอธิบายได้ถึงสาเหตุของการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน เช่น การที่พนักงานคน

หนึ่งลดพฤติกรรมการทำงานหรือลดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานลง อาจเป็นผลมาจากการที่ เขา เปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น และเห็นว่าตนเองได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าคนอื่น จากการทำงาน ประเภทเดียวกัน ด้วยการใช้ทักษะหรือเวลาในการทำงานเท่ากัน จึงเป็นผลให้แรงจูงใจในการ ทำงานของเขาลดลง ดังนั้นองค์การจึงควรพิจารณาถึงรูปแบบของการให้รางวัลตอบแทน สักรวจถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ต่อรูปแบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทนนั้น ว่าเขารู้ สึกว่ามีความยุติธรรม เท่าเทียมกันหรือไม่ในองค์การ

แบบจำลองการตัดสินความยุติธรรมของ ลีเวนทอลล์

ลีเวนทอลล์ (นุชนารถ อยู่ดี. 2548 : 35 ; อ้างอิงจาก Leventhal. 1976) ได้พัฒนาแบบจำลอง การตัดสินความยุติ ธรรม (Justice judgment Model) ขึ้นเพื่ออธิบายความยุติธรรมในองค์การซึ่งมี แนวคิดพื้นฐานจากทฤษฎีดุลยภาพ โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของบรรทัดฐานการจัดสรร ผลตอบแทนในแง่มุมมองต่างๆ ซึ่งมีเกณฑ์เฉพาะแบบจำลองนี้มีแนวคิดในเชิงรุกมากกว่า ทฤษฎีดุลย ภาคว โดยบุคคลตัดสินการสมควรได้รับรางวัลโดยการใช้กฎของความยุติธรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ กฎของการลงทุน (Contribution rule) กฎของความเท่าเทียม (Equality rule) กฎของความต้องการ (Needs rule) และได้เสนอระยะต่างๆ ที่บุคคลทำการประเมินความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

1. การถ่วงน้ำหนัก (Weighting) โดยบุคคลจะเลือกที่จะใช้กฎความยุติธรรมข้อใดและให้ น้ำหนักเท่าใด
2. การประมาณการเบื้องต้น (Preliminary estimation) ซึ่งบุคคลจะประมาณการทั้งด้าน ประมาณและประเภทของผลลัพธ์ที่ควรได้รับโดยมีพื้นฐานตามกฎของความยุติธรรมแต่ละกฎ
3. การรวมกันของกฎความยุติธรรม (Rule combination) เป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ ควรได้รับโดยมีพื้นฐานตามกฎแต่ละข้อ
4. การประเมินผลลัพธ์ (Outcomes evaluation) เป็นการประเมิน ความยุติธรรมของ รางวัลที่ได้รับจริงโดยเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ควรจะได้รับ

จากการศึกษานิยามและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความ มยุติธรรมในองค์การด้าน ผลตอบแทน ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า ความยุติธรรมในองค์การด้าน ผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ให้กับองค์การว่ามีความสมดุลและถูกต้องกับสิ่งที่ตนลงทุนให้กับองค์ การ เช่น ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ เวลา และความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการเปรียบกับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับใน สถานการณ์เดียวกันหรือคล้ายกัน

นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจา กการทำงานให้กับองค์การ ว่ามีความสมดุลและ ถูกต้องกับสิ่งที่ตนลงทุนให้กับองค์การ เช่น ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ เวลา ความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับในสถานการณ์เดียวกันหรือคล้ายกัน

เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง ความคิดที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานให้กับองค์กรมีความสมดุลและถูกต้องเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่างๆ ที่บุคลากรนำมาลงทุนให้กับองค์กร เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความมานะพยายาม คือ ความ เครียดที่ได้รับจากการทำงาน

พนิดา ทองเงา (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ ว่า ตนได้รับผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมจากการทำงาน โดยผลตอบแทนนั้น มีคุณค่าสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานขององค์กร

กรีนเบิร์ก (Greenberg. 1990 : 399) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ ว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์กรมีความยุติธรรม

เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard Lewicki and Minton. 1992 : 12) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับมีความเสมอภาคและถูกต้อง เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง หรือ การจัดสรรทรัพยากรในการทำงานให้

โพลเกอร์ และคอรปานซาโน (Folger and Corpanzano. 1998 : 26) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่ บุคคลรับรู้ ว่าผลตอบแทนหรือการจัดสรรผลตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรม

สรุปได้ว่าความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานให้องค์กรว่า มีความสมดุลถูกต้องตามความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ เวลาและความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนเหมาะสมกับความมานะพยายามและความเครียดที่ได้รับจากการทำงานว่า ผลตอบแทนดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการทำงานของตน

3.5.2 ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ

ภายหลังจากทฤษฎีดุลยภาพ และแบบจำลองของความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนไม่สามารถที่จะอธิบายและทำนายปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความไม่ยุติธรรมได้อย่างสมบูรณ์ (Cropanzano and Randall. 1993 : 3-20) และการค้นพบว่าการกระจายผลตอบแทนไม่สำคัญเท่ากับกระบวนการหรือวิธีการที่ใช้ในการ กำหนดผลตอบแทน ในช่วงต้นทศวรรษ 1970 นักวิจัยเริ่มพิจารณาว่าการประเมินการตัดสินใจในการแบ่งสรรรางวัลนั้น ไม่เพียงแต่พิจารณาว่ารางวัลคืออะไร แต่ยังต้องพิจารณาว่ารางวัลนี้เกิดขึ้นได้อย่างไรอีกด้วย ซึ่งก็คือความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ซึ่งหมายถึง ความยุติธรรมในองค์กรในกระบวนการกำหนดปริมาณและการแบ่งสรรรางวัลแก่พนักงานเพิ่มจากการศึกษาในเรื่องของความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice)

โดยมโนทัศน์เกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ จะเน้นไปที่ลักษณะของกระบวนการ ซึ่งมีต้นกำเนิดมาจาก แนวคิดด้านปฏิกริยาของกลุ่มพิพาทที่มีต่อ กระบวนการทางกฎหมายของ ทิบอล และวอร์คเกอร์ (Greenberg. 1987 : 13-14 ; อ้างอิงจาก Thibault and Walker. 1975) ซึ่งศึกษากระบวนการแก้ไขปัญหาคู่พิพาท (Third-party dispute resolution procedures) ของผู้พิพากษา (Arbitration) ที่ประกอบด้วยขั้นตอนของกระบวนการ (Process stage) ได้แก่ ชว่งนำหลักฐานมาแสดง และขั้นตอนของการตัดสินใจ (Decision stage) ได้แก่ ชว่งที่นำหลักฐานมาใช้ในการแก้ไขปัญหาคู่พิพาท งานวิจัยของเขาเสนอว่า คู่พิพาท (Disputants) จะละทิ้งการควบคุมในขั้นตอนของการตัดสินใจ ตรงข้ามที่เขาจะรักษาการควบคุมในขั้นตอนของกระบวนการ คือ คู่พิพาทจะมองว่ากระบวนการมีความยุติธรรมถ้าเขาเชื่อว่าเขามีความสามารถในการควบคุม เช่น เขาสามารถควบคุมการแสดงหลักฐานและมีเวลาเพียงพอในการนำเสนอปัญหาของเขา หรือเรียกว่า กระบวนการในการควบคุม (Process control) โดยที่บุคคลจะเกิดความรู้สึกพอใจถ้าได้มีส่วนร่วมในการควบคุมกระบวนการดังนั้นหากคู่พิพาทได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจคดีความ คู่พิพาทได้แสดงความเห็นในกระบวนการตัดสินใจคดีความจะทำให้คู่พิพาทยอมรับผลการตัดสินใจมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความยุติธรรมในองค์กรที่บุคคลแสดงให้เห็นว่าเมื่อเขาได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจอยู่แล้วเขาจะพึงพอใจมากยิ่งขึ้นเมื่อเชื่อว่ากระบวนการหรือวิธีการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนนั้นมีความยุติธรรม

ในช่วงแรกของการวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ จะมุ่งเน้นไปที่โครงสร้าง หรือองค์ประกอบของกระบวนการ เช่น โอกาสในการเข้ามีส่วนร่วม , การออกเสียงในการแสดงความคิดเห็น และงานวิจัยต่อมาได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความยุติธรรมด้านกระบวนการในหลายๆด้าน เช่น การประเมินผลการปฏิบัติทางวินัย การตัดสินใจทางด้านงบประมาณ และการเลิกจ้าง

ลีเวนทาล (Leventhal. 1980 : 27-55) ได้เสนอแนะว่า กระบวนการยุติธรรมมีผลจากหลายองค์ประกอบที่ควบคุมกระบวนการ และควบคุมการตัดสินใจ เขาได้เสนอกฎของความยุติธรรมด้านกระบวนการ 6 ข้อที่เป็นเกณฑ์ในกระบวนการแบ่งสรรผลตอบแทนที่ผู้ได้รับจะพอใจและรับรู้ ซึ่งความยุติธรรมนั้น ได้แก่

1. กระบวนการจัดสรรต้องมีความคงที่แน่นอน (Consistency Rule)
2. ผู้ที่ทำการตัดสินใจต้องไม่ได้ผลประโยชน์ส่วนตัวจากกระบวนการจัดสรรนั้น (Bias-suppression Rule)
3. ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการตัดสินใจนั้นต้องมีคุณภาพ แม่นยำ (Accuracy Rule)
4. ปรับปรุง ยกเลิกการตัดสินใจ เนื่องจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้องได้ (Correct ability Rule)
5. แสดงถึงการที่บุคคลทุกคนทุกระดับจะได้รับการพิจารณา โดยทั่วถึงและเท่าเทียมกัน (Representativeness Rule)

6. มีมาตรฐานทางศีลธรรม จริยธรรม โดยสอดคล้องกับหลักคุณธรรม และค่านิยมของผู้รับ (Ethicality Rule)

โดยที่บุคคลเลือกใช้กฎของความยุติธรรมด้านกระบวนการดังกล่าวข้างต้นแตกต่างกันตามแต่ละสถานการณ์ โดยการให้น้ำหนักที่แตกต่างกัน นั่นคือ หากกฎใดใช้ได้ดีกว่าในการตัดสินความยุติธรรม กฎนั้นจะมีน้ำหนักความสำคัญมากกว่า

เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard ; Lewicki and Minton.1992 : 31) กล่าวว่าโดยทั่วไปบุคคลจะมีความเชื่อว่ากระบวนการที่ยุติธรรม จะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรม ดังนั้นหากสามารถซื้อหรือจ้างหรือปัจจัยที่สำคัญของกระบวนการที่ยุติธรรมด้านกระบวนการที่ยุติธรรมได้ ก็มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรมมากขึ้น และในการตัดสินใจความยุติธรรมด้านกระบวนการ เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน ได้ใช้หลักความสมดุล (Balance) หลักความถูกต้อง (Correctness) และเป้าหมายทั้ง 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายด้านการมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Performance effectiveness) เป้าหมายด้านการบรรลุผลและคงไว้ซึ่งความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of community) และเป้าหมายด้านความมีเกียรติศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ (Individual dignity and humanness) เป็นเกณฑ์ที่ทำให้เกิดเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจ

ตาราง 1 ตารางแสดงแนวคิดในการตัดสินใจความยุติธรรมด้านกระบวนการ

เป้าหมายของความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
ด้านการมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	การตรวจสอบและความสมดุล (Check and Balance)	ความเป็นกลาง (Neutral)
ด้านการบรรลุผลและคงไว้ซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	ความสมดุลของอำนาจ (Balance of power)	ความคงที่แน่นอนของกระบวนการ (Consistency with specified procedures)
ด้านความมีเกียรติศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์	ความสมดุลในสิ่งลงทุน (Balance of power)	สถานะของบุคคลในกลุ่ม (Standing)

ที่มา : เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard ; Lewicki and Minton. 1992 : 31)

1. การตรวจสอบความสมดุล (Check and Balance) จะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการต่างๆ ภายในองค์การอย่างเพียงพอและมีอคติน้อยที่สุด

2. ความสมดุลของอำนาจ (Balance of power) กระบวนการต่างๆ ในองค์การจะต้องไม่ถูกครอบงำโดยกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อให้เกิดความกลมเกลียวกันในองค์การ

3. ความสมดุลในสิ่งที่ลงทุน (Balance of power) กระบวนการต่างๆในองค์กร จะต้องไม่ถูกครอบงำโดยกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อให้เกิดความกลมเกลียวกันในองค์กร

4. ความเป็นกลาง ((Neutral) ข้อมูลที่นำมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจจะต้องมีความเป็นกลาง เชื่อถือได้และต้องมีการทบทวนหรือตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนนำไปใช้

5. ความคงที่แน่นอน (Consistency with specified) กระบวนการที่กำหนดขึ้นต้องเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีมาตรฐานเดียวกันในการนำไปปฏิบัติ แม้ว่าจะต่างเวลาหรือ ต่างบุคคลกันก็ตาม

6. สถานะของบุคคลในกลุ่ม (Standing) บุคคลจะต้องได้รับการปฏิบัติด้วยวิธีการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีความเหมาะสมกับสถานะทางสังคมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นๆในฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มหรือองค์กร

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนั้นได้มีผู้ให้ นิยามของความยุติธรรมในองค์กรไว้ดังนี้

นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ หมายถึง ความคิดของพนักงานที่มีต่อวิธีการ กลไก หรือกระบวนการการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์กรว่ามีความยุติธรรม กล่าวคือ กระบวนการดังกล่าวจะต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง พนักงานมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจได้

พินดา ทองเงา (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าการสร้างของกระบวนการที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนถูกกำหนดขึ้นอย่างยุติธรรมและองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อมูล เพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนขององค์กร

ลินด์ และไทเลอร์ (นุชนารถ อยู่ดี. 2548 :36 ; อ้างอิงจาก Lind and Tyler. 1988 :18) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ความยุติธรรมของกระบวนการหรือวิธีการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน

กรีนเบิร์ก (Greenberg. 1990 : 399) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ความยุติธรรมของวิธีการที่องค์กรนำมาใช้ในการกำหนดผลตอบแทน

โฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano. 1998 : 26) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ หมายถึง การที่บุคคลรับรู้วิธีการ กลไก หรือกระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการในการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการจัดสรรสิ่งต่างๆในองค์กร

จอห์น (John. 1996 : 141-142) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเห็นว่ากระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจผลตอบแทนมีความสมเหตุสมผล โดยที่กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจจะต้องประกอบด้วยลักษณะดังนี้

1. มีเหตุผลเพียงพอในการตัดสินใจ
2. กระบวนการ หรือวิธีปฏิบัติมีความคงที่แน่นอนกับทุกคน ในทุกช่วงเวลา
3. มีข้อมูลที่ชัดเจน และปราศจากอคติ
4. กระบวนการหรือผลตอบแทนมีความดึงดูด

สรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ หมายถึง การที่พนักงานมีการรับรู้ต่อวิธีการ กลไก โครงสร้าง ในการทำงานขององค์กรนั้นๆ โดยรับรู้ว่าการบวนการขององค์กรมีความเท่าเทียมกันที่จะเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อมูล ความคิดเห็น และการตัดสินใจในกระบวนการทำงานได้

3.5.3 ความยุติธรรมในองค์กรด้าน การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

กรีนเบิร์ก (Greenberg. 1993 : 81-103) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้แบ่งเป็น 2 ประเภท

1. ความยุติธรรมในองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) ซึ่งสะท้อนถึงระดับที่พนักงาน จะได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความสุภาพ (Politeness) ด้วยความเคารพ (Dignity) นับถือ (Respect) รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในองค์กร เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา
2. ความยุติธรรมในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) เน้นความถูกต้องและคุณภาพของสิ่งที่ที่อธิบายแก่พนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการที่ใช้ในองค์กรว่าทำไมจึงใช้วิธีการนี้ หรือแบ่งปันผลตอบแทนออกมาเช่นนี้ โดยที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่อธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายต้องมีความถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆที่มีผลกระทบต่อพนักงานและสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้

ไบส์ และมอค (นุชนารถ อยู่ดี. 2548 : 41 ; อ้างอิงจาก Bies and Moag. 1986) ได้พิจารณาความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) จากมุมมองทางด้านสังคม (Social side of justice) โดยอธิบายว่าหมายถึง คุณภาพของการปฏิบัติต่อกันและกันระหว่างบุคคลที่มีอำนาจการตัดสินใจในการให้รางวัลในองค์กรแก่พนักงาน รวมถึงการปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและให้เกียรติ โดยแบ่งความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) หมายถึง ความคิดที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีเหตุผลชัดเจนและเพียงพอที่จะสามารถอธิบายการตัดสินใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ไบส์ และเชพพิโร (นุชนารถ อยู่ดี. 2548 : 41 ; อ้างอิงจาก Bies and Shapiro.1987) ได้พิจารณาแนวทางในการตัดสินใจ โดยใช้มิติทางการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า บุคคลที่ได้รับการปฏิเสธการรับเข้าทำงานมีแนวโน้มที่จะยอมรับผลการตัดสินใจ

ว่ายุติธรรมเมื่อได้รับคำอธิบายที่มีเหตุผลมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการอธิบายสอดคล้องกับการศึกษาของ ไบส์ เชพพิโร และคัมมิงส์ (นุชนารถ อยู่ดี . 2548 : 41 ; อ้างอิงจาก Bies Shepiro and Cumming. 1998) ที่พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการจะเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานเชื่อว่าได้รับอธิบายที่มีเหตุผลเพียงพอและมีการสื่อสารอย่างจริงจัง

2. ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice)

หมายถึง ความคิดเห็นที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานและปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ให้การยอมรับ

ในด้านของความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ได้มีผู้ให้นิยามไว้ดังนี้

นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง ความคิดเห็นที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้ที่มีความยุติธรรม

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสัมพันธ์กับ ผู้ใต้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีความยุติธรรมในการสื่อสารให้ข้อมูลในการตัดสินใจต่าง ๆ และการให้เกียรติบุคลากร

พินดา ทองเงา (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากองค์กร (เช่น หัวหน้า) แสดงความจริงใจ ให้เกียรติ และคำนึงถึงสิทธิของพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งมีการให้ข้อมูลและอธิบายถึงเหตุผลในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ขององค์กรต่อพนักงานตามความเป็นจริง

ปีส และโมแฉจ (เปรมจิตร คล้ายเพชร . 2548 : 42 ; อ้างอิงจาก Bies and Moag.1986) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง คุณภาพของการปฏิบัติระหว่างบุคคลที่ได้รับจากผู้ทำการตัดสินใจในการให้รางวัลขององค์กร รวมทั้งการปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเคารพให้เกียรติ การจัดหาแหล่งข้อมูลในการสื่อสาร และคำอธิบายในการตัดสินใจ

โพลเกอร์และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano. 1998) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ได้ว่าได้รับการปฏิบัติจากคนอื่นด้วยความยุติธรรม

ไบส์และมอค (นุชนารถ อยู่ดี . 2548 : 40 ; อ้างอิงจาก Bies and Moag. 1986) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่า ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม และมีเหตุผลที่สามารถอธิบายในสิ่งที่เขาทำได้และเสนอว่าบุคคลจะใช้ความยุติธรรมในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) เมื่อตัดสินใจที่จะปฏิบัติหรือมีปฏิริยาต่างๆ ต่อหัวหน้างาน และใช้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (Procedural Justice) เมื่อตัดสินใจที่จะมีปฏิริยาต่อองค์กร

เทปเปอร์ และไอร์เซนบาค (นุชนารถ อยู่ดี. 2548 : 40 ; อ้างอิงจาก Tepper and Eisenbach. 1998 : 144-160) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรมในระหว่างที่ปฏิบัติงานด้วยกัน

สรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าได้ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคลระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติและคำนึงถึงสิทธิของพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งได้รับความยุติธรรมในการจัดหาและให้แหล่งข้อมูลในการสื่อสารภายในองค์กร

3.5.4 ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ

เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548 : 8) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ หมายถึง ความคิดที่มีต่อระบบต่างๆ ในองค์กรว่ามีความยุติธรรม คือ ระบบมีความโปร่งใส ไม่มีอคติบุคลากรทุกคนในองค์กรได้รับการปฏิบัติจากองค์กรเหมือนกันภายใต้ระบบการบริหารบุคคลต่างๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น เช่น ระบบการบังคับบัญชา ระบบการรับรู้ข้อมูลในองค์กร เป็นต้น

นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 8) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ หมายถึง ความคิดที่พนักงานมีต่อระบบการบริหารงานต่างๆ ภายในองค์กรว่ามีความยุติธรรม คือ ระบบการบริหารต้องมีความโปร่งใส ไม่มีอคติ มีการสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจนและเพียงพอ พนักงานทุกคนในองค์กรจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

สรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบหมายถึง การที่พนักงานได้รับความยุติธรรมในระบบที่มีความโปร่งใสไม่มีอคติซึ่งกันและกัน พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติจากองค์กรเหมือนกันและได้รับการบริหารงานจากผู้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน

4. ความผูกพันต่อองค์กร

4.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการเจริญเติบโตและความสำเร็จของทุกองค์กร หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีความผูกพัน ต่อองค์กรสูงย่อมนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ในหลายทัศนะ ซึ่งผู้วิจัยจะขอลำถึงความหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยฉบับนี้ ดังนี้

เฮอบินิก และอลอตโต (Hrebiniak and Alutto. 1972 : 555 – 573) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความไม่เต็มใจที่จะละทิ้งองค์กร ไม่ว่าจะเพื่อหารายได้ สถานภาพ ความเป็นอิสระของอาชีพ หรือ การมีเพื่อนร่วมงานมากขึ้น

แคนเตอร์ (Kanter. 1968 : 449 – 517) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเต็มใจของสมาชิกในสังคมที่พยายามจะเสียสละเวลา แรงงาน และความจงรักภักดีให้กับองค์กร

มาร์ส และ มานนารี (Marsh and Mannari. 1977 : 57) เห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือ ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และการประนีประนอมองค์กรในทางที่ดี

บุคคาเนน (Buchanan. 1974 : 553) ได้ให้คำนิยามของความผูกพันไว้ว่า เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นหนึ่งเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

พอร์เตอร์ และคณะ (Porter and others. 1974 : 604 – 609) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงระหว่างพนักงานและองค์กร โดยความผูกพันนี้จะประกอบไปด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร
3. ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

Steers (ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ. 2542 : 7) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเต็มใจที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กร รวมทั้งมีทัศนคติที่มั่นคงต่อองค์กร

ภรณ์ กิริติบุตร (2529 : 95) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร สามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความผูกพันเป็นทางการต่อองค์กร (Formal Attachment) ซึ่งแสดงออกโดยการไปทำงานตามเวลาที่กำหนด
2. ความผูกพันทางจิตใจ และ ความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

โสภา ทรัพย์มาอุดม (2533 : 14) สรุปความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความยึดมั่น ความผูกพัน และความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กรนั้นไว้

4.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

มีการศึกษาวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวทำนายการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บุคคาแนน (Buchanan. 1974 : 340) มีความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่สำคัญยิ่งสำคัญขององค์กร เพราะความผูกพันจะเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างจินตนาการของพนักงาน กับ จุดมุ่งหมายขององค์กร ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 : 39 – 41) ได้กล่าวถึงสาเหตุ 3 ประการเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรนี้ สามารถใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกองค์กรได้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัตราการเปลี่ยนงานสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อ ให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

2. ความผูกพันต่อองค์กรพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และทางด้านบริหาร ตลอดจนผู้บริหารในองค์กรได้ให้ความสนใจมานาน เพราะต้องเห็นพ้องต้องกันว่าความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์กร

3. การทำความเข้าใจในเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมของบุคลากรมากขึ้น

ภรณ์ กิริติบุตร (คิวพร เกื้อกุลเกียรติ . 2545 : 9 ; อ้างอิงจาก ภรณ์ กิริติบุตร 2529 : 97) กล่าวไว้ว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความผูกพันต่อองค์กรอย่างสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. จากความหมายของคำว่าผูกพัน (Commitment) เราอาจคาดหวังได้ว่าบุคคลซึ่งมีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติการอยู่ในระดับเหนือคนอื่น

ดังนั้น จึงสามารถสรุปประเด็นความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราการเข้าและการออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงานเพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมกว่าความพึงพอใจในงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิกทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

4.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของ แอลเลน และเมเยอร์ (อรรถ สรญาณธนา วุฒ. 2545 : 17 ; อ้างอิงจากเสถียร บุญพัฒน์. 2538 : 10-11) ได้สรุปแนวคิดไว้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. แนวคิดทางด้านทัศนคติ แนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่คนจะผูกพันต่อองค์กรและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพโดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไป ซึ่งผลเสียจะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่จะเกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและถือเป็นแนวคิดนี้ คือ ทฤษฎี side – bet ของ Howard S. Backer ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่า ถ้าเขาลาออกจากองค์กร เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้จะมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดีและความเต็มใจที่อุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่า เมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

เมื่อทั้งบุคคลและองค์กรมีความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองทั้งสองฝ่าย จึงต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน ในด้านทรัพยากรซึ่งแต่ละฝ่ายมีอยู่ การแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและองค์กรจึง

เกิดขึ้นโดยบุคคลเข้ามาปฏิบัติภารกิจด้วยเจตนาที่จะพยายามใช้ความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงานในห้องครัวเพื่อผลตอบแทนต่าง ๆ ที่องค์กรจะจัดทำให้ ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรจะต้องจัดทำให้เป็นสิ่งที่ตอบแทนการปฏิบัติงานของบุคคลซึ่งจะต้องมีความเท่าเทียมกับความคาดหวังของบุคคล จะทำให้บุคคลผูกพันที่จะปฏิบัติงานแก่องค์กรต่อไป แต่หากผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้ไม่เป็นไปตามที่เขาคาดหวัง จะทำให้เขาลาออกจากองค์กรและเข้าไปร่วมกับองค์กรอื่นที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองที่ดีกว่า หรือแม้ว่าเขาจะคงอยู่กับองค์กรต่อไปด้วยเหตุของการมีโอกาสดำรงหรือไม่มีทางเลือก เขาจะยอมรับ (จ่ายอม) ผลตอบแทนที่องค์กรจัดให้แต่ความผูกพันที่เขาต้องมีต่อองค์กรก็จะต่ำลง

องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

เชลดอน (Sheldon. 1971 : 143-150) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะเกี่ยวข้องกับ อายุ เพศ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร และปัจจัยที่เป็นประสบการณ์จากการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของพนักงานในด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร สิ่งสำคัญในการศึกษา คือ การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่ง สตีเยร์ (Steers. 1977 : 96) ซึ่งกล่าวไว้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และความต้องการประสบความสำเร็จ
2. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร (Work Experiences) เช่น ความน่าเชื่อถือพึงพาได้ขององค์กร และความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ และความรู้สึกอื่นๆของพนักงานที่มีต่อองค์กร
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) เช่น งานที่มีความท้าทาย ความหลากหลายของงาน โอกาสมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม บทบาทที่สอดคล้องกับตนเองมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร ผลตอบแทนในลักษณะต่างๆ

นอกจากนี้ มาวเดย์ และคณะ (Mowday and others. 1979 : 224-227) ยังได้พบปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

- ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)
- ลักษณะงาน (Job – related Characteristics)
- ลักษณะโครงสร้างองค์กร (Structural Characteristics)
- ประสบการณ์จากการทำงาน (Work Experiences)

ตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

เฮอบินเนก และอลอตโต (Hrebiniak and Alutto. 1972 : 555-557) กล่าวถึงตัวแปรที่ใช้ในการทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คือ

- ระยะเวลาของประสบการณ์จากการทำงานในหน่วยงาน
- ความไม่พึงพอใจในงาน
- ความตึงเครียดในบทบาท

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

อรจักร์ สรณานนทร (2545 : 12) กล่าวว่า องค์กรจำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร มีความเต็มใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้กับองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งแรง จูงใจจะมีส่วนผลักดันให้เกิดพฤติกรรมของพนักงานในด้านความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยขอยกทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร คือ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)
2. ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจของ Vroom
3. ทฤษฎี สององค์ประกอบของเฮิร์ซเบอร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow. 1964 : 66-67)

มาสโลว์ ได้ให้สมมติฐานเกี่ยวกับ ความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ประการ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้มีอยู่ตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจในพฤติกรรมต่อไปอีก
3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับ

ความสำคัญเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

มาสโลว์ ได้จัดลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of needs) ของคนไว้ 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐาน (Basic Physical needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อากาศที่เหมาะสม ยารักษาโรค ตลอดจนความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Safety and security needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการขั้นสูงต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคงต่างๆ เช่น ความมั่นคงในงานที่ทำไม่ถูกปลดหรือถูกย้ายบ่อยๆ เมื่อออกจากงานต้องได้รับบำเหน็จบำนาญเป็น ค่าตอบแทน และที่สำคัญต้องมีรายได้พอสมควรแก่การดำรงชีพ

3. ความต้องการทางสังคม (Social and belonging needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เมื่อคนเรารู้สึกว่าสังคมยอมรับแล้วก็จะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบ รักษาส่วนได้ส่วนเสียของสังคมอย่างเต็มที่

4. ความต้องการมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem and self respect needs) เป็นความต้องการความมั่นใจในตนเอง เป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการมีเกียรติมีชื่อเสียงในหมู่ของคนทั่วไป

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จ (Self Actualization) ความต้องการขั้นสุดท้ายนี้ เป็นความนึกคิดอย่างสูงสุดในชีวิต นั่นคือ มนุษย์อยากจะมีความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่าง เช่น ต้องการจะเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงของประเทศ ฯลฯ

2. ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ (Vroom's Expectancy Theory of Motivation)

ทฤษฎีนี้เป็นผลงานของ Vroom (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2542 : 419-420 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1970) ซึ่งกล่าวว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำการซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ถูกใช้ในการอธิบายการกระตุ้นการทำงานของพนักงาน โดยค่อนข้างที่จะได้รับความนิยมและถูกใช้ในงานวิจัยอย่างกว้างขวาง

Vroom (สุภัทรา โกศลมนตรี; กนิษฐา พิพัฒพันธ์; และลาวัลย์ เนียมลาภ . 2539 :23 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1970) พิจารณาผลกระทบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อการจูงใจ มีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความชอบพอ (Valence) หมายถึง ความรู้สึกชอบพอแต่ละบุคคลในผลตอบแทนที่ตนได้รับเป็นความต้องการภายในของบุคคล ต่างกันตามแต่ละบุคคล เช่น คนต้องการงานราชการเพราะมีความมั่นคงแม้เงินเดือนจะน้อย

2. สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง การรับรู้และหวังว่าผลงานที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่รางวัลตอบแทนที่ต้องการ ถ้าผู้ปฏิบัติผู้ใดคิดว่าเมื่อทำงานได้ผลดีแล้วจะไม่ได้รับความสนใจและรางวัลตอบแทน บุคคลนั้นก็จะไม่เลือกที่จะทำงานอย่างขยันขันแข็ง ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานและรางวัลตอบแทน

3. ความคาดหวัง (Expectation) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น คือ การที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่า ถ้ามีความพยายามเพิ่มขึ้นหรือทำงานหนักขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . 2542 : 419) ความคาดหวังเป็นความน่าจะเป็นสำหรับการกระทำเฉพาะอย่าง ซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ หากการคาดหวังเช่นนี้เกิดกับบุคคลใดก็จะเกิดมีความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

3. ทฤษฎี สององค์ประกอบของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

เฮอริชเบิร์ก และคณะ (Herzberg and other. 1959) ได้ศึกษาพบว่า มี ปัจจัยหรือองค์ประกอบ 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และ องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือ องค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น
 2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่นๆ ที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดี การแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ
 3. ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานนั้นน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบแต่โดยลำพังผู้เดียว
 4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
 5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน
- องค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงาน หรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย
1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงินรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน
 2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
 4. สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี
 5. นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ
 6. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการนอน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ
 7. ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว
 8. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

9. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหาร Herzberg ได้สรุปผลการศึกษานี้ของเขาว่า

1. เนื้อหาของงาน (Job Content) เป็นสิ่งตอบสนองความต้องการประจักษ์แห่งตน (Self-actualization) ในการทำงานของคนโดยตรง แต่สิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับงาน (Job context) ไม่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ แม้ว่าปัจจัยเหล่านี้จะได้รับการตอบสนองอย่างพอใจ และก็เป็นการตอบสนองเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจเท่านั้น คือการตอบสนองในสิ่งนี้เป็น การตอบสนองเพื่อมิให้เกิดความรู้สึกทางลบ แต่ไม่ได้ก่อให้เกิดความรู้สึกทางบวกได้

2. ความแตกต่างด้านบุคลิกภาพคนแต่ละคนมีบุคลิกภาพแตกต่างกันไป Herzberg ได้จำแนกคนทำงานออกเป็น 2 ประเภท

2.1 Motivation Seeker คนประเภทนี้มักจะผูกใจในเนื้อหาของงาน ต้องการ ทำงานให้ดีที่สุดโดยไม่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมอื่นๆมากนัก คนพวกนี้จะมี ความพึงพอใจในงาน หากว่างานนั้นเป็นงานที่ดี

2.2 Maintenance Seeker คนประเภทนี้เน้นความสนใจไปที่สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัว คนพวกนี้จะมี ความพึงพอใจในงานที่ทำ หากว่า สถานที่ทำงานสวยงาม สะอาด เย็นสบาย เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีเวลาใช้ชีวิตส่วนตัวที่น่าพอใจ

5. ประวัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี

ประเทศไทยมีไฟฟ้า ำใช้เป็นครั้งแรกในรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยา สรรค์ดิมนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวย วรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าเดินสายไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน

องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พุทธศักราช 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นผู้ควบคุมการบริหารอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล

เมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 รายและพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลส์ ทั้งสิ้นสามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปีและมี

ประชาชน ได้รับประโยชน์จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคน

ในช่วง 2-3 ปีแรก ของการก่อสร้างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประมาณปี 2504-2506 ระบบผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่ กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนา ควบคู่ไปกับการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานภายในของประเทศ อันได้แก่ถนนหนทาง และแหล่งน้ำตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ซึ่งเริ่มขึ้นเมื่อปี 2504 และกำหนดสิ้นสุดในปี 2509 ในช่วงเวลานั้นการก่อสร้างไฟฟ้า ขึ้นใหม่ หรือการเพิ่มกำลังผลิตไฟฟ้า สนองต่อการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่ม ขึ้นให้กับชุมชนขนาดต่าง ๆ ตั้งแต่การไฟฟ้าจังหวัด อำเภอ ไปจนถึงตำบล และหมู่บ้านกระทำได้ โดยระบบผลิตไฟฟ้าที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซลเป็นแหล่งต้นกำลัง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงรับภาระอย่างหนักหน่วง ทั้งทางด้านค่าติดตั้งเครื่องจักรและการเดินเครื่อง การออกไปก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปยังท้องที่ต่าง ๆ เติบโตด้วยอุปสรรคนานาประการ เช่น การจัดหาเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า การหาช่างเครื่องไปทำการติดตั้ง การเดินทางของคน และเครื่องจักร ที่ ขนส่งไปตามถนนหนทางที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาเหล่านี้เป็นอุปสรรคที่พ้องกันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในยุคนั้นได้ฟันฝ่ามา

ผลงานต่างๆของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ผ่านมาจะถือได้ว่าประสบความสำเร็จอย่างงดงามเพียงใดก็ตาม แต่ภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังไม่หยุดยั้ง ยังคงต้องทุ่มเทความพยายาม อย่างเต็มขีดความสามารถทั้งด้านเงินลงทุนและทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อบริการพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมในส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพมั่นคง เพียงพอต่อความต้องการ และให้ทั่วถึง มากที่สุดต่อไปดังคำขวัญ “ไฟฟ้าสว่างทั่วทิศ สร้างเศรษฐกิจทั่วไทย”

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจสาธารณูปโภคในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 มีภาระหน้าที่หลักคือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ในเขตจังหวัด 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการครอบคลุมพื้นที่ 51,000 ตารางกิโลเมตร เทียบได้เท่ากับร้อยละ 99.4 ของพื้นที่ประเทศไทย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคเหนือ จังหวัดลพบุรี (เป็น 1 ใน 12 เขต ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค) มีสำนักงานตั้งอยู่ เลขที่ 13 ถนนพหลโยธิน ต.ทะเลชุบศร อ.เมือง จ.ลพบุรี มีสำนักงานเดิม ตั้งอยู่เลขที่ 69/1-4 ถนนสรศักดิ์ ต.ท่าหิน อ.เมือง จ.ลพบุรี โดยเช่า ห้องแถวเป็นสำนักงาน ต่อมาเมื่อมีการใช้ไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น สถานที่ทำ งานคับแคบ ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้สะดวก จึงได้ย้ายสำนักงานจากห้องแถวเดิม ไปเช่าที่ดินของกรมธนารักษ์ จำนวน 60 ไร่ 3 งาน 40 ตารางวา ตรงข้ามศาลากลางจังหวัดลพบุรี ก่อสร้างเป็นอาคารไม้ 2 ชั้น เป็นสถานที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ พ.ศ. 2508 เป็นต้นมา

ต่อมามีการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจ มีความต้องการใช้ไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้นประกอบกับพนักงานมีจำนวนมากขึ้น สถานที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เมื่อปี พ.ศ.2538

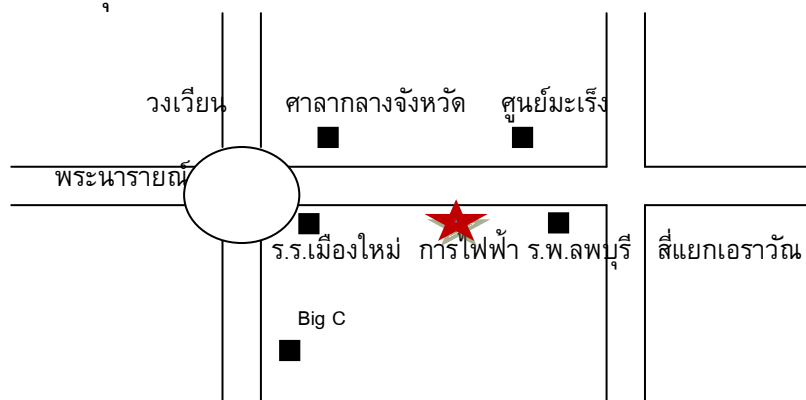
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดสรรงบประมาณในการออกแบบอาคารสูง 8 ชั้น ก่อสร้างแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2543 และเข้าปฏิบัติงานเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม 2543 ตั้งแต่ปี 2508 จนถึงปัจจุบันมีผู้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งสิ้น 12 ท่าน ดังนี้

ตาราง 2 แสดงผู้ดำรงตำแหน่งผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ลำดับ	รายนาม	ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง
1.	นายเกียรติ ดำริอนันต์	2502 – 2508
2.	นายพลารุท เซาร์นโยธิน	2508 – 2509
3.	นายสมปอง บุญมา	2509 – 2516
4.	นายปรีชา ล้ออุไร	2516 – 2519
5.	นายประดิษฐ์ ปายัษเสถียร	2519 – 2523
6.	นายอัมพร เสนพันธ์	2523 – 2530
7.	นายมานิตย์ บุญเกื้อ	2530 – 2536
8.	นายนายพิมล ศรีภักดี	2536 – 2538
9.	นายประมูล สุนทโร	2538 – 2542
10.	นายประสาท ปัญญาสงค์	2542 – 2543
11.	นายถนัดศิลป์ น้อยรักษ์	2543 – 2547
12.	นายกิตติ พิมพะ	2547 - ปัจจุบัน

ทำเลที่ตั้ง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 13 ถนนพหลโยธิน ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 15000



ภาพประกอบ 6 แผนที่ตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี

ลักษณะของธุรกิจ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นธุรกิจ ที่ประกอบกิจการและให้บริการในด้านการผลิต จัดหา จัดส่งและจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ลูกค้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ส่วนราชการ ธุรกิจ และ อุตสาหกรรมต่าง ๆ ครอบคลุมพื้นที่ 73 จังหวัดยกเว้น กรุงเทพฯ นนทบุรีและสมุทรปราการ รวมทั้งแนวชายแดนของประเทศเพื่อนบ้าน การจัดหาพลังงานไฟฟ้านั้นจะรับซื้อโดยตรงจากไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ส่งพลังงานไฟฟ้าผ่านเข้าสู่ระบบเพื่อจำหน่ายให้กับผู้ใช้พลังงานไฟฟ้าตามระดับแรงดันต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการ นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังได้ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับด้านพลังงานไฟฟ้าและพลังงานอื่น ๆ อาทิเช่น ธุรกิจด้านก่อสร้างและบำรุงรักษา ธุรกิจด้านวิศวกรรม ธุรกิจด้านสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งธุรกิจด้านการบริการและธุรกิจอื่น ๆ ที่สร้างรายได้เสริม

ลักษณะธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ธุรกิจหลัก และธุรกิจเสริม

1. ธุรกิจหลัก (Core Business) เป็นธุรกิจด้านการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มงานบริการเชิงสังคมนโยบายรัฐบาลหรือที่เรียกว่า Public Service Obligation (PSO) เป็นกลุ่มที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีหน่วยจำหน่ายอยู่ประมาณ 30% ของหน่วยจำหน่ายทั้งหมด โดยเป็นการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในราคาต่ำกว่าต้นทุน รวมทั้งการให้กระแสไฟฟ้าฟรีบางส่วนแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ส่วนราชการ สูบน้ำเพื่อการเกษตรและไฟสาธารณะ ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องรับการขาดทุนในส่วนนี้ประมาณ 13,000 ล้านบาท (โดยรัฐบาลต้องจัดสรรเงินชดเชยในส่วนนี้เป็นจำนวนเงินประมาณ 9,000 ล้านบาท)

กลุ่มที่ 2 กลุ่มงานให้บริการเชิงพาณิชย์ ได้แก่ การจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าในส่วนที่ทำกำไรให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซึ่งได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมขนาดเล็กถึงขนาดใหญ่ โดยเป็นกลุ่มที่ทำรายได้ให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประมาณ 69% ของรายได้ทั้งหมดและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีหน่วยจำหน่ายในกลุ่มนี้ประมาณ 70% ของหน่วยจำหน่ายทั้งหมด

2. ธุรกิจเสริม (Non-Core Business) เป็นการขยายธุรกิจใหม่ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจการจำหน่ายไฟฟ้า ประกอบด้วย ธุรกิจด้านการก่อสร้างและบำรุงรักษา ธุรกิจด้านวิศวกรรม ธุรกิจด้านสื่อสารและสารสนเทศพลังงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ การให้บริการโฆษณา สินค้าและบริการของบริษัทต่าง ๆ โดยจัดพิมพ์ใบโบรเชอร์รับเงินและใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหรือแนบใบโฆษณาไปพร้อมใบเสร็จรับเงินและใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าที่ส่งให้ลูกค้าในแต่ละเดือน ให้บริการเช่าพื้นที่โฆษณาสินค้าและบริการในบริเวณสำนักงาน การบริหารจัดการมอบหมายให้กับบุคคลภายนอกทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียง รวมทั้งการให้บริการจัดหาคนงาน เป็นต้น

ภารกิจขององค์กร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคเป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนด้านธุรกิจการให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัยและเชื่อถือได้ มีภารกิจที่สำคัญคือการมุ่งเน้นและมีเป้าหมายสูงสุด คือ การให้บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งประเภทบ้านอยู่อาศัย ธุรกิจและอุตสาหกรรม

1. สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พัฒนาศักยภาพของระบบสายส่งและสถานีไฟฟ้าในเขตอุตสาหกรรมทั่วประเทศ ด้วยการปรับปรุงเสริมระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ มั่นคงและเพียงพอ ก่อสร้างสถานีไฟฟ้าเพิ่มเติมในพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าสูงสนองตอบความต้องการพัฒนาประเทศได้อย่างทันการณ์และเปี่ยมประสิทธิภาพ

2. เสริมประสิทธิภาพการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำเทคโนโลยีขั้นสูงรวมทั้งนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพัฒนาจัดการระบบไฟฟ้าด้วยคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์สารสนเทศทางภูมิศาสตร์ ระบบสั่งการจ่ายไฟอัตโนมัติ คอมพิวเตอร์พกพาในการอ่านหน่วย มิเตอร์เติมเงิน เป็นต้น

3. พัฒนาประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการบำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้า เช่น การฉีดล้างลูกถ้วย การใช้กล้องส่องหาความร้อนตามจุดต่อสาย การใช้หน่วยปฏิบัติการบำรุงรักษาโดยไม่ต้องดับกระแสไฟฟ้า (Hotline) เพื่อลดปัญหาไฟฟ้าตก ไฟฟ้าดับ หรือไฟฟ้ากะพริบ เพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

4. ให้บริการหลังการขายที่ได้มาตรฐาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการรับรองคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานสากล ISO 9002 สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทุกระดับ ทั้งจากการให้บริการในสถานประกอบการของผู้ใช้ไฟฟ้า การให้บริการกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง การเพิ่มช่องทางการรับชำระค่าไฟฟ้า เป็นต้น

5. ให้บริการด้านระบบไฟฟ้าแบบครบวงจร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พร้อมให้บริการด้านระบบไฟฟ้าแก่ลูกค้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ด้วยคุณภาพมาตรฐานระดับมืออาชีพ เช่น บริการออกแบบระบบไฟฟ้าและสถานีไฟฟ้า บริการตรวจสอบและวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า บริการบำรุงรักษาและทดสอบระบบไฟฟ้า ตลอดจนให้คำปรึกษาด้วยราคามิตรภาพ

6. การขยายบริการไฟฟ้าสู่ชนบท การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำระบบผลิตกระแสไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Home System) และการจ่ายกระแสไฟฟ้าด้วยสายเคเบิลใต้น้ำให้ทุกครัวเรือนในชนบทห่างไกลและตามเกาะต่างๆ ได้มีกระแสไฟฟ้าใช้เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตได้มีสิทธิในการรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครอง ตามสิทธิที่ประชาชนชาวไทยทุกคนพึงมีพึงได้รับอย่างเท่าเทียมกัน

7. การช่วยเหลือสังคม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ สร้างประโยชน์ให้เกิดแก่สังคม อาทิ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติ สนับสนุนการศึกษาและการกีฬา จัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่และในส่วนที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการเอง คือ โครงการ

มิเตอร์ไฟฟ้าเพื่อผู้ยากไร้ เป็นการรับบริจาคเงินช่วยเหลือจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและประชาชนทั่วไป

วิสัยทัศน์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำ ในภูมิภาคอาเซียนด้านธุรกิจการให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เชื่อถือได้ สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าทั่วประเทศ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีระบบไฟฟ้าที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานสากล มั่นคง เชื่อถือได้และปลอดภัย
2. เพื่อจัดหาพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสมและเป็นธรรมให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า
3. เพื่อให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เสมอภาค ยุติธรรม ทั่วถึงและตรงตามความต้องการของลูกค้า
4. เพื่อประกอบธุรกิจบริการเสริมที่มีความได้เปรียบแข่งขัน เหมาะสมกับศักยภาพ ทรัพยากรและความพร้อมขององค์กร
5. เพื่อพัฒนาโครงสร้างองค์กรและปรับเปลี่ยนแนวคิด ทักษะคิของบุคลากร รวมทั้งการบริหารจัดการและการดำเนินการต่างๆ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพของสินค้า โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูง สามารถประสบความสำเร็จในทางแข่งขันทางธุรกิจ
6. เพื่อเป็นบริษัทมหาชน สามารถระดมทุนในตลาดทุนได้

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรธุรกิจของรัฐขนาดใหญ่ที่การดำเนินงานมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มีการบริหารงานเพื่อให้เกิดความผาสุกและความ เป็นอยู่ที่ดีของผู้ใช้ไฟฟ้า ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งได้ดำเนินกิจการ มาเป็นระยะเวลายาวนานด้วยความมั่นคงและความมีชื่อเสียงในการบริหารกิจการที่ดี ได้รับการ ยกย่องและเชื่อถือ สืบเนื่องมาจากการประพฤติที่ดีงามของพนักงานทุกคน จึงได้มาซึ่งจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจ ดังต่อไปนี้

1. ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและประชาชน จัดหาและให้บริการไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัยและเชื่อถือได้ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าและประชาชนเป็นสำคัญ
2. ความรับผิดชอบต่อผู้เป็นเจ้าของกิจการ บริหารกิจการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คำนึงถึงความคุ้มค่าของภารกิจ สนองนโยบายของรัฐอย่างเป็นรูปธรรม ทำรายได้และกำไรให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เจ้าของกิจการและพนักงานอย่างเป็นธรรม

3. ความรับผิดชอบต่องานให้คำตอบแทนที่เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและมาตรฐานการครองชีพพร้อมด้วยสวัสดิการที่ดี ฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และศักยภาพ พิจารณาให้คุณและโทษด้วยความเสมอภาค โปร่งใสและยุติธรรม

4. ความรับผิดชอบต่อรัฐ ให้ความร่วมมือกับรัฐในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบของราชการ

5. ความรับผิดชอบต่อสังคมให้บริการอย่างทั่วถึงตามมาตรฐานที่กำหนด สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ อนุรักษ์สภาวะแวดล้อม ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า และสร้างสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืนต่อสังคม

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิรัชญ์ แนวดี (2539) ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์ จากการศึกษาพบว่า

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

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

3. เมื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรพบว่า เพศ และแผนการสิ้นสุดในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร โดยพนักงานหญิงมีแนวโน้มความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานชาย และพนักงานที่มีแผนสิ้นสุดในการทำงานระยะยาวมีแนวโน้มความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่มีแผนสิ้นสุดในการทำงานระยะสั้น

วัลลี จันทเรนทร์ (2543) 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 อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อปัจจัย

ต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยจำแนกตามสถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติ งาน ระดับหรือเทียบเท่า สายงาน แล้วพบว่าแตกต่างกันดังสมมติฐานที่ตั้งไว้

ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์ (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็ง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่ากลุ่มตำแหน่งงานสูง กลุ่มผู้มีระยะเวลาการปฏิบัติงานนาน และกลุ่มผู้มีรายได้ต่ำ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย และกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่ากลุ่มตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า กลุ่มผู้มีระยะเวลาการปฏิบัติงานนาน และกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านการสื่อสารภายในองค์กร พบว่ากลุ่มผู้มีการศึกษาต่ำ กลุ่มตำแหน่งงานต่ำ กลุ่มผู้มีรายได้ต่ำและกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ด้านการปกครองบังคับ พบว่า กลุ่มผู้มีรายได้ต่ำและกลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง สำหรับความพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมพบว่า กลุ่มผู้มีระดับตำแหน่งงานสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง

ภูษิต ทิพย์รักษา (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน จากการศึกษาพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
2. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน
3. ความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรู้สึกที่ดีต่องานในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง การได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก

สำหรับการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ต้องการทราบ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องสำหรับแต่ละกรอบการวิจัย โดยในการศึกษากรอบ ความยุติธรรมในการทำงาน ใช้แนวคิดของ เฮลริเกล (1983) ที่กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งได้ 5 กลุ่ม ได้แก่ ลักษณะของงาน, บทบาทในการทำงาน, ความสัมพันธ์ภายในองค์กร, ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร, การพัฒนาอาชีพ กรอบความ ยุติธรรมในการทำงาน ได้ใช้ทฤษฎีฟูลเกอร์ และคอปานซาโน (1998) แบ่งประเภทของความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน (Distributive Justice), ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (Procedural Justice), ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมี ปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

(Interactional Justice), กรอบความผูกพันในองค์กร ใช้ทฤษฎีของ แอลเลน และเมเยอร์ (1993) ได้สรุปแนวคิดไว้เป็น 3 กลุ่ม คือ แนวคิดทางด้านทัศนคติ, แนวคิดด้านพฤติกรรม, แนวคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม และสำหรับกรอบความพึงพอใจในงาน ใช้ทฤษฎีของ กริมเมอร์ (1971) ซึ่งได้เสนอเกี่ยวกับปัจจัยของความพึงพอใจในงาน ว่ามี 10 ประการ แต่ผู้วิจัยเลือกใช้ ด้านลักษณะงานที่ทำ , ด้านบริษัทและการดำเนินงาน และลักษณะทางสังคม เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) เป็นรัฐวิสาหกิจ เป็นองค์กรที่ก่อตั้งมานานและมีชื่อเสียง ดังนั้น ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านลักษณะทางสังคม จึงเป็นพื้นฐานการทำงานที่สำคัญขององค์กร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.การกำหนดประชากรและสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับผู้จัดการถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวนทั้งสิ้น 417 คน (ณ วันที่ 8 ธันวาคม 2551)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จากประชากรจำนวน 417 คน โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 ซึ่งสูตรที่ใช้ในการคำนวณหาขนาดของ กลุ่มตัวอย่างมีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2549 : 178)

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

เมื่อ	n	=	ขนาดตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	e	=	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 5%
แทนค่า	n	=	$\frac{417}{1 + 417(0.05)^2}$
		=	205 คน

ดังนั้นจึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 205 คน และสำรองกลุ่มตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดไว้ 5% จะได้จำนวนเท่ากับ 11 คน ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงใช้กลุ่ม ตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 216 คน เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

แบบใช้ความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Proportional stratified random sampling) จำแนกพนักงานออกเป็น 3 ฝ่าย โดยแต่ละฝ่าย แบ่งออกเป็น 2 กอง รวม 6 กอง ให้ได้จำนวนตัวอย่าง 216 คน ดังแสดงตามตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงาน	จำนวนพนักงาน	การคำนวณ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายบริการ			
1. กองบริการลูกค้า	40	$40 \times (216/417)$	21
2. กองวิศวกรรมและบริการ	42	$42 \times (216/417)$	22
ฝ่ายอำนวยการ			
1. กองบัญชีและการเงิน	62	$62 \times (216/417)$	32
2. กองเศรษฐกิจและสารสนเทศ	40	$40 \times (216/417)$	21
ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย			
1. กองแผนงานและปฏิบัติการ	39	$39 \times (216/417)$	20
2. กองควบคุมระบบจำหน่าย	165	$165 \times (216/417)$	85
อื่น ๆ	29	$29 \times (216/417)$	15
รวม	417		216

จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกองตามสัดส่วนในแต่ละชั้นภูมิให้ได้ครบจำนวนตามตัวอย่างที่กำหนด

2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาออกแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความตึงเครียดในการทำงาน
 - ตอนที่ 3 ความยุติธรรมในการทำงาน
 - ตอนที่ 4 ความผูกพันในองค์กร
 - ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในงาน
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและรับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา . 2538: 49) พบว่าความตึงเครียดในการทำงานโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.753 โดยแบ่งออกเป็นรายด้านได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร และด้านการพัฒนาอาชีพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.713, 0.732, 0.708, 0.730 และ 0.693 ตามลำดับ ความยุติธรรมในการทำงานโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.883 โดยแบ่งออกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการและด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.734, 0.810 และ 0.894 ตามลำดับ ความผูกพันในองค์กรโดยรวม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.801 โดยแบ่งออกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.706, 0.743 และ 0.754 ตามลำดับ และความพึงพอใจในงานโดย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.789 โดยแบ่งออกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านลักษณะทางสังคม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.810, 0.746 และ 0.797 ตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน จำนวน 7 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-end response questions) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) (ปฐมพงษ์ บำเรบ. 2550) โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

1. 18 – 25 ปี
2. 26 – 33 ปี
3. 34 – 41 ปี
4. 42 – 49 ปี
5. 50 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (วสุ สุวรรณวงศ์. 2547) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (วสุ สุวรรณวงศ์. 2547) โดยแบ่งเป็น 5 ช่วง ดังนี้

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท
2. 9,001 – 19,000 บาท
3. 19,001 – 29,000 บาท
4. 29,001 – 39,000 บาท
5. มากกว่า 39,000 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 5 สถานภาพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง

1. โสด
2. สมรส / อยู่ด้วยกัน
3. หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

ข้อที่ 6 ระดับตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) โดยแบ่งเป็น 2 ช่วง

1. ระดับผู้จัดการ
2. ระดับปฏิบัติการ

ข้อที่ 7 ประสบการณ์ทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (วสุ สุวรรณวงศ์. 2547) โดยแบ่งเป็น 5 ช่วง ดังนี้

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
2. 4 – 6 ปี

3. 7 – 9 ปี
4. 10 – 12 ปี
5. มากกว่า 12 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความตึงเครียด ในการทำงาน จำนวน 13 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความตึงเครียดในการทำงาน ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความตึงเครียด</u>
4.21 – 5.00	มีความตึงเครียดระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความตึงเครียดระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความตึงเครียดระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความตึงเครียดระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความตึงเครียดระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ ซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงาน ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความยุติธรรม</u>
4.21 – 5.00	มีความยุติธรรมในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความยุติธรรมในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความยุติธรรมในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความยุติธรรมในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความยุติธรรมในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความผูกพันในองค์กร จำนวน 8 ข้อ ซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความผูกพัน</u>
4.21 – 5.00	มีความผูกพันในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความผูกพันในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความผูกพันในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความผูกพันในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความผูกพันในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงาน จำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 29)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวน พนักงาน ประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ในการแจกแบบสอบถามให้กับ พนักงาน ทั้งหมดตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 216 คน
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการติดตามให้ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 216 คน อันประกอบไปด้วยพนักงานระดับผู้จัดการ และระดับปฏิบัติการ ตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้
4. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

4.การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของก ารตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ดังนี้

1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน ตอนที่ 3 ความยุติธรรมในการทำงาน ตอนที่ 4 ความผูกพันในองค์กร และ ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในงาน

1.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน ตอนที่ 3 ความยุติธรรมในการทำงาน ตอนที่ 4 ความผูกพันในองค์กร และตอนที่ 5 ความพึงพอใจในงาน

2. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานตอนที่ 1 ข้อที่ 1 ด้านเพศ และข้อที่ 6 ด้านระดับตำแหน่งงาน

2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (One - way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานตอนที่ 1 ข้อที่ 2 ด้านอายุ ข้อที่ 3 ด้านระดับการศึกษา ข้อที่ 4 ด้านรายได้เฉลี่ย ข้อที่ 5 ด้านสถานภาพ และข้อที่ 7 ด้านประสบการณ์ทำงาน

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, 3 และ 4

5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (อกินันท์ จันตะนี. 2538 : 75)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละหรือ % (Percentage)
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

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

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

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (แอลฟา-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2546 : 449)

$$\alpha = \frac{\overline{k \text{ cov } ariance} / \overline{\text{var } iance}}{1 + (k - 1) \overline{\text{cov } ariance} / \overline{\text{var } iance}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{\text{cov } ariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\overline{\text{var } iance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม
 α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้

3.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 173)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$\text{โดยที่ df} = n_1 + n_2 - 2$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยที่ df} = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2545: 293)

3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน มีสูตรดังนี้

ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของการแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	k-1	MS_b	MS_b/MS_w
ภายในกลุ่ม	SS_w	n-k	MS_w	
ทั้งหมด	SS_t	n-1		

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

โดยที่ k-1	แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_b
n-k	แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_w
เมื่อ F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F- distribution
MS_b	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
SS_b	แทน ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
SS_w	แทน ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
K	แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
df_b	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
df_w	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2546 : 258)

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n_i \neq n_j \quad \text{LSD} &= t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \\ \text{ถ้า } n_i = n_j \quad \text{LSD} &= t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}} \\ \text{โดยที่ } df_w &= n-k \end{aligned}$$

LSD	แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับ กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j
MSE	แทน ค่า Mean square error (MS_w)
K	แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
α	แทน ค่าความคลาดเคลื่อน
n_i	แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i
n_j	แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

3.2.2 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน (Hartung. 2001 : 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

โดยค่า $MSW' = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$

เมื่อ B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์.2543 : 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	MS(W)	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	$\bar{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	$\bar{X}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	N_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	N_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

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

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
n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

<u>ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์</u>	<u>ความหมาย</u>
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์เรื่อง ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของ พนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนด สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t – distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F – distribution)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ ความตึงเครียดในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร และความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	134	62.0
หญิง	82	38.0
รวม	216	100.0
2. อายุ		
18 - 25 ปี	26	12.0
26 - 33 ปี	45	20.8
34 - 41 ปี	51	23.6
42 - 49 ปี	57	26.4
50 ปีขึ้นไป	37	17.2
รวม	216	100.0
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	47	21.8
ปริญญาตรี	126	58.3
สูงกว่าปริญญาตรี	43	19.9
รวม	216	100.0
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท	7	3.2
9,001 - 19,000 บาท	62	28.7
19,001 - 29,000 บาท	51	23.6
29,001 - 39,000 บาท	47	21.8
มากกว่า 39,000 บาท	49	22.7
รวม	216	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. สถานภาพ		
โสด	84	38.9
สมรส/อยู่ร่วมกัน	124	57.4
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	8	3.7
รวม	216	100.0
6. ตำแหน่งงาน		
ระดับผู้จัดการ	49	22.7
ระดับปฏิบัติการ	167	77.3
รวม	216	100.0
7. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	38	17.6
4 – 6 ปี	16	7.4
7 - 9 ปี	35	16.2
10 – 12 ปี	22	10.2
มากกว่า 12 ปีขึ้นไป	105	48.6
รวม	216	100.0

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 216 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0

อายุ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นพนักงานที่มีอายุ 42 - 49 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุ 34 - 41 ปี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุ 26 - 33 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,001 – 19,000 บาท มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมา คือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 – 29,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.6 รองลงมา คือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 39,000 บาท มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001 – 39,000 บาท มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 เนื่องจากมีพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 คน ผู้วิจัยจึงได้สรุปรวมเข้าด้วยกันกับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,001 – 19,000 บาท ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท	69	31.9
19,001 – 29,000 บาท	51	23.6
29,001 – 39,000 บาท	47	21.8
มากกว่า 39,000 บาท	49	22.7
รวม	216	100.0

สถานภาพ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนมากมีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมาคือ สถานภาพ โสด มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 เนื่องจากมีพนักงานที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ตอบแบบสอบถามจำนวน 8 คน ผู้วิจัยจึงได้สรุปรวมเข้าด้วยกันกับสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. สถานภาพ		
โสด	84	38.9
สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	132	61.1
รวม	216	100.0

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานระดับผู้จัดการ มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และพนักงานระดับปฏิบัติงาน มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 77.3

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 12 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมา คือ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 รองลงมา คือ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 - 9 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 4 - 6 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 - 12 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และเนื่องจากมีพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 4 - 6 ปี ตอบแบบสอบถามจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ผู้วิจัยจึงได้สรุปรวมเข้าด้วยกันกับประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประสบการณ์การทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
7. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	54	25.0
7 - 9 ปี	35	16.2
10 - 12 ปี	22	10.2
มากกว่า 12 ปีขึ้นไป	105	48.6
รวม	216	100.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความตึงเครียดในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร และความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

ข้อมูลความตึงเครียดในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร และความพึงพอใจในงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 9 – 12

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความตึงเครียดในการทำงาน

ความตึงเครียดในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะของงาน			
1. ปริมาณงานของท่านมีความเหมาะสม	3.83	0.747	มาก
2. ท่านมีขนาดของห้องทำงานเหมาะสมกับการทำงานของท่าน	3.92	0.674	มาก
3. ท่านมีอุปกรณ์สำนักงานที่ครบครันและเอื้อต่อการทำงานของท่าน	3.84	0.637	มาก
4. งานที่ท่านทำมีความท้าทาย	4.03	0.620	มาก
รวม	3.91	0.494	มาก
ด้านบทบาทในการทำงาน			
5. ท่านทราบถึงความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของท่าน	4.10	0.500	มาก
6. ท่านทราบแน่นอนว่าท่านคาดหวังอะไรในงานของท่านบ้าง	4.06	0.651	มาก
รวม	4.08	0.499	มาก
ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร			
7. ท่านทำงานภายใต้คำสั่งที่ชัดเจนทุกครั้ง	3.90	0.750	มาก
8. ท่านกับผู้บังคับบัญชาเข้าได้ดีไม่มีความขัดแย้ง	3.89	0.736	มาก
9. ท่านกับเพื่อนร่วมงานของท่านเข้ากันได้ดีไม่มีความขัดแย้ง	4.05	0.680	มาก
รวม	3.95	0.580	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร			
10. ท่านได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวของท่านในการทำงานในองค์กรแห่งนี้	4.18	0.700	มาก
11. ค่าครองชีพที่สูงขึ้นไม่ส่งผลกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้	3.74	0.909	มาก
รวม	3.96	0.674	มาก
ด้านการพัฒนาอาชีพ			
12. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงตามความสามารถของท่าน	4.00	0.558	มาก
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านยินดีและเต็มใจสนับสนุนพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส	3.83	0.820	มาก
รวม	3.91	0.600	มาก
สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการทำงาน	3.95	0.394	มาก

* แบบสอบถามเป็นเชิงบวก ดังนั้น ความพึงพอใจในระดับมากจึงหมายถึงว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน

จากตาราง 9 แสดงภาพรวมความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะของงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ปริมาณงานมีความเหมาะสม ขนาดห้องทำงานเหมาะสมกับการทำงาน มีอุปกรณ์สำนักงานที่ครบครันและเอื้อต่อการทำงาน และงานที่ทำมีความท้าทาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, 3.92, 3.84, 4.03 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานด้านบทบาทในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านทราบถึงความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของท่าน และท่านทราบแน่นอนว่าท่านคาดหวังอะไรในงานของท่านบ้าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และ 4.06 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านทำงานภายใต้คำสั่งที่ชัดเจนทุกครั้ง ท่านกับผู้บังคับบัญชาเข้าได้ดีไม่มีความขัดแย้ง และท่านกับเพื่อนร่วมงานของท่านเข้ากันได้ดีไม่มีความขัดแย้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90, 3.89 และ 4.05 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความ ตึงเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวของท่านในการทำงานในองค์กรแห่งนี้ และค่าครองชีพที่สูงขึ้นไม่ส่งผลกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และ 3.74 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานด้านการพัฒนาอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงตามความสามารถของท่าน และผู้บังคับบัญชาของท่านยินดีและเต็มใจสนับสนุนพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.83 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความยุติธรรมในการทำงาน

ความยุติธรรมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน			
1. ทราบใดที่ท่านมีความสามารถท่านจะได้ทำงานต่อไป	3.96	0.708	มาก
2. ในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่บุคคลตามผลงาน	3.55	0.924	มาก
รวม	3.75	0.705	มาก
ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ			
3. พนักงานมักจะเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบ	3.86	0.663	มาก
4. การเลื่อนตำแหน่งของท่านจะขึ้นอยู่กับความสามารถของท่าน	3.69	0.812	มาก

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ความยุติธรรมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5. การว่าจ้างพนักงานใหม่จะถูกกำหนดโดยความสามารถของพนักงาน	3.52	0.789	มาก
6. กฎและข้อบังคับขององค์กรจะถูกใช้กับพนักงานทั้งหมดอย่างเท่าเทียมกัน	3.49	0.900	มาก
รวม	3.64	0.645	มาก
ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน			
7. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า	4.08	0.660	มาก
8. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพและให้เกียรติ	3.95	0.720	มาก
รวม	4.02	0.640	มาก
สรุปภาพรวมความยุติธรรมในการทำงาน	3.76	0.558	มาก

จากตาราง 10 แสดงภาพรวมความยุติธรรมในการทำงาน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มีความเห็นเกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงานด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ตราบใดที่ท่านมีความสามารถท่านจะได้ทำงานต่อไป และในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่บุคคลตามผลงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.55 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงาน ด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ พนักงานมักจะเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบ การเลื่อนตำแหน่งของท่านจะขึ้นอยู่กับความสามารถของท่าน การว่าจ้างพนักงานใหม่จะถูกกำหนดโดยความสามารถของพนักงาน และกฎและข้อบังคับขององค์กรจะถูกใช้กับพนักงานทั้งหมดอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.69, 3.52 และ 3.49 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงาน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า และ

ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพและให้เกียรติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และ 3.95 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความผูกพันในองค์กร

ความผูกพันในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านทัศนคติ			
1. ท่านห่วงใยเกี่ยวกับอนาคตขององค์กรเป็นอย่างมาก	4.03	0.654	มาก
2. สำหรับท่านการได้ทำงานในองค์กรนี้ถือเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในชีวิต	4.19	0.605	มาก
3. ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้	4.23	0.602	มากที่สุด
รวม	4.15	0.503	มาก
ด้านพฤติกรรม			
4. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ	4.15	0.570	มาก
5. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป	4.23	0.617	มากที่สุด
6. ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆในองค์กรได้เสมอ	4.05	0.596	มาก
รวม	4.14	0.477	มาก
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม			
7. ท่านจะชี้แจงความเป็นจริงด้วยเหตุผลทันทีหากมีใครกล่าวหา วิจารณ์วิจารณ์องค์กรของท่านในทางเสียหาย	4.07	0.541	มาก
8. ท่านเสียสละและอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรเป็นสำคัญ	4.08	0.461	มาก
รวม	4.08	0.439	มาก
สรุปภาพรวมความผูกพันในองค์กร	4.13	0.393	มาก

จากตาราง 11 แสดงภาพรวมความผูกพันในองค์กร พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มีความเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ด้านทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านหวังใยเกี่ยวกับอนาคตขององค์กรนี้อย่างมาก และสำหรับท่านการได้ทำงานในองค์กรนี้ถือเป็นสิ่งที่ดีที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ 4.19 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ด้านทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ด้านพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆในองค์กรได้เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ 4.05 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ท่านจะชี้แจงความเป็นจริงด้วยเหตุผลทันทีหากมีใครกล่าวหา วิวาทษ์วิจารณ์องค์กรของท่านในทางเสียหาย และท่านเสียสละและอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงชื่อเสียงและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรเป็นสำคัญ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ 4.08 ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน			
1. ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อองค์กรและการดำเนินงานขององค์กร	3.99	0.579	มาก
2. ความพึงพอใจในสถานที่ทำงานของท่าน	4.05	0.634	มาก
รวม	4.02	0.553	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงานที่ทำ			
3. ความพึงพอใจในงานของท่าน	4.09	0.623	มาก
4. ความกระตือรือร้นในการทำงานของท่าน	4.09	0.560	มาก
รวม	4.09	0.532	มาก
ด้านลักษณะทางสังคม			
5. ความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงาน	4.06	0.693	มาก
6. ความพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กรของท่านต่อไปในอนาคต	4.22	0.637	มากที่สุด
รวม	4.14	0.606	มาก
สรุปภาพรวมความพึงพอใจในงาน	4.08	0.471	มาก

จากตาราง 12 แสดงภาพรวมความพึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มีความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านบริษัทและการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อองค์กรและการดำเนินงานขององค์กร และความพึงพอใจในสถานที่ทำงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 4.05 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ความพึงพอใจในงานของท่าน และความกระตือรือร้นในการทำงานของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ 4.09 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะทางสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กรของท่านต่อไปในอนาคต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

ในด้าน เพศ สถานภาพ และ ระดับตำแหน่งงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ Independent t-test ในด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ One-way ANOVA (One-Way Analysis of Variance)

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	Levene's test		เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	for Equality of							
	F	Sig.						
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน								
Equal Variances assumed	0.522	0.471	ชาย	4.10	0.566	2.892**	214	0.004
			หญิง	3.88	0.505			

ตาราง 13 (ต่อ)

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	Levene's test for Equality of Variances		เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	F	Sig.						
ด้านลักษณะงานที่ทำ								
Equal Variances assumed	0.179	0.672	ชาย	4.05	0.535	-1.201	214	0.208
			หญิง	4.15	0.524			
ด้านลักษณะทางสังคม								
Equal Variances assumed	1.130	0.289	ชาย	4.21	0.592	2.193*	214	0.029
			หญิง	4.02	0.613			
ความพึงพอใจในงานโดยรวม								
Equal Variances assumed	0.930	0.336	ชาย	4.12	0.482	1.573	214	0.117
			หญิง	4.02	0.448			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.336 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.117 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาว่า ความพึงพอใจ ในงาน ด้านบริษัทและการดำเนินงาน Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.471 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การ

เปรียบเทียบความแตกต่าง ความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ เพศชายมีความพึงพอใจในงาน ด้านบริษัทและการดำเนินงาน มากกว่าเพศหญิง

ความพึงพอใจในงาน ด้าน ลักษณะงานที่ทำ Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.672 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.208 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะทางสังคม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.289 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ เพศชายมีความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะทางสังคมมากกว่าเพศหญิง

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	Homogeneity of Variances	df1	df2	sig
	Levene Statistic			
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน	2.520*	4	211	0.042
ด้านลักษณะงานที่ทำ	4.036**	4	211	0.004
ด้านลักษณะทางสังคม	2.175	4	211	0.073
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	1.993	4	211	0.097

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 15 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยจำแนกตามอายุ

Brown –Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig
ความพึงพอใจในงาน				
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน	2.320	4	179.318	0.059
ด้านลักษณะงานที่ทำ	0.509	4	162.200	0.729

จากตาราง 14 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน และด้านลักษณะงานที่ทำ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ)

จังหวัดลพบุรี Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 และ 0.004 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มอายุมีความแปรปรวนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown –Forsythe ในการทดสอบ

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของ ความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.729 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	6.735	4	1.684	4.927**	0.001
	ภายในกลุ่ม	72.099	211	0.342		
	รวม	78.833	215			
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.070	4	0.518	2.389	0.052
	ภายในกลุ่ม	45.707	211	0.217		
	รวม	47.778	215			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงาน โดยรวม และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.097 และ 0.073 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของ ความพึงพอใจในงานโดยรวม จำแนกตามอายุ พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.052 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะทางสังคม พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Least – Significant Different (LSD) โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	18 – 25 ปี 4.37	26 – 33 ปี 3.98	34 – 41 ปี 3.94	42 – 49 ปี 4.18	50 ปีขึ้นไป 4.38
18 – 25 ปี	4.37	-	0.388** (0.008)	0.424** (0.003)	0.181 (0.192)	-0.013 (0.931)
26 – 33 ปี	3.98		-	0.370 (0.760)	-0.206 (0.078)	-0.401** (0.002)
34 – 41 ปี	3.94			-	0.243* (0.032)	-0.437** (0.001)
42 – 49 ปี	4.18				-	-0.194 (0.117)
50 ปีขึ้นไป	4.38					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุ 18 – 25 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26 - 33 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.008 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.388

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุ 18 – 25 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 34 - 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.003 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.424

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุ 26 – 33 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.002 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.401

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุ 34 – 41 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 42 – 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.032 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.243

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุ 34 – 41 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.001 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.437

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	Homogeneity of Variances	df1	df2	sig
	Levene Statistic			
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน	7.781**	2	213	0.001
ด้านลักษณะงานที่ทำ	5.034**	2	213	0.007
ด้านลักษณะทางสังคม	9.101**	2	213	0.000
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	10.616**	2	213	0.000

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 19 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

Brown –Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig
ความพึงพอใจในงาน				
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน	5.001**	2	164.951	0.008
ด้านลักษณะงานที่ทำ	2.033	2	125.667	0.135
ด้านลักษณะทางสังคม	1.648	2	165.249	0.196
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	4.137 *	2	182.773	0.017

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.001, 0.007, 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown –Forsythe ในการทดสอบ

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านลักษณะทางสังคม ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3

(ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.135 และ 0.196 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ความพึงพอใจในงานโดยรวม และความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.017 และ 0.008 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ปรากฏดังตาราง 20 และ 21

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.20	3.95	4.03
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.20	-	0.254** (0.004)	0.167 (0.183)
ปริญญาตรี	3.95		-	-0.860 (0.710)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.03			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.004 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.254

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมเป็นรายคู่ด้วยวิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี 4.23	ปริญญาตรี 4.04	สูงกว่าปริญญาตรี 4.05
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.23	-	0.189* (0.031)	0.173 (0.530)
ปริญญาตรี	4.04		-	-0.016 (0.993)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.05			-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.031 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.189

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	Homogeneity of Variances	df1	df2	sig
	Levene Statistic			
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน	9.782**	3	212	0.000
ด้านลักษณะงานที่ทำ	1.136	3	212	0.336
ด้านลักษณะทางสังคม	1.711	3	212	0.166
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	1.535	3	212	0.206

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 23 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

Brown –Forsythe ความพึงพอใจในงาน	Statistic	df1	df2	Sig
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน	2.175	3	169.724	0.093

จากตาราง 22 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแปรปรวนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown –Forsythe ในการทดสอบ

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของ ความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.093 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมี ความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจในงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะงานที่ทำ	ระหว่างกลุ่ม	2.867	3	0.956	3.495*	0.016
	ภายในกลุ่ม	57.962	212	0.273		
	รวม	60.829	215			
ด้านลักษณะทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	4.590	3	1.530	4.369**	0.005
	ภายในกลุ่ม	74.243	212	0.350		
	รวม	78.833	215			

ตาราง 24 (ต่อ)

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.197	3	0.732	3.407*	0.019
	ภายในกลุ่ม	45.580	212	0.215		
	รวม	47.778	215			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.206 0.336 0.166 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของ ความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.019 0.016 0.005 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังตาราง 25 26 และ 27 ตามลำดับ

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานโดยรวมเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Least – Significant Different (LSD) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000	19,001–29,000	29,001–39,000	มากกว่า 39,000
	$\bar{X}$	4.16	4.04	3.92	4.17
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000	4.16	-	0.125 (0.146)	0.246** (0.006)	-0.006 (0.947)
19,001–29,000	4.04		-	0.121 (0.199)	-0.131 (0.160)
29,001–39,000	3.92			-	-0.252** (0.008)
มากกว่า 39,000	4.17				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001–39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.006 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.246

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001–39,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.008 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.252

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ
Least – Significant Different (LSD) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน		ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 19,000	19,001–29,000	29,001–39,000	มากกว่า 39,000
	$\bar{X}$	4.14	4.18	3.87	4.12
ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 19,000	4.14	-	-0.032 (0.744)	0.273** (0.006)	0.022 (0.818)
19,001–29,000	4.18		-	0.304** (0.004)	0.054 (0.606)
29,001–39,000	3.87			-	-0.250* (0.020)
มากกว่า 39,000	4.12				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผลการ วิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ที่ทำ มากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001–39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 ($0.006 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.273

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001–29,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ มากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001–39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.004 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.304

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001–39,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.020 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.250

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคมเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Least – Significant Different (LSD) โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000	19,001–29,000	29,001–39,000	มากกว่า 39,000
$\bar{X}$	4.23	3.95	4.02	4.32
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000	-	0.281* (0.011)	0.211 (0.061)	-0.084 (0.446)
19,001–29,000	3.95	-	-0.070 (0.558)	-0.365** (0.002)
29,001–39,000	4.02		-	-0.295* (0.015)
มากกว่า 39,000	4.32			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม มากกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001 – 29,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.011 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.281

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001–29,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($0.002 < 0.01$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.365

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001–39,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.015 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.295

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพ

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 28

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานจำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจใน งาน	Levene's Test for Equality of Variances		สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	F	Sig.						
ด้านบริษัทและการ ดำเนินงาน								
Equal Variances not assumed	5.377*	0.021	โสด	4.00	0.509	-0.454	193.286	0.650
			สมรส ,อยู่ ด้วยกัน/ หย่า, หม้าย,แยกกัน อยู่	4.03	0.580			

ตาราง 28 (ต่อ)

ความพึงพอใจใน งาน	Levene's Test for Equality of Variances		สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	F	Sig.						
ด้านลักษณะงานที่ทำ								
Equal Variances assumed	0.075	0.784	โสด	4.10	0.519	0.291	214	0.771
			สมรส ,อยู่ ด้วยกัน/ หย่า, หม้าย,แยกกัน อยู่	4.08	0.542			
ด้านลักษณะทาง สังคม								
Equal Variances not assumed	5.409*	0.021	โสด	4.05	0.570	-1.691	188.114	0.092
			สมรส ,อยู่ ด้วยกัน/ หย่า, หม้าย,แยกกัน อยู่	4.19	0.623			
ความพึงพอใจในงาน โดยรวม								
Equal Variances assumed	1.933	0.166	โสด	4.05	0.448	-0.770	214	0.442
			สมรส ,อยู่ ด้วยกัน/ หย่า, หม้าย,แยกกัน อยู่	4.10	0.486			

จากตาราง 28 ผลการทดสอบสมมติฐานความ พึงพอใจในงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.166 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงาน โดยรวมของ

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.442 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีสถานภาพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances not assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.650 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.784 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.771 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances not assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.092 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับตำแหน่งงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจใน งาน	Levene's Test		ระดับตำแหน่ง งาน	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	for Equality of							
	Variances							
	F	Sig.						
ด้านบริษัทและการ ดำเนินงาน								
Equal Variances assumed	1.363	0.244	ระดับผู้จัดการ	4.17	0.545	2.219*	214	0.028
			ระดับปฏิบัติการ	3.98	0.548			
ด้านลักษณะงานที่ทำ								
Equal Variances assumed	0.306	0.581	ระดับผู้จัดการ	4.21	0.500	1.902	214	0.058
			ระดับปฏิบัติการ	4.05	0.537			
ด้านลักษณะทาง สังคม								
Equal Variances assumed	3.155	0.077	ระดับผู้จัดการ	4.41	0.574	3.640**	214	0.000
			ระดับปฏิบัติการ	4.06	0.593			

ตาราง 29 (ต่อ)

ความพึงพอใจในงาน	Levene's Test		ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
	for Equality of Variances							
	F	Sig.						
ความพึงพอใจในงานโดยรวม								
Equal Variances assumed	0.090	0.764	ระดับผู้จัดการ	4.27	0.404	3.150**	214	0.002
			ระดับปฏิบัติการ	4.03	0.477			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.764 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานระดับผู้จัดการมีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.244 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจใน

งานด้านบริษัทและการดำเนินงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานระดับผู้จัดการมีความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.581 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.058 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.077 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานระดับผู้จัดการมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคมมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

ประสบการณ์ทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก

(H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 30

ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	Homogeneity of Variances Levene Statistic	df1	df2	Sig
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน	0.658	3	212	0.579
ด้านลักษณะงานที่ทำ	7.889**	3	212	0.000
ด้านลักษณะทางสังคม	1.021	3	212	0.384
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	3.460*	3	212	0.017

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 31 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

Brown –Forsythe ความผูกพันต่อองค์กร	Statistic	df1	df2	Sig
ด้านลักษณะงานที่ทำ	1.492	3	75.041	0.224
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	1.714	3	72.151	0.172

จากตาราง 30 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ)

จังหวัดลพบุรี Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ดังนั้นกลุ่มประสบการณ์ทำงานมีความแปรปรวนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown –Forsythe ในการทดสอบ

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจในงานโดยรวม และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.172 และ 0.224 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวม และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานที่ทำไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ความพึงพอใจในงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.358	3	0.453	1.492	0.218
	ภายในกลุ่ม	64.298	212	0.303		
	รวม	65.656	215			
ด้านลักษณะทางสังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.823	3	0.608	1.673	0.174
	ภายในกลุ่ม	77.010	212	0.363		
	รวม	78.833	215			

จากตาราง 30 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินการ และด้านลักษณะทางสังคม ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.579 และ 0.384 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มประสบการณ์ทำงานมีความแปรปรวนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน และด้านลักษณะทางสังคม ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.218 และ 0.174 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**สมมติฐานข้อที่ 2 ความตึงเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน
ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี**

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความตึงเครียดในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของ
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

H_1 : ความตึงเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของ
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสอง
ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ
นัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 33

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความตึงเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจ
ในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

ความตึงเครียดในการทำงาน	ความพึงพอใจในงานโดยรวม		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านลักษณะงาน	0.431**	0.000	ปานกลาง
1. ปริมาณงานของท่านมีความเหมาะสม	0.255**	0.000	ต่ำ
2. ท่านมีขนาดของห้องทำงานเหมาะสม กับการทำงานของท่าน	0.328**	0.000	ต่ำ
3. ท่านมีอุปกรณ์สำนักงานที่ครบครันและ เอื้อต่อการทำงานของท่าน	0.352**	0.000	ต่ำ
4. งานที่ท่านทำมีความท้าทาย	0.346**	0.000	ต่ำ
ด้านบทบาทในการทำงาน	0.304**	0.000	ต่ำ
5. ท่านทราบถึงความรับผิดชอบในหน้าที่ การงานของท่าน	0.296**	0.000	ต่ำ
6. ท่านทราบแน่นอนว่าท่านคาดหวังอะไร ในงานของท่านบ้าง	0.238**	0.000	ต่ำ

ตาราง 33 (ต่อ)

ความตึงเครียดในการทำงาน	ความพึงพอใจในงานโดยรวม		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร	0.341**	0.000	ต่ำ
7. ท่านทำงานภายใต้คำสั่งที่ชัดเจนทุกครั้ง	0.231**	0.001	ต่ำ
8. ท่านกับผู้บังคับบัญชาเข้ากันได้ดีไม่มี ความขัดแย้ง	0.291**	0.000	ต่ำ
9. ท่านกับผู้ร่วมงานของท่านเข้ากันได้ดี ไม่มีความขัดแย้ง	0.302**	0.000	ต่ำ
ด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร	0.354**	0.000	ต่ำ
10. ท่านได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวของ ท่านในการทำงานในองค์กรแห่งนี้	0.374**	0.000	ต่ำ
11. ค่าครองชีพที่สูงขึ้นไม่ส่งผลกับการทำงาน ในองค์กรแห่งนี้	0.237**	0.000	ต่ำ
ด้านการพัฒนาอาชีพ	0.429**	0.000	ปานกลาง
12. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงตาม ความสามารถของท่าน	0.349**	0.000	ต่ำ
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านยินดีและเต็มใจ สนับสนุนพนักงานในการเลื่อนตำแหน่ง เมื่อมีโอกาส	0.390**	0.000	ต่ำ
ความตึงเครียดในการทำงาน	0.534**	0.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความตึงเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยความตึงเครียดในการทำงานโดยรวมกับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความตึงเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.534 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีความตึงเครียดในการทำงานโดยรวมที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงาน ในภาพรวมกับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านลักษณะงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.431 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าด้านลักษณะงานในภาพรวมมีความตึงเครียดในการทำงาน มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ด้านลักษณะงาน ปริมาณงานของท่านมีความเหมาะสม พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.255 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าปริมาณงานของท่านมีความเหมาะสมมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ด้านลักษณะงาน ท่านมีขนาดของห้องทำงานเหมาะสมกับการทำงานของท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.328 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้ามีขนาดของห้องทำงานเหมาะสมกับการทำงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. ด้านลักษณะงาน ท่านมีอุปกรณ์สำนักงานที่ครบครันและเอื้อต่อการทำงานของ ท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.352 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้ามีอุปกรณ์สำนักงานที่ครบครันและเอื้อต่อการทำงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ด้านลักษณะงาน งานที่ท่านทำมีความท้าทาย พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.346 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้างานที่ท่านมีความท้าทายมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านบทบาทในการทำงาน ในภาพรวมกับ ความพึงพอใจในงาน ของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านบทบาทในการทำงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.304 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับ ต่ำ กล่าวคือ ถ้า ด้านบทบาทในการทำงานในภาพรวมมีความตึงเครียดในการทำงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับ ต่ำ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

5. ด้านบทบาทในการทำงาน ท่านทราบถึงความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.296 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับ ต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานทราบถึงความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับ ต่ำ

6. ด้านบทบาทในการทำงาน ท่านทราบแน่นอนว่าท่านคาดหวังอะไรในงานของท่าน บ้าง พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.238 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานทราบว่า ความคาดหวังในงานที่ทำมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรในภาพรวมกับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสัมพันธ์ภายในองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.341 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความสัมพันธ์ภายในองค์กรในภาพรวมมีความตึงเครียดในการทำงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

7. ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ท่านทำงานภายใต้คำสั่งที่ชัดเจนทุกครั้ง พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.231 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าทำงานภายใต้คำสั่งที่ชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

8. ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ท่านกับผู้บังคับบัญชาเข้าได้ดีไม่มีความขัดแย้ง พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3

(ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.291 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานกับผู้บังคับบัญชาเข้ากันได้ดีมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

9. ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ท่านกับเพื่อนร่วมงานของท่านเข้ากันได้ดีไม่มีความขัดแย้ง พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.302 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานกับเพื่อนร่วมงานเข้ากันได้ดีมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กรในภาพรวมกับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กรภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.354 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าความสัมพันธ์ภายนอกองค์กรในภาพรวมมีความตึงเครียดในการทำงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

10. ด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร ท่านได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวของท่านในการทำงานในองค์กรแห่งนี้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.374 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว มากขึ้น จะทำให้ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

11. ด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร ค่าครองชีพที่สูงขึ้นไม่ส่งผลกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.237 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าค่าครองชีพไม่ส่งผลกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้ จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการพัฒนาอาชีพในภาพรวมกับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การพัฒนาอาชีพ ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.429 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าการพัฒนาอาชีพในภาพรวมมีความตึงเครียดในการ

ทำงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่า

12. ด้านการพัฒนาอาชีพ ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงตามความสามารถของท่าน
พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3
(ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
มีค่าเท่ากับ 0.349 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับ ต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับ
มอบหมายงานที่ตรงตามความสามารถมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นใน
ระดับต่ำ

13. ด้านการพัฒนาอาชีพ ผู้บังคับบัญชาของท่านยินดีและเต็มใจสนับสนุนพนักงานใน
การเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส พบว่ามีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.390 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
กล่าวคือ ถ้าผู้บังคับบัญชายินดีและเต็มใจสนับสนุนพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งมากขึ้น จะทำให้
ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 ความยุติธรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความยุติธรรมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

H_1 : ความยุติธรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 34

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

ความยุติธรรมในการทำงาน	ความพึงพอใจในงานโดยรวม		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน	0.427**	0.000	ปานกลาง
1. ตราบใดที่ท่านมีความสามารถท่านจะ ได้ทำงานต่อไป	0.430**	0.000	ปานกลาง
2. ในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้ รางวัลแก่บุคคลตามผลงาน	0.323**	0.000	ต่ำ
ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ	0.386**	0.000	ต่ำ
3. พนักงานมักจะเชื่อฟังและปฏิบัติตาม กฎระเบียบ	0.298**	0.000	ต่ำ
4. การเลื่อนตำแหน่งของท่านจะขึ้นอยู่กับ ความสามารถของท่าน	0.427**	0.000	ปานกลาง
5. การว่าจ้างพนักงานใหม่จะถูกกำหนด โดยความสามารถของพนักงาน	0.225**	0.001	ต่ำ
6. กฎและข้อบังคับขององค์กรจะถูกใช้ กับพนักงานทั้งหมดอย่างเท่าเทียมกัน	0.303**	0.000	ต่ำ

ตาราง 34 (ต่อ)

ความยุติธรรมในการทำงาน	ความพึงพอใจในงานโดยรวม		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน	0.429**	0.000	ปานกลาง
7. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า	0.323**	0.000	ต่ำ
8. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพและให้เกียรติ	0.468**	0.000	ปานกลาง
ความยุติธรรมในการทำงาน	0.481**	0.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความยุติธรรมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยความยุติธรรมในการทำงานโดยรวมกับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความยุติธรรมในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.481 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีความยุติธรรมในการทำ งานโดยรวมที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านผลตอบแทนในภาพรวมกับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านผลตอบแทนในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.427 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผลตอบแทนในภาพรวมมีความยุติธรรมในการทำงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ด้านผลตอบแทน ตราบใดที่ท่านมีความสามารถท่านจะได้ทำงานต่อไป พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.430 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับ ปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความสามารถที่จะได้ทำงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านผลตอบแทน ในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่บุคคลตามผลงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.323 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้ามีการพิจารณาให้รางวัลแก่บุคคลตามผลงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านกระบวนการในภาพรวม กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านกระบวนการในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.386 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าด้านกระบวนการในภาพรวมมีความยุติธรรมในการทำงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

3. ด้านกระบวนการ พนักงานมักจะเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบ พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.298 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ด้านกระบวนการ การเลื่อนตำแหน่งของท่านจะขึ้นอยู่กับความสามารถของท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.427 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าการเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถของพนักงานมากขึ้น จะทำให้ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. ด้านกระบวนการ การว่าจ้างพนักงานใหม่จะถูกกำหนดโดยความสามารถของพนักงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.225 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าการว่าจ้างพนักงาน

ใหม่ถูกกำหนดโดยความสามารถของพนักงานมากขึ้น จะทำให้ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงาน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. ด้านกระบวนการ กฎและข้อบังคับขององค์กรจะถูกใช้กับพนักงานทั้งหมดอย่างเท่าเทียมกัน พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.303 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้ากฎและข้อบังคับขององค์กรถูกใช้กับพนักงานทั้งหมดอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในภาพรวมกับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.429 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้า การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในภาพรวม มีความยุติธรรมในการทำงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้น ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

7. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.323 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

8. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพและให้เกียรติ พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.468 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพและให้เกียรติมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

**สมมติฐานข้อที่ 4 ความผูกพันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของ
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี**

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความผูกพันในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

H_1 : ความผูกพันในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสอง
ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ
นัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 35

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์กร กับความพึงพอใจในงาน
ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

ความผูกพันในองค์กร	ความพึงพอใจในงานโดยรวม		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านทัศนคติ	0.501**	0.000	ปานกลาง
1. ท่านห่วงใยเกี่ยวกับอนาคตของ องค์กรนี้อย่างมาก	0.259**	0.000	ต่ำ
2. สำหรับท่านการได้ทำงานในองค์กรนี้ ถือเป็นสิ่งที่ดีที่สุด	0.580**	0.000	ปานกลาง
3. ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้	0.393**	0.000	ต่ำ
ด้านพฤติกรรม	0.420**	0.000	ปานกลาง
4. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่าง มากที่จะทำให้องค์กรประสบ ความสำเร็จ	0.342**	0.000	ต่ำ
5. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับ องค์กรนี้ตลอดไป	0.343**	0.000	ต่ำ
6. ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลง ใหม่ๆในองค์กรได้เสมอ	0.327**	0.000	ต่ำ

ตาราง 35 (ต่อ)

ความผูกพันในองค์กร	ความพึงพอใจในงานโดยรวม		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม	0.443**	0.000	ปานกลาง
7. ท่านจะชี้แจงความเป็นจริงด้วยเหตุผล ทันทีหากมีใครกล่าวหา วิพากษ์วิจารณ์องค์กรของท่านในทาง เสียหาย	0.438**	0.000	ปานกลาง
8. ท่านเสียสละและอุทิศเวลาให้การ ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงชื่อเสียงและ ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรเป็น สำคัญ	0.330**	0.000	ต่ำ
ความผูกพันในองค์กร	0.556**	0.000	ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันในองค์กรโดยรวม กับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี โดยใช้ การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยความผูกพันในองค์กรโดยรวม กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความผูกพันในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.556 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีความผูกพันในองค์กรโดยรวมที่เพิ่มขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านทัศนคติในภาพรวมกับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

ด้านทัศนคติในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.501 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าด้านทัศนคติในภาพรวมมีความผูกพันในองค์กรมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ด้านทัศนคติ ท่านห่วงใยเกี่ยวกับอนาคตขององค์กรนี้อย่างมาก พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.259 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานห่วงใยเกี่ยวกับอนาคตขององค์กรมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ด้านทัศนคติ สำหรับท่านการได้ทำงานในองค์กรนี้ถือเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในชีวิต พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.580 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานคิดว่าการทำงานในองค์กรแห่งนี้เป็นสิ่งที่ดีที่สุดในชีวิต จะทำให้ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านทัศนคติ ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.393 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้มากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านพฤติกรรมในภาพรวมกับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านพฤติกรรมในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.420 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าด้านพฤติกรรมในภาพรวมมีความผูกพันในองค์กรมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

4. ด้านพฤติกรรม ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.342 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากขึ้นที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ จะทำให้ ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ด้านพฤติกรรม ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.343 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันใน ระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ตลอดไปมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. ด้านพฤติกรรม ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆในองค์กรได้เสมอ พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.327 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆในองค์กรได้มากขึ้น จะทำให้ ความพึงพอใจ ในงานของพนักงาน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมในภาพรวมกับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.443 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมในภาพรวมมีความผูกพันในองค์กรมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

7. ด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม ท่านจะชี้แจงความเป็นจริงด้วย เหตุผลทันทีหากมีใครกล่าวหา วิทยากรวิจารณ์องค์กรของท่านในทางเสียหาย พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.438 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานชี้แจงความเป็นจริงด้วย เหตุผลทันทีหากมีใครกล่าวหา วิทยากรวิจารณ์องค์กรนี้ในทางเสียหาย มากขึ้น จะทำให้ ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

8. ด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม ท่านเสียสละและอุทิศเวลาให้กับ การปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงชื่อเสียงและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรเป็นสำคัญ พบว่ามีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.330 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานเสียสละและอุทิศเวลาให้กับ การปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงชื่อเสียงและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรเป็นสำคัญมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงาน แตกต่างกัน 3		
1.1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน 3	t-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มี อายุ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน 3	F-test และ Brown-Forsythe	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน 3	Brown-Forsythe	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.4 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน 3	F-test และ Brown-Forsythe	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.5 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มี สถานภาพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน 3	t-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.6 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มี ระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน 3	t-test	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.7 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มี ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน 3	F-test และ Brown-Forsythe	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
2. ความตึงเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี		
- ด้านลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านบทบาทในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการพัฒนาอาชีพโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
3. ความยุติธรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี		
- ด้านผลตอบแทนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านกระบวนการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
4. ความผูกพันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านทัศนคติโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านพฤติกรรมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งในด้านข้อมูลส่วนบุคคล ความตึงเครียดในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน และความผูกพันในองค์กร มาเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารเพื่อรับทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ให้สามารถจัดการบริหารได้ถูกต้องเพื่อวัตถุประสงค์ และผลประโยชน์สูงสุดขององค์กรต่อไป

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความตึงเครียดในการทำงาน กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความยุติธรรมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันในองค์กร กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานอันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรและตัวพนักงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

2. ความตึงเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
3. ความยุติธรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
4. ความผูกพันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับผู้จัดการถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวนทั้งสิ้น 417 คน (ณ วันที่ 8 ธันวาคม 2551)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จากประชากรจำนวน 417 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ซึ่งสูตรที่ใช้ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2549: 178)

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

เมื่อ	n	=	ขนาดตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากร
	e	=	สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ = 5%
แทนค่า	n	=	$\frac{417}{1 + 417(0.05)^2}$
		=	205 คน

ดังนั้นจึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 205 คน และสำรองกลุ่มตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดไว้ 5% จะได้จำนวนเท่ากับ 11 คน ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 216 คน เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Proportional stratified random sampling) จำแนกพนักงานออกเป็น 3 ฝ่าย โดยแต่ละฝ่าย แบ่งออกเป็น 2 กอง รวม 6 กอง ให้ได้จำนวนตัวอย่าง 216 คน ดังแสดงตามตาราง 37

ตาราง 37 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงาน	จำนวนพนักงาน	การคำนวณ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายบริการ			
1. กองบริการลูกค้า	40	$40 \times (216/417)$	21
2. กองวิศวกรรมและบริการ	42	$42 \times (216/417)$	22
ฝ่ายอำนวยการ			
1. กองบัญชีและการเงิน	62	$62 \times (216/417)$	32
2. กองเศรษฐกิจและสารสนเทศ	40	$40 \times (216/417)$	21
ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย			
1. กองแผนงานและปฏิบัติการ	39	$39 \times (216/417)$	20
2. กองควบคุมระบบจำหน่าย	165	$165 \times (216/417)$	85
อื่น ๆ	29	$29 \times (216/417)$	15
รวม	417		216

จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกองตามสัดส่วนในแต่ละชั้นภูมิให้ได้ครบจำนวนตามตัวอย่างที่กำหนด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างแบบสอบถาม
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และการรับรู้การประเมินคุณภาพบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2538: 49) พบว่าความเที่ยงตรงในการทำงานโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.753 โดยแบ่งออกเป็นรายด้านได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร และด้านการพัฒนาอาชีพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.713, 0.732, 0.708, 0.730 และ 0.693 ตามลำดับ ความยุติธรรมในการทำงานโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.883 โดยแบ่งออกเป็นรายด้านได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการและด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.734, 0.810 และ 0.894 ตามลำดับ ความผูกพันในองค์กรโดยรวม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.801 โดยแบ่งออกเป็นรายด้านได้แก่ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.706, 0.743 และ 0.754 ตามลำดับ และความพึงพอใจในงานโดย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.789 โดยแบ่งออกเป็นรายด้านได้แก่ ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านลักษณะทางสังคม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.810, 0.746 และ 0.797 ตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน จำนวน 7 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-end response questions)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเที่ยงตรงในการทำงาน จำนวน 13 ข้อ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ ซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร จำนวน 8 ข้อ ซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน จำนวน 6 ข้อ ซึ่งเป็นแบบปลายปิด (Close-end) แบบ Likert scale และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยดำเนินงานตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงาน ประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ในการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานทั้งหมดตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 216 คน
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการติดตามให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 216 คน อันประกอบไปด้วยพนักงานระดับผู้จัดการ และระดับปฏิบัติการ ตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้
4. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามกำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ดังนี้

1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความตึงเครียดในการทำงาน ตอนที่ 3 ความยุติธรรมในการทำงาน ตอนที่ 4 ความผูกพันในองค์กร และตอนที่ 5 ความพึงพอใจในงาน

1.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ความตึงเครียดในการทำงาน ตอนที่ 3 ความยุติธรรมในการทำงาน ตอนที่ 4 ความผูกพันในองค์กร และตอนที่ 5 ความพึงพอใจในงาน

2. วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมุติฐานตอนที่ 1 ข้อที่ 1 ด้านเพศ และข้อที่ 6 ด้านระดับตำแหน่งงาน

2.2 สถิติวิเคราะห์แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมุติฐานตอนที่ 1 ข้อที่ 2 ด้านอายุ ข้อที่ 3 ด้านระดับการศึกษา ข้อที่ 4 ด้านรายได้เฉลี่ย ข้อที่ 5 ด้านสถานภาพ และข้อที่ 7 ด้านประสบการณ์ทำงาน

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2, 3 และ 4

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. การวิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0

มีอายุ 42-49 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุ 34 - 41 ปี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุ 26 - 33 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 พนักงานที่มีอายุ 18 - 25 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ตามลำดับ

มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9

มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมา คือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 19,001-29,000 บาท มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 39,000 บาท มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001-39,000 บาท มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8

มีสถานภาพโสดมีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 และที่มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1

มีระดับตำแหน่งงานระดับผู้จัดการ มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และพนักงานระดับปฏิบัติงาน มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 77.3

มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 12 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมา คือ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รองลงมา คือ พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 7 - 9 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 – 12 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

2. การวิเคราะห์ความตึงเครียดในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร และความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี **3**

ความตึงเครียดในการทำงาน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความตึงเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านลักษณะของงาน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานด้านลักษณะของงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ปริมาณงานมีความเหมาะสม ม ขนาดห้องทำงานเหมาะสมกับการทำงาน มีอุปกรณ์สำนักงานที่ครบครันและเอื้อต่อการทำงาน และงานที่ทำมีความท้าทาย

ด้านบทบาทในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานด้านบทบาทในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านทราบถึงความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของท่าน และท่านทราบแน่นอนว่าท่านคาดหวังอะไรในงานของท่านบ้าง

ด้านความสัมพันธ์กับภายในองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านทำงานภายใต้คำสั่งที่ชัดเจนทุกครั้ง ท่านกับ

ผู้บังคับบัญชาเข้าได้ดีไม่มีความขัดแย้ง และท่านกับเพื่อนร่วมงานของท่านเข้ากันได้ดีไม่มีความขัดแย้ง

ด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร พนักงานมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวของท่านในการทำงานในองค์กรแห่งนี้ และค่าครองชีพที่สูงขึ้นไม่ส่งผลกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้

ด้านการพัฒนาอาชีพ พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานด้านการพัฒนาอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงตามความสามารถของท่าน และผู้บังคับบัญชาของท่านยินดีและเต็มใจสนับสนุนพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส

ความยุติธรรมในการทำงาน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านผลตอบแทน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยว กับความยุติธรรมในการทำงานด้านผลตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ตราบใดที่ท่านมีความสามารถท่านจะได้ทำงานต่อไป และในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่บุคคลตามผลงาน

ด้านกระบวนการ พนักงานมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงานด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ พนักงานมักจะเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบ การเลื่อนตำแหน่งของท่านจะขึ้นอยู่กับความสามารถของท่าน การว่าจ้างพนักงานใหม่ จะถูกกำหนดโดยความสามารถของพนักงาน และกฎและข้อบังคับขององค์กรจะถูกใช้กับพนักงานทั้งหมดอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงาน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า และผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพและให้เกียรติ

ความผูกพันในองค์กร

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ด้านทัศนคติ พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ด้านทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านห่วงใยเกี่ยวกับอนาคตขององค์กรนี้อย่างมาก และสำหรับท่านการได้ทำงานในองค์กรนี้ถือเป็นสิ่งที่ดีที่สุด

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ด้านทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้

ด้านพฤติกรรม พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ด้านพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในองค์กรได้เสมอ พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป

ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ท่านจะชี้แจงความเป็นจริงด้วยเหตุผลทันทีหากมีใครกล่าวหา วิพากษ์วิจารณ์องค์กรของท่านในทางเสียหาย และท่านเสียสละและอุทิศเวลาให้กับการทำงาน โดยคำนึงถึงชื่อเสียงและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรเป็นสำคัญ

ความพึงพอใจในงาน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ด้านบริษัทและการดำเนินงาน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านบริษัทและการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อองค์กรและการดำเนินงานขององค์กร และความพึงพอใจในสถานที่ทำงานของท่าน

ด้านลักษณะงานที่ทำ พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ความพึงพอใจในงานของท่าน และความกระตือรือร้นในการทำงานของท่าน

ด้านลักษณะทางสังคม พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะทางสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กรของท่านต่อไปในอนาคต

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

เพศ - พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ - พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา - พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($0.031 < 0.05$) โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.189 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน - พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001–39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.246

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 29,001–39,000 บาท มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 39,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.252

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพ - พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับตำแหน่งงาน - พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ประสบการณ์การทำงาน - พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความตึงเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความตึงเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.534 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า

ด้านลักษณะงานในภา พรวมมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.431 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านบทบาทในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.304 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.341 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กรภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.354 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ด้านการพัฒนาอาชีพในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.429 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ความยุติธรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความยุติธรรมในการทำงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.481 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า

ด้านผลตอบแทนในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.427 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านกระบวนการในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.386 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.429 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 4 ความผูกพันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความผูกพันในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.556 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านทัศนคติในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.501 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านพฤติกรรมในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.420 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคมในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.443 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ประภาศรี บุญญวัฒน์วณิชย์ (2549:76-77) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่และแนวโน้ม และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของ

พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟฟ้ายานเกรฟ บริษัทรถไฟฟ้ายานเกรฟ จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และผลงานวิจัยของ มนฤดี กฤษกรียงไกร (2547: 53-59) เรื่อง พฤติกรรมการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากร บริษัท อีเล็กโทรเคมีคอล เทคโนโลยี จำกัด พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาที่ทำงาน เงินเดือนที่ได้รับและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของบุคลากรไม่ต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

เพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศชายมีความพึงพอใจในงานด้านบริษัทและการดำเนินงาน และด้านลักษณะทางสังคมมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายมีการปรับตัวให้เข้าสภาพแวดล้อมรอบข้างได้ง่ายกว่าเพศหญิง

อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคมมากที่สุด เนื่องจากเป็นพนักงานที่ทำงานมานาน ส่วนพนักงานที่มีอายุ 34-41 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะทางสังคมต่ำที่สุด เนื่องจากเมื่อทำงานมาช่วงระยะหนึ่งอาจเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานและสังคมที่เป็นอยู่

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรีอาจไม่มีทางเลือกในการทำงานที่ดีกว่างานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมากนักทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาดา พงศปริพัตร . (2542) เรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัยที่พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 39,000 บาท มีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากที่สุด เนื่องจากปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้นประกอบเศรษฐกิจที่ซบเซาทำให้พนักงานที่รายได้น้อยอาจเกิดความกังวลกับชีวิตความเป็นอยู่และเกิดความเครียดในการทำงานทำให้ความพึงพอใจในงานโดยรวมลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรภัทร เจริญสุวรรณ. (2547 : 56,69) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ที่พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานของพนักงาน และอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการ มีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ เนื่องจากมีการสร้างผลงานและทำงานมานาน จะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น และมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงได้ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรภัทร เจริญสุวรรณ .

(2547 : 56,69) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บริษัท อุตสาหกรรมปิโตรเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่ ที่พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานของพนักงาน และอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

2. ความตึงเครียดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

จากการศึกษาวิจัย พบว่าความตึงเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ และด้านการพัฒนาอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเครียดในการปฏิบัติงานของคูเปอร์และมาแชลล์ (Cooper & Mashall. 1976 : 11) ซึ่งกล่าวว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดี และสภาพการทำงานไม่ดี และยังสอดคล้องกับทฤษฎีของเฟรนช์และคณะ (French and others. 1974 : 30-36) ซึ่งกล่าวว่า ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นการรับรู้ของบุคคลต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความต้องการมากเกินไปความสามารถที่บุคคลจะตอบสนอง ึ่งได้ เมื่อหาทางออกไม่ได้จะมีผลต่อความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับงาน เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน

3. ความยุติธรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

จากการศึกษาวิจัย พบว่าความยุติธรรมในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ส่วนด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งด้านผลตอบแทน สอดคล้องกับงานวิจัยซึ่งได้รับแนวคิดมาจากงานของอดัมส์ (Adam. 1965 : 276-299) แสดงให้เห็นว่าบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน ความท้าทายของความมั่นคงในงาน การบังคับบัญชา การเลิกจ้าง และยังพบความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรในด้านผลตอบแทนกับทัศนคติและพฤติกรรมต่างๆ ของพนักงาน เช่น ผลการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในงาน, ความยึดมั่นในองค์กร และความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

ด้านกระบวนการสอดคล้องกับแนวคิด ด้านปฏิกิริยาของกลุ่มพิพาทที่มีต่อ กระบวนการทางกฎหมายของ ทิบอล และวอร์คเกอร์ (Greenberg. 1987 : 13-14 ; อ้างอิงจาก Thibault and Walker. 1975)ซึ่งศึกษากระบวนการแก้ไขปัญหาคู่พิพาท (Third-party dispute resolution procedures) ของผู้พิพากษา (Arbitration) ที่ประกอบด้วยขั้นตอนของกระบวนการ

(Process stage) โดยที่บุคคลจะเกิดความรู้สึกพอใจถ้าได้มีส่วนร่วมในการควบคุมกระบวนการและสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความยุติธรรมในองค์กรที่บุคคลแสดงให้เห็นว่าเมื่อเขาได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจอยู่แล้วเขาจะพึงพอใจมากยิ่งขึ้นเมื่อเชื่อว่ากระบวนการหรือวิธีการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนนั้นมีความยุติธรรม

ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน สอดคล้องกับแนวคิดของไบส์และมอค (นุชนารถ อยู่ดี. 2548 : 40 ; อ้างอิงจาก Bies and Moag. 1986) ได้เสนอว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่า ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม และมี เหตุผลที่สามารถอธิบายในสิ่งที่เขาทำได้และเสนอว่าบุคคลจะใช้ความยุติธรรมในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) เมื่อตัดสินใจที่จะปฏิบัติหรือมีปฏิริยาต่างๆ ต่อหัวหน้างาน และใช้ความยุติธรรมใน องค์กรด้านกระบวนการ (Procedural Justice) เมื่อตัดสินใจที่จะมีปฏิริยาต่อองค์กร

4. ความผูกพันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

จากการศึกษาวิจัย พบว่าความผูกพันในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม ด้านความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง สอดคล้องกับภรณ์ กิริติบุตร (ศิวพร เกื้อกุลเกียรติ. 2545 : 9 ; อ้างอิงจาก ภรณ์ กิริติบุตร 2529 : 97) กล่าวไว้ว่า พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูงและมักจะมีผลปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานอันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรและตัวพนักงานจากการวิจัย พบว่า

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 42 – 49 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 19,000 บาท มีสถานภาพสมรส /อยู่ด้วยกัน /หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ตำแหน่งงานระดับ

ปฏิบัติการ ประสบการณ์ ทำงานมากกว่า 12 ปีขึ้นไป ดังนั้น องค์กรควรจัดหาวิธีการบริหาร สภาพแวดล้อมในองค์กร รวมไปถึงผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆให้เป็นที่พึงพอใจกับพนักงาน กลุ่มดังกล่าว และนำไปดำเนินการกับพนักงานกลุ่มอื่นๆด้วย เพื่อให้พนักงานทั้งหมดในองค์กร เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านความตึงเครียด เนื่องจากความตึงเครียดในการทำงานถูกปรับแบบสอบถามให้เป็นเชิง บวก ดังนั้น ความตึงเครียดในการทำงานในระดับมากจึงแสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่มีความตึงเครียด ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ด้านความยุติธรรมในการทำงาน และด้านความผูกพันใน องค์กร โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ดังนั้น องค์กรควรรักษามาตรฐานการดำเนินงานขององค์กร และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น

3. องค์กรควรคำนึงสภาพแวดล้อมในการทำ งาน เช่น การจัดสถานที่ทำงาน เหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน และควรจัดให้มีการทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างความคุ้นเคยให้กับ พนักงาน

4. องค์กรควรจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความสามัคคีหรือกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน เช่น การแข่งขันกีฬา การสันทนาการภายในองค์กร เพื่อเป็นการกระชับความสัมพันธ์ที่ดี ควรสนับสนุน ให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานและ ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน

5. องค์กรจึงควรมีสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและ กำลังใจ และทำให้พนักงานเห็นถึงความมั่นคงในอาชีพและชีวิตต่อไปในอนาคต

6. องค์กรควรที่จะมีการทบทวนนโยบายหรือโครงสร้างในเรื่องของค่าจ้างที่จะเอื้อ ประโยชน์ให้กับพนักงานที่มีรายได้น้อยเพื่อที่จะใช้จ่ายได้เพียงพอ และควรที่จะมีสวัสดิการต่างๆที่ จะแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายให้กับพนักงาน เช่น รถรับส่งพนักงาน ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน บุตร ฯลฯ ซึ่งจะทำให้พนักงานที่มีรายได้น้อยไม่คิดลาออกจากงานและเกิดความพึงพอใจในงานที่ เพิ่มขึ้นอีกด้วย

7. ควรให้ความสำคัญกับการจูงใจในการป ฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องของส วัสดิการ เรื่องการให้ความรู้ทักษะเพื่อให้พนักงานมีความสามารถ หรือการให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อ พนักงานมีผลงานที่ดี และมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม หากโอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่ การงานเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ในการทำงาน

8. ความตึงเครียดในการทำงาน ขององค์กร ควรมุ่งเน้นในเรื่องของการลดหรือขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความตึงเครียด ทั้งปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์การและสภาพแวดล้อม

- ควรมีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน และมีการจัดจำนวนพนักงานให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อลดความตึงเครียดกับการทำงานที่ไม่สำเร็จ จัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและอุปกรณ์สำนักงานที่ครบครัน และเนื่องจากการทำงานซ้ำๆเป็นระยะเวลานานๆอาจทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและนำไปสู่ความพึงพอใจในงานที่ลดลง ดังนั้นควรมีการปรับเปลี่ยนให้มีความท้าทายหรือ ปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ๆ

- ควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำปรึกษาและชี้แจงเกี่ยวกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติให้พนักงานเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและทำงานสำเร็จลุล่วง

- ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งของพนักงานหรือให้พนักงานทุกระดับได้มีโอกาสได้รับการฝึกอบรม หรือศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเป็นการพัฒนาระดับความสามารถในการทำงาน และเป็นการพัฒนาระดับองค์กรซึ่งเป็นผลทางอ้อมด้วย

9. ความยุติธรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรควรยึดถือหลักของความยุติธรรมในการทำงานในการประเมินกระบวนการและการกระทำต่างๆ

- ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาให้รางวัลกับพนักงานตามผลงานและตามความสามารถของพนักงาน ไม่เอารัดเอาเปรียบผลประโยชน์ของพนักงานที่ควรจะได้รับเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรเอง ผู้บังคับบัญชาควรให้ความเสมอภาคและเป็นกลางกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

- องค์กรควรชี้แจงนโยบายในการบริหารงานขององค์กร ด้วยความโปร่งใสชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน มีการกำหนดนโยบาย กฎระเบียบที่กำหนด จะต้องมีความยุติธรรมกับผู้ปฏิบัติ งานในองค์กรทุกคนไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อความเสมอภาคของพนักงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย เป้าหมายหรือโครงสร้างองค์กรก็ควรแจ้งให้พนักงานทราบอย่างเป็นทางการ

10. ความผูกพันในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรคำนึงถึงองค์ประกอบส่วนบุคคลและพฤติกรรมของพนักงานที่จะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กร

- องค์กร ควรจัดให้ มีการอบรมปฐมนิเทศกับพนักงานที่เข้าใหม่และมีการจัดประชุมสัมมนาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ปลุกฝังให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร

- ควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน หรือพนักงานกับผู้บังคับบัญชาเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน โดยมีการจัดกิจกรรมการแข่งขันกีฬาระหว่างหน่วยงานขึ้นเพื่อเสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน
- ควรเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและทำให้เกิดความผูกพันมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอื่นๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบ แล้วนำมาประยุกต์ใช้เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
2. ควรศึกษาความพึงพอใจในงานด้านอื่นๆ เช่น ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ฯลฯ เพิ่มเติมเนื่องจากองค์กรอาจนำข้อมูลในการศึกษาเพิ่มเติมไปใช้ในการปรับปรุงในส่วนอื่นๆ ต่อไป
3. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน เพื่อที่จะทราบถึงปัจจัยเหล่านั้นแล้วนำมากำหนดแนวทางการจัดการองค์กร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร
- ชนิดา ศรีบรรวิวัฒน์. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์ป้องกันควบคุมโรคมะเร็งจังหวัดชลบุรี. สารนิพนธ์ สด.ม. (การบริหารงานและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. ถ่ายเอกสาร.
- ชุติมา จันทรผิง. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประปาเขต 6,7 และ 8. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่าง. ปรียญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ สด.ม. (การบริหารงานและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นุชนารถ อยู่ดี. (2548). ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปฐมพงษ์ บำเริบ. (2550). โปรแกรมการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ พฤติกรรมความจงรักภักดีและความพึงพอใจของผู้บริโภคในธุรกิจการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรียญานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาศรี บุญญวัฒน์นิชัย. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่และแนวโน้ม และแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สถานีรถไฟใต้ดิน บริษัทรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต

- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พินิตา ทองเงา. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร การรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พีรภัทร เจริญสุวรรณ. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมเคมีกัลไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พูนศักดิ์ บุญนิรันดร์. (2512). ความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนราษฎร์ในจังหวัดกระนคร ที่สอนถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสายอาชีพ หลักสูตรพาณิชยการ และสอนตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ กิรติบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ภูษิต ทิพย์รักษา. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเขตบางเขน. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มนฤดี กฤษเจริญไกร. (2547). พฤติกรรมการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรบริษัท อีเล็กโทรเคมีคอล เทคโนโลยี จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มอส. (2546). จัดงานจัดกาลให้ลงตัว. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- วสุ สุวรรณวงศ์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์มือถือซัมซุงของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลี จันทเรนทร์. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเทคโนโลยีการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานการวิจัย. สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- วีรศิษฐ์ แนวดี. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์: ศึกษาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- ศิวพร เกื้อกุลเกียรติ. (2545). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์. ปรับปรุงใหม่ กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาการศึกษา
- ศุภวรรณ พันธุ์บุรณะ. (2542). ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีของสาธารณสุขภูมิภาคกระทรวงสาธารณสุข. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2536 : 407). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สุภัทรา โกศลมนตรี, กนิษฐา พิพัฒน์พันธ์ และลาวัลย์ เนียมลาภ. (2539). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (สาขาทรัพยากรมนุษย์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.
- สระ หีบโอสถ. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรพงศ์ เจริญพรรณ. (2537). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และวุฒิชัย มูลศิลป์. (2534). วิธีการจัดการกับความเครียด. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ต้นอ้อ.
- โสภา ทรัพย์มาอุดม. (2533). ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กรุงเทพฯ. สารนิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.
- หลุย จำปาเทศน์. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สามัคคีสาส์น จำกัด
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2546). เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2538). วิธีวิจัยทางธุรกิจ = *Business research* .
- อรนัทร สรณานนทวุธ. (2545). ความผูกพันต่อองค์กรไม่หวังผลกำไรของพนักงาน : กรณีศึกษาสถาบันคีนันแห่งเอเชีย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

- Adam, J.S. (1965). Inequity in Social Exchange. *Advances in Experimental Social Psychology* 2 : 276-299.
- Albrecht, K. (1979). *Stress and the Manager*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Arnold, H.J.; & Feldman, D.C. (1986). *Organizational Behavior*. New York : Academic Press.
- Baron, R.A. & Greenberg, J. (1990). *Behavior in Organization*. 3rd ed. Boston : Allyn & Bacon.
- Baum, S.A.; & Baum, C.S. (1981). Stress and The Environment. *Journal of Social Issues*. 37(1): 4-35.
- Blum, Minton L.; & Jane C. Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper & Row Publisher.
- Braham, B.J. (1990). *Calm Down : How to Manage Stress at Work*. Glenview, Illinois : Scott, Foresman.
- Bruce Buchanan, Building Organizational Commitment. (1974, March). The Socialization of Managers in Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*. 5(19): 533.
- Bush, .T.L. (1987, February). A Study of Organizational Health, Managerial Success and Productivity in a Business/Merchandising Setting. *Dissertation Abstracts International*. 48(4): 1938-A.
- Callahan, R., Fleenoroun, P.C.; & Knudson, H.R. (1986). *Understanding Organizational Behavior*. London : Charles F. Merrill Publishing.
- Carter Good V. (1973). *Dictionary of education*. New York : McGraw-Hill
- Colquitt, J.A.; Conlon, D.E.; Wesson, M.J.; Porter, C.O.L.H.; & Yee Ng, K. (2001). Justice at the Millennium: A Meta-Analysis Review of 25 Years of Organizational Justice Research. *Journal of Applied Psychology*.: 425-445.
- Cooper, C.L.; & Davidson, M.J. (1991). *The Stress Survivors*. London : Grafton
- Cooper, C.L.; & Marshall, J. (1976, May). Occupational Source of Stress. *Journal of Occupational Psychology*. 49(5): 11-28.
- Costley, D.L.; & Todd, R. (1983). *Human Relations in Organization*. 2nd ed. New York : West Publishing.
- Cropanzano, T.; & Randall, M. (1993). Injustice and Work Behavior: A Historical Review in Justice in the Workplace, *In Approaching Fairness in Human Resource Management*. : 3-20. Edited by Cropanzano, R. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.
- Davis, K.; & Newstrom, J.W. (1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*.

- 7th ed. New York : McGraw-Hill.
- DeCenzo, D.; & Robbins, S.P. (1988). *Personnel/Human Resource Management*. 3rd ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Dessler, Gary. (1983). *Applied Human Relations*. Reston, Virginia : Reston Publishing.
- Dubrin, A.J. (1990). *Effective Business Psychology*. 3rd ed. Englewood : Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- _____. (1984). *Foundation of Organizational Behavior : An Applied Perspective*.
- Folger, R.; & Cropanzano, R. (1998). *Organizational Justice and Human Resource Management*. California: Sage.
- Frederick Herzberg, (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland : Work Book Company, passim.
- French, J.R., Caplan, R.D.; & Harrison, R.V. (1982). *The Mechanisms of job stress and Strain*. New York: John Wiley & sons.
- French, J.R., Cobb, S.; & Rodgers, W. (1982, Winter). "Coping with Job Stress," *ISR Newsletter*. 21(4) : 8-17.
- French, J.S.; & others. (1974). *Organizational Stress and Individual Strain*. New York : Amacon.
- Gibson, J.L.; & others. (1988). *Organization Behavior : Structure, Process*. 4th ed. Texas: Business Publication.
- Glimer, B. Von Haller. (1996). *Applied Psychology : Problems in Living and Work*. New York : McGraw – Hill Book Company.
- _____. (1996). *Industrial Psychology*. 2nd ed. New York : McGraw – Hill Book Company.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of Organizational Justice Theories. *Academy of Management Journal*. : 9-22.
- _____. (1990). Organizational Justice : Yesterday, Today and Tomorrow. *Journal of Management*. : 399 – 423.
- _____. (1993). Stealing in the Name of Justice: Informational and Interpersonal Moderators of Thefts Reactions to Underpayment inequity. *Organizational Behavior & Human decision Processes*. : 81-103.
- Hellriegel, D. (1983). *Organizational Behavior*. 3rd ed. Singapore : Harper and Row.
- (1989). *Organizational Behavior*. 5th ed. Singapore : Harper and Row.

- Hrebiniak, L.G.; & Alutto, J.A. (1972, June). Personal and Role-related Factors in the Development of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 5(17): 92.
- Ivancevich, J.M.; & Matteson, M.T. (1987). *Stress and Work : A Managerial Perspective*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman.
- Jenkins, R. (1991). *Individual Differences in the Stress Process*. New York: John Wiley & sons.
- John, G. (1996). *Organizational Behavior: Understanding and Managing Life at Work*. 4th ed. New York: Harper Collins College.
- Kanter, R.M. (1968, August). Commitment & Social Organization : A Study of Commitment Mechanisms in Utopian Communities," *American Sociological Review*. 9(33): 495-517.
- Kast, F.E. & Rosenzweig, J.E. (1985). *Organization and Management*. 4th ed. Singapore: McGraw-Hill International.
- Kinard, J. (1988). *Management*. Toronto: D.C. Heath and Co.
- Lazarus, R.S. (1976). *Pattern of Adjustment*. 3rd ed. Tokyo: McGraw-Hill.
- Leventhal, G.S. (1980). "What should be done with Equity Theory? New Approaches to the study of Fairness in Social Relationship." In *Social Exchange: Advance in Theory and Research*.: 27-55. Edited by Gergen, K.J.; Greenberg, M.S.; and Willis, R.H. New York: Plenum Press.
- Marsh, R.; & Mannari, H. (1977, March). Organizational Commitment and Turnover : A Prediction Study," *Administrative Science Quarterly*. 6(22): 57-75.
- Maslow, Abraham H. (1964). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- McGrath, J.E. (1976). *Stress and Behavior in Organization : Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand and McNally.
- Moorman, R.H. (1991). "Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors : Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?." *Journal of Applied Psychology*.: 845 – 855.
- Motowidlo, S.J., Packard, J.S.; & Manning, M.R. (1986, August). Occupational Stress Its Causes and Consequences for Job Performance. *Journal of Applied Psychology*. 71(4): 618-629.

- Mowday, Richard T., Porter, Lyman W. and Steers, Richard M. (1982, June). "Employee-Organization Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover," *Psychology Review*. 9(35) : 41.
- _____. (1979). "The Measurement of organizational commitment." *Journal of Vocational Behavior*. 10(38) 224-227.
- Mowday, R.T. (1991). Equity Theory Predictions of Behavior in Organization. *In Motivation and Work Behavior*. Pp.91-114. Edited by Steers and Porter. New York: Mc Graw-Hill.
- Netemeyer, R., Johnston, M.; & Burton, S. (1990). Analysis of Role Conflict and Role Ambiguity in a Structural Equations Framework. *Journal of Applied Psychology*. 75(2): 148-157.
- Porter, L.W., Steer, R.M., Mowday, R.T.; & Boulian, P.V. (1974, October). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technician. *Journal of Applied Psychology*. 15(59): 603-609.
- Robert, L.S. (1978). *Behavioral Concept and Nursing throughout Life Span*. New York : Prentice-Hall.
- Schermerhorn, J. R.; & others. (1991). *Managing Organizational Behavior*. 4th ed. New York: John Willey & sons.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill Book.
- _____. (1976). *The Stress of Life*. Revised ed. New York: McGraw-Hill Book.
- Seyfarth, J.T. (1991). *Personnel Manager for Effective Schools*. Boston : Allyn and Bacon.
- Sheldon, Marry E. (1971, July). Investments and Involvement as Mechanism Producing Commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*. (16): 143-144.
- Sheppard, H.B., Lewicki, R.J.; & Minton, J.W. 1992. *Organizational Justice (The Search for Fairness in the Workplace)*. United States: Macmillan, Inc.
- Steers, Richard M. March. (1977, April). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*. 6(22): 46-56.
- Steers, R.M. (1984). *Introduction to Organizational Behavior*. 2nd ed. Glenview, Illinois : Scott, Foresman.
- Vroom. (1994). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Werther, W.B.; & Davis, K. (1985). *Personnel Management and Human Resource*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.

Zimring, C.M. (1981). Stress and The Designed Environment. *Journal of Social Issues*.
37(1) : 145-171.

Zimbardo, P.; & Ruch, L. (1979). *Psychology and Life*. 10th ed. Illinios: Scott, Foresman.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของ
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้ เกิดความพึงพอใจในงานอันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรและตัวพนักงาน

ข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย และจะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความตั้งใจในการทำงาน

ตอนที่ 3 ความยุติธรรมในการทำงาน

ตอนที่ 4 ความผูกพันในองค์กร

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในงาน

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

นิสิตปริญญาโท ภาควิชาบริหารธุรกิจ

สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**เรื่อง : ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน การไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี**

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () และเติมคำในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 18 – 25 ปี

() 26 – 33 ปี

() 34 – 41 ปี

() 42 – 49 ปี

() 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9,000 บาท

() 9,001 – 19,000 บาท

() 19,001 – 29,000 บาท

() 29,001 – 39,000 บาท

() มากกว่า 39,000 บาท ขึ้นไป

5. สถานภาพ

() โสด

() สมรส/อยู่ร่วมกัน

() หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

6. ระดับตำแหน่งงาน

() ระดับผู้จัดการ

() ระดับปฏิบัติการ

7. ประสบการณ์ทำงาน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

() 4 – 6 ปี

() 7 – 9 ปี

() 10 – 12 ปี

() มากกว่า 12 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความตึงเครียดในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความตึงเครียดในการทำงานของท่าน โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ความตึงเครียดในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านลักษณะของงาน					
1. ปริมาณงานของท่านมีความเหมาะสม					
2. ท่านมีขนาดของห้องทำงานเหมาะสมกับการทำงานของท่าน					
3. ท่านมีอุปกรณ์สำนักงานที่ครบครันและเอื้อต่อการทำงานของท่าน					
4. งานที่ท่านทำมีความท้าทาย					
ด้านบทบาทในการทำงาน					
5. ท่านทราบถึงความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของท่าน					
6. ท่านทราบแน่นอนว่าท่านคาดหวังอะไรในงานของท่านบ้าง					
ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร					
7. ท่านทำงานภายใต้คำสั่งที่ชัดเจนทุกครั้ง					
8. ท่านกับผู้บังคับบัญชาเข้ากันได้ดีไม่มีความขัดแย้ง					
9. ท่านกับเพื่อนร่วมงานของท่านเข้ากันได้ดีไม่มีความขัดแย้ง					
ด้านความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร					
10. ท่านได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวของท่านในการทำงานในองค์กรแห่งนี้					
11. ค่าครองชีพที่สูงขึ้นไม่ส่งผลกับการทำงานในองค์กรแห่งนี้					
ด้านการพัฒนาอาชีพ					
12. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงตามความสามารถของท่าน					
13. ผู้บังคับบัญชาของท่านยินดีและเต็มใจสนับสนุนพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาส					

ตอนที่ 3 ความยุติธรรมในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการทำงานของท่าน โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ความยุติธรรมในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน					
1. ตราบใดที่ท่านมีความสามารถท่านจะได้ทำงานต่อไป					
2. ในองค์กรของท่านมีการพิจารณาให้รางวัลแก่บุคคลตามผลงาน					
ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ					
3. พนักงานมักจะเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบ					
4. การเลื่อนตำแหน่งของท่านจะขึ้นอยู่กับความสามารถของท่าน					
5. การว่าจ้างพนักงานใหม่จะถูกกำหนดโดยความสามารถของพนักงาน					
6. กฎและข้อบังคับขององค์กรจะถูกใช้กับพนักงานทั้งหมดอย่างเท่าเทียมกัน					
ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน					
7. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า					
8. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพและให้เกียรติ					

**ตอนที่ 4 ความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ)
จังหวัดลพบุรี**

คำชี้แจง ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรของท่าน โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านทัศนคติ					
1. ท่านห่วงใยเกี่ยวกับอนาคตขององค์กรนี้อย่างมาก					
2. สำหรับท่านการได้ทำงานในองค์กรนี้ถือเป็นสิ่งที่ดีที่สุด					
3. ท่านภูมิใจที่จะบอกผู้อื่นว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้					
ด้านพฤติกรรม					
4. ท่านเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
5. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป					
6. ท่านสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในองค์กรได้เสมอ					
ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องและบรรทัดฐานของสังคม					
7. ท่านจะชี้แจงความเป็นจริงด้วยเหตุผลทันทีหากมีใครกล่าวหา วิจารณ์หรือตำหนิองค์กรของท่านในทางเสียหาย					
8. ท่านเสียสละและอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงชื่อเสียงและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรเป็นสำคัญ					

**ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัด
ลพบุรี**

คำชี้แจง ส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของท่าน โปรดพิจารณาข้อความในแต่ละข้อ และให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน					
1. ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อองค์กรและการดำเนินงานขององค์กร					
2. ความพึงพอใจในสถานที่ทำงานของท่าน					
ด้านลักษณะงานที่ทำ					
3. ความพึงพอใจในงานของท่าน					
4. ความกระตือรือร้นในการทำงานของท่าน					
ด้านลักษณะทางสังคม					
5. ความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงาน					
6. ความพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กรของท่านต่อไปในอนาคต					

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศร 0519.12/ ๐๕-๘๒

วันที่ ๑ / มกราคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งรัตน์ เหล่าศรีวิวัฒน์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ฌักย์ กุณิสร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวรุ่งรัตน์ เหล่าศรีวิวัฒน์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์สมชาย สันติวัฒน์กุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศร 0519.12/๐๕๖/



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗/ มกราคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

เนื่องด้วย นางสาวรุ่งรัตน์ เหล่าร์ศรีวิวัฒน์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฏฐ์ กุลิศร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวรุ่งรัตน์ เหล่าร์ศรีวิวัฒน์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรศัทพ์ 087-4047-330



MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

Sukhumvit Road Soi 23 Bangkok 10110, THAILAND

24 ธันวาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ขอข้อมูลและเก็บแบบสอบถามเพื่อการทำสารนิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการไฟฟ้า

ด้วย นางสาวรุ่งรัตน์ เหล่าศรีวิวัฒน์ นิสิตระดับปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ (ภาคปกติ) ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ขอข้อมูลและเก็บแบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี" จึงใคร่ขออนุญาตให้ นางสาวรุ่งรัตน์ เหล่าศรีวิวัฒน์ เข้าพบเพื่อขอข้อมูลเก็บแบบสอบถาม ดังกล่าว ทั้งนี้ นิสิตจะมาติดต่อกับท่านโดยตรงด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา โครงการฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ด้วยดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกิตตา)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

MBA : Department of Business Administration

Faculty of Social Science

Tel : (662) 664-3322 FAX : (662) 664-1818

Website : <http://mba.swu.ac.th>

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา | <p>ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ</p> |
| 2. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ | <p>อาจารย์บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต</p> |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวรุ่งรัตน์ เหล่ารัมย์วิวัฒน์

วันเดือนปีเกิด

5 กรกฎาคม พุทธศักราช 2527

สถานที่เกิด

โรงพยาบาลลพบุรี จังหวัดลพบุรี

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

บ้านเลขที่ 87 ถนนสุรสงคราม ตำบลท่าหิน

อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี 15000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550

วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวัสดุศาสตร์ (อัญมณีและเครื่องประดับ)

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2552

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ