

ศึกษาคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้านครหลวง กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัด กรุงเทพมหานคร

Study Relationship Between Job Characteristic and Job Satisfaction of Metropolitan Electricity Authority's Staff in WATLIAB District.

รุ่งนภา มณีฉายกระจ่าง

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่ปฏิบัติงานที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติ โดยใช้สถิติ Independent samples t-test และ One way ANOVA กรณีที่พบความแตกต่างอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธี Scheffe's method เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานที่ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ผลทางสถิติโดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.75 อยู่ในช่วงอายุ 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.25 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.25 ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน พชล. คิดเป็นร้อยละ 27.25 มีตำแหน่งงาน งานวิชาการ / สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 45.50 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรในช่วง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.00 จากการศึกษาค้นคว้าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน สำหรับหน่วยงานและตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันอยู่ในระดับมาก ที่ 0.695 และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับ รองลงมาคือ ด้านความมีอิสระในงาน ด้านความหลากหลายทางทักษะ ด้านการทำงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และด้านความสำคัญของงานต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันที่ 0.546, 0.535, 0.534, 0.532 และ 0.493 ตามลำดับ

คำสำคัญ : คุณลักษณะงาน, ความพึงพอใจ, แรงจูงใจ

ABSTRACT

This research aim to study job satisfaction of Metropolitan Electricity Authority's employees in WATLIAB District by study relationship between job characteristics and job satisfaction and find personal factors which affect to job satisfaction. The research was quantitative research which statistically analyzed personal data from questionnaire with Independent sample t-test and one-way ANOVA , in case of the personal factors had statistically significant result as "difference" at statistical significance 0.05 , the researcher would apply Scheffe's method to find different results in pairs and statistically analyzed job characteristics data from questionnaire to find correlation between job characteristics and job satisfaction by Pearson's Product Moment Correlation at statistical significance 0.01

The statistic result showed the most sample separate each personal factor as follow 1) Gender (Male) 66.75% 2) Age (26 to 35) 35.25% 3) Education (Bachelor) 54.25% 4) Department (WAT LIAB District) 27.25% 5) Job function (Academic / Office) 45.50% 6) Job experience (1 to 5) 31.00%. The findings showed 1) personal factors (such as Gender, Age, Education, Job experience) and Job satisfaction were significant difference at statistical significance 0.05 but personal factors (such as Department and Job function) were not significant difference at statistical significance 0.05 2) Job Characteristic and Job satisfaction were significant relationship at statistical significance 0.01 with statistical significant value 0.000 and correlation 0.695 in the same direction, The most correlated job characteristic factor was "Feed Back" (value 0.546) following with "Autonomy" (value 0.535), "Skill Variety" (value 0.534), "Task Identity" (value 0.532) and "Task Significance" (value 0.493).

Keywords : job characteristic, satisfaction, motivation

บทนำ

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางธุรกิจที่สูง และมีความเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม ที่มีความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นตลอดเวลา องค์กรจะต้องเตรียมพร้อมปรับตัวให้เหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันทางธุรกิจ และสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กร ซึ่งในการดำเนินการเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและทุกความเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลในองค์กรด้วย ดังนั้นทุกองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องของแนวคิดในการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสำคัญเพิ่มมากยิ่งขึ้นต่อองค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาคของธุรกิจเอกชนหรือแม้กระทั่งในหน่วยงานภาครัฐ เพราะทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะขับเคลื่อนให้องค์กรเติบโต เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จตามแผนที่วางไว้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรอยู่ที่คุณภาพของคนในองค์กรนั้น ๆ ก็ว่าได้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นกุญแจสำคัญขององค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งในการบริหารจัดการบุคคลนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบัน ที่รูปแบบการดำเนินชีวิตและความต้องการของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม องค์กรจึงต้องนำการสร้างแรงจูงใจมาใช้เพื่อกระตุ้นให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ขององค์กรที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจนั้นมีหลายรูปแบบ ทั้งการสร้างแรงจูงใจภายใน ที่เป็นการจูงใจความต้องการของบุคคลจากภายในเป็นแรงผลักดันให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน และการสร้างแรงจูงใจภายนอกที่เป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจเป็นการให้รางวัล เชื้อเสียง คำชม รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งโดยปกติแล้วบุคคลจะได้รับสวัสดิการจากทางบริษัทในรูปแบบเท่าเทียมกัน แต่คุณลักษณะงานของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันแม้จะอยู่ในตำแหน่งงานเดียวกัน ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจจากภายในถือเป็นสิ่งที่ช่วยผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลได้ดีกว่าการสร้างแรงจูงใจจากภายนอก โดยเฉพาะในปัจจุบันที่บุคคลในองค์กรมีการแข่งขันที่สูงขึ้น การได้รับมอบหมายงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถและความสำคัญนั้นช่วยสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งการเพิ่มคุณค่าในงานเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่มีพื้นฐานสำคัญมาจากแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) โดยมุ่งเน้นไปที่คุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) เพื่อให้บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานตามคุณลักษณะของงานได้อย่างเต็มความสามารถ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Hackman & Oldham, 1980)

การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าที่มีบทบาทสำคัญ เป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านอุตสาหกรรม และธุรกิจบริการ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องบริหารจัดการบุคคลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี การสร้างแรงจูงใจในงานให้พนักงานเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงานที่ดีขึ้น อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่องค์กรได้อย่างยั่งยืน และสามารถลดอัตราการย้ายงานและลาออกได้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคูณลักษณะงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่ปฏิบัติงานที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่ปฏิบัติงานที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่ปฏิบัติงานที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่ปฏิบัติงานในที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ระดับ 1 - 10 มีพนักงานจำนวน 1,413 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561) โดยทำการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane จำนวน 400 คน

2. ด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร

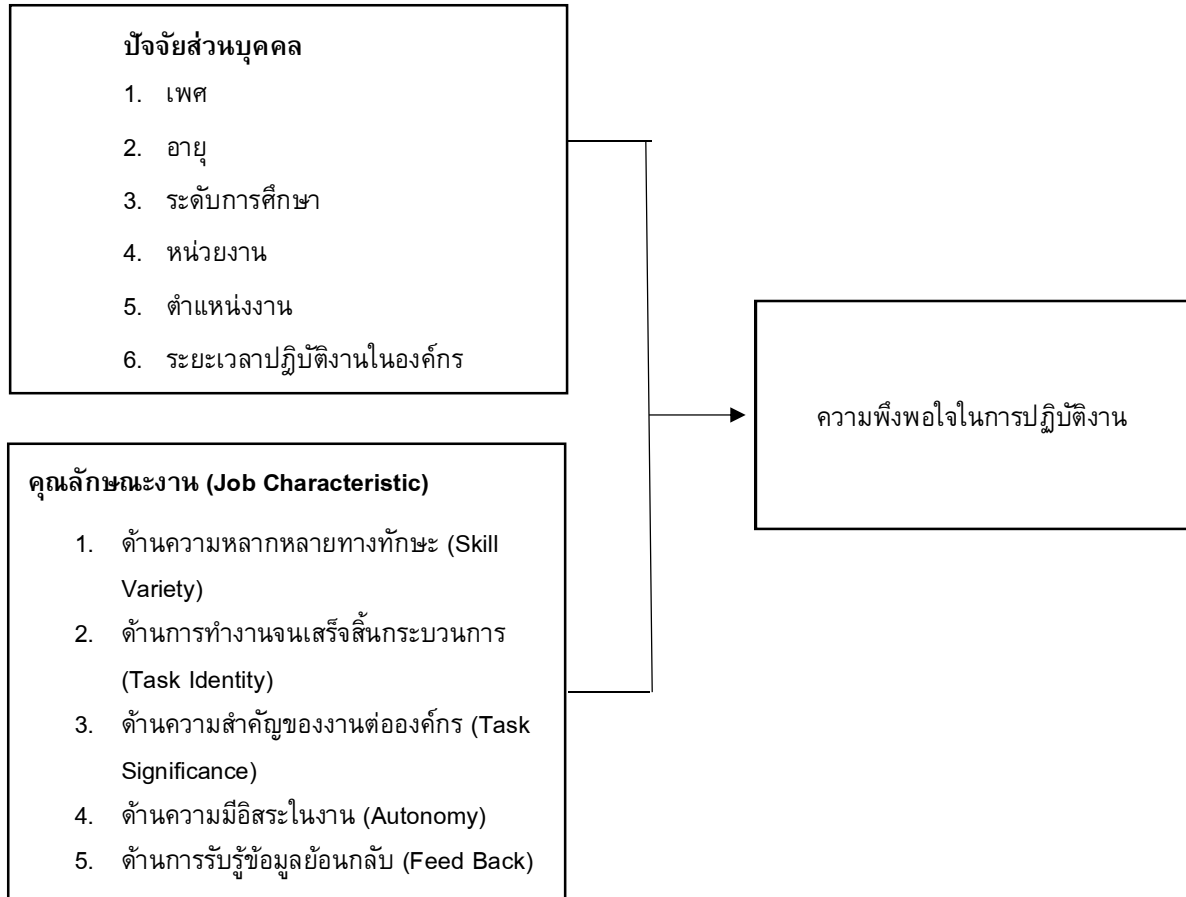
2.1.2 คุณลักษณะงาน ศึกษาตามแนวคิดของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham) และใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสำรวจเพื่อวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey : JDS) ตามแนวคิดของแฮคแมน และโอลด์แฮม (Hackman & Oldham) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายทางทักษะ ด้านการทำงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ด้านความสำคัญของงานต่อองค์กร ด้านความมีอิสระในงาน ด้านการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน

3. ด้านระยะเวลา

มีขอบเขตระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2562

กรอบแนวความคิดการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่ปฏิบัติงานที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในการออกแบบคุณลักษณะงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับพนักงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมให้กับพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อเพิ่มศักยภาพในองค์กร

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรตามรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ โดยประชากรที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามคือ พนักงานผู้ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตวัดเลียบ ซึ่งการไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตวัดเลียบ มีพนักงานที่ปฏิบัติงานตามสายงานต่าง ๆ รวมอยู่ด้วยกัน จำนวนทั้งสิ้น 11 สายงาน เป็นพนักงานจำนวน 1,413 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561) และกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 5%

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณการหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ในงานวิจัยครั้งนี้จำนวน 312 ตัวอย่าง และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนจากการทำแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ใช้ออกแบบสอบถาม ให้มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ โดยปรับเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างให้อยู่ที่ 400 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้ขนาดของข้อมูลที่เหมาะสมและป้องกันความคลาดเคลื่อนที่อาจเกิดขึ้นจากการทำแบบสอบถาม

การสุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) ตามสายงาน และเก็บข้อมูลโดยกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากพนักงานที่ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 200 ชุด เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ต้องออกไปปฏิบัติหน้าที่ตามพื้นที่เขตให้บริการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานนอกสถานที่ทำการ และส่วนที่เหลือเก็บข้อมูลตามสายงานที่ทำการเขตวัดเลียบ จำนวน 200 ชุด

วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเพื่อวัดระดับคุณลักษณะงาน ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจ

เกณฑ์การประเมิน

ในส่วนของเกณฑ์การประเมิน ผู้วิจัยจะใช้หลักการแบ่งช่วงแบบอัตราภาคชั้น (Class Interval) โดยคะแนนสูงที่สุดคือ 5 คะแนน และคะแนนต่ำที่สุดคือ 1

การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

- การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาในแต่ละตัวแปร
- การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้ทดลองแจกแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด และนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.949

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- ติดต่อสายงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติการในการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผ่านแผนกบริหารทั่วไปของสายงาน เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้พนักงานในสายงานตอบแบบสอบถาม
- การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการตอบแบบสอบถามของการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
- จำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ชุด ได้รับคืนเป็นฉบับที่สมบูรณ์ และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ 400 ชุด
- นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ มาวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผล

การวิจัยเรื่อง ศึกษาคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด แล้วจึงทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้วยวิธีการทางสถิติ โดยการวิเคราะห์สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

- การวิเคราะห์ข้อมูลในด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน
- การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคุณลักษณะงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการนำเสนอในรูปแบบของค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการนำเสนอในรูปแบบของค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อช่วยในการทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ มีดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทดสอบโดยใช้สถิติ Independent samples t-test และ One way ANOVA กรณีที่พบความแตกต่างอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธี Scheffe's method เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่ปฏิบัติงานที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ทดสอบโดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การแปลความหมายของค่าสหสัมพันธ์ตามเกณฑ์ของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2546 : 90) ใช้ได้ในทิศทางบวกและลบ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 และเพศหญิง จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.25 รองลงมาคือ อายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ปฏิบัติงานในหน่วยงาน พชล. จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 รองลงมาคือ หน่วยงาน ฝอจ. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน งานวิชาการ / สำนักงาน จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือ ตำแหน่งงาน ช่างเทคนิค / ช่างฝีมือ / งานกึ่งฝีมือ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ที่ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 ปีขึ้นไป จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 – 15 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลคุณลักษณะงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับปัจจัยคุณลักษณะงาน (Job Characteristic) โดยภาพรวมใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นระดับมาก ในด้านความสำคัญของงานต่อองค์กร (Task Significance) รองลงมาคือด้านการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) ด้านความหลากหลายทางทักษะ (Skill Variety) ด้านการทำงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการ (Task Identity) ด้านความมีอิสระในงาน (Autonomy) มีค่าเฉลี่ย 4.14, 4.04, 3.92, 3.75 และ 3.59 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นกับปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นระดับมากคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) รองลงมาคือด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ด้านความก้าวหน้า (Advancement) และด้านลักษณะของงาน (Work itself) มีค่าเฉลี่ย 4.07, 3.99, 3.90, 3.88 และ 3.75 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ใช้การทดสอบแบบ Independent Samples t-test พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 หมายความว่า เพศที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าเพศที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.015 และ 0.027 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย

การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test (Oneway ANOVA) โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามอายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.001 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.069 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความก้าวหน้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 และ 0.002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามหน่วยงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.112 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน ไม่พบความแตกต่าง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามหน่วยงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.263 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน ไม่พบความแตกต่าง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.003 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่ปฏิบัติงานที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

คุณลักษณะงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สันอยู่ในระดับมาก ที่ 0.695 และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณลักษณะงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สันอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับ รองลงมาคือ ด้านความมีอิสระในงาน ด้านความหลากหลายทางทักษะ ด้านการทำงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการ และด้านความสำคัญของงานต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สันที่ 0.546, 0.535, 0.534, 0.532 และ 0.493 ตามลำดับ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 26 - 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน พ.ชล. มีตำแหน่งงาน งานวิชาการ / สำนักงาน และมีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรในช่วง 1 - 5 ปี ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากรูปแบบงานมีความแตกต่างกัน บางตำแหน่งงานถูกกำหนดให้เป็นงานเฉพาะเพศชายเท่านั้น จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พบว่าพนักงานที่มีช่วงอายุ 45 ปีขึ้นไป เป็นกลุ่มที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าพนักงานกลุ่มอื่น นั่นเป็นเพราะว่าพนักงานกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ผ่านการทำงานมานาน มีประสบการณ์และความชำนาญในการทำงานสูง จึงมีความเข้าใจในงานความรับผิดชอบและการได้รับการยอมรับนับถือมากกว่ากลุ่มอื่น ต่างจากกลุ่มของพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ซึ่งมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า มีทักษะความรู้ความสามารถไม่เพียงพอกับงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการได้รับการยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความก้าวหน้า มากกว่าพนักงานกลุ่มอื่น นั่นเป็นเพราะว่าองค์กรมีการกำหนดระดับการศึกษาที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน ซึ่งระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี มีโอกาสเติบโตในสายงานสูงกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมายต้องใช้ทักษะสูงในการทำงาน มีความท้าทาย ทำให้พนักงานกลุ่มนี้ขาดทักษะในการทำงานมากกว่า ต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาจเป็นเพราะพนักงานกลุ่มนี้ขาดทักษะด้านการทำงานเฉพาะทาง ขาดโอกาสในการแสดงความสามารถ ทำให้ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นและมีอิสระในการทำงานอย่างเต็มที่

พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีหน่วยงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากลักษณะงานในภาพรวมมีลักษณะคล้ายกัน มีวิธีการทำงาน ตลอดจนให้อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในทุกระดับคล้ายกันในแต่ละหน่วยงาน ทำให้พนักงานไม่รู้สึกแตกต่างกัน

พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก อาจเนื่องมาจากในการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งงานมีความถนัดเฉพาะทางและเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่

พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 25 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็น ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ มากกว่ากลุ่มผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร 1 – 5 ปี นั้นเป็นเพราะว่าพนักงานที่ทำงานมานาน มีความรู้ความชำนาญในงาน และประสบการณ์ทำงานที่มากกว่า ทำให้ต้องรับผิดชอบในการทำงานสูง แสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ อันจะส่งผลต่อความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนั้นพนักงานจึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าการวิจัยครั้งนี้ปัจจัยส่วนบุคคลบางปัจจัย มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อมูลคุณลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการพิสูจน์สมมติฐานพบว่าคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Job Characteristic Model ที่อธิบาย ว่ามิติของงานมีผลกระทบต่อสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่จะเกิดแรงจูงใจและส่งผลต่อไปยังความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ ร่องแขวง (2555) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความเกี่ยวเนื่องกันของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระในงาน และด้านผลสะท้อนจากงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่ในภาพรวมคุณลักษณะงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเป็นเพราะพนักงานการไฟฟ้านครหลวงได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถ ลักษณะงานมีความท้าทายในงานและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนี้สูงกว่าด้านอื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Harrell Thomas Willard (1972: หน้า 260 – 274) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในปัจจัยด้านงาน ที่กล่าวถึงลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีคุณลักษณะของงานของ แฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะงาน 5 มิติ ซึ่งนำไปสู่สภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน ที่บุคคลจะต้องรับรู้ว่างานของตนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตามค่านิยมของแต่ละบุคคล เชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่าง ๆ จากความพยายามของตนเอง และสามารถที่จะตีความผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าเป็นสิ่งที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

ส่วนด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่ทำในส่วนของงานเอกสารหรืองานสำนักงาน เป็นงานที่ไม่มีความเกี่ยวเนื่องกัน หรือไม่สามารที่จะปฏิบัติงานด้วยตนเองได้ตั้งแต่ต้นจนสิ้นกระบวนการ เนื่องจากลักษณะองค์กรเป็นรูปแบบรัฐวิสาหกิจ การทำงานมีหลายขั้นตอน แบ่งแยกหน้าที่กันอย่างชัดเจน ทำให้งานมีความเกี่ยวเนื่องกันไม่สามารถทำเสร็จได้ภายในกระบวนการเดียว อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ที่สามารถรับมือกับปัญหาในระหว่างปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีคุณลักษณะของงานของ แฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1980) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะงาน 5 มิติ ซึ่งนำไปสู่ภาวะทางจิตใจ (Psychological States) ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน ที่บุคคลจะต้องรับรู้ว่างานของตนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญตามค่านิยมของแต่ละบุคคล เชื่อว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่าง ๆ จากความพยายามของตนเอง และสามารถที่จะตีความผลการปฏิบัติงานของตนเองว่าเป็นสิ่งที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ จากงานวิจัยคุณลักษณะงานในแต่ละรายด้านมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมระดับปานกลาง ดังนั้นจึงต้องปรับคุณลักษณะงานให้สอดคล้องกับความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg, Mausner & Snyderman (1959) ปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานเพื่อหาทางที่จะลดความไม่พอใจในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเสริมสร้างประสิทธิภาพของงานให้มากขึ้น ซึ่งสรุปได้ว่าความสุขจากการทำงาานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำโดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจใน งานที่ทำนั้นไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ และ ปัจจัยค้ำจุน โดยปัจจัยจูงใจคือ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่าเพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ในด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากลักษณะงานโดยรวมเอื้อต่อการทำงานของเพศชายมากกว่าในบางตำแหน่งงาน ซึ่งส่งผลต่อความรับผิดชอบของงานที่ปฏิบัติ และการได้รับการยอมรับนับถือมากกว่า ดังนั้นจึงควรส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพศหญิงเพิ่มขึ้น โดยเพิ่มความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

2. จากผลการวิจัยพบว่าอายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน และด้านความรับผิดชอบ โดยกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจน้อยสุด เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้เข้าทำงานไม่นานนัก จึงยังขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน ตลอดจนประสบการณ์ในการทำงานไม่มากนัก จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานกลุ่มอื่น ดังนั้นจึงควรส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของพนักงานกลุ่มนี้เพิ่มขึ้น โดยให้การอบรมทักษะฝีมือในการทำงานแก่พนักงานเพื่อให้เกิดความชำนาญเพิ่มขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ในด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความก้าวหน้า โดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจน้อยสุดในด้านความสำเร็จในการทำงาน เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานวิชาการหรืองานสำนักงาน ซึ่งกระบวนการทำงานมีความซ้ำซ้อน เกี่ยวเนื่องกัน ทำให้ไม่สามารถทำงานได้เสร็จสิ้นกระบวนการ ส่งผลต่อการประเมินข้อมูลเพื่อปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

ดังนั้นจึงควรปรับโครงสร้างหรือกระบวนการให้มีความกระชับ ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนให้ทันต่อเวลามากขึ้น ในส่วนกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจน้อยสุดในด้านความก้าวหน้า เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้มีลักษณะการทำงานประจำหรือ Routine ทำให้ขาดอิสระในการคิด ดังนั้นจึงควรส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของพนักงานกลุ่มนี้ โดยให้การอบรมทักษะ ให้อิสระในการทำงาน และความรับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้น

4. จากผลการวิจัยพบว่าการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรปรับปรุงคุณลักษณะงานให้เป็นสิ่งจูงใจแก่พนักงานดังต่อไปนี้

- จัดให้มีการหมุนเวียนงานระหว่างแผนก เพื่อให้พนักงานได้ใช้ทักษะงานที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อลดความน่าเบื่อหน่ายจากงานที่ทำ ซ้ำ ๆ (Routine)

- จัดให้พนักงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากขึ้น เพื่อให้สามารถมองเห็นขั้นตอนของงานโดยตลอด และได้แก้ปัญหาจากงานร่วมกัน พนักงานจะรู้สึกต้องรับผิดชอบในงานมากขึ้น

- สร้างทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำ ให้พนักงานเห็นคุณค่าของงานโดยชี้ให้เห็น งานที่ทำเป็นงานจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร จึงต้องเห็นคุณค่า และให้ความสำคัญกับงาน เนื่องจากมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

- ต้องมีการประเมินผลงานของพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม เพื่อให้พนักงานทุกคน ได้รับทราบถึงผลสะท้อนจากงานที่ทำ โดยต้องกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพให้เหมาะสมในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ พนักงานจะได้รับทราบผลการประเมินจากผู้อื่น และจะเกิดความสุข ความพึงพอใจ เมื่อได้รับทราบผลสะท้อนจากงานในด้านที่ดี

ดังนั้น องค์กรจะต้องคำนึงถึงคุณลักษณะงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับพนักงาน และตำแหน่งหน้าที่ของงานให้เหมาะสม ควรมีการฝึกอบรม ให้อิสระและความรับผิดชอบในงานมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานก็จะมีความสุข และเลือกที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป หากตำแหน่งงานที่ทำอยู่สามารถจูงใจและมีโอกาสก้าวหน้าได้

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาคุณลักษณะงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่ปฏิบัติงานที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยในครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในการออกแบบคุณลักษณะงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และเป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมให้กับพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มศักยภาพในองค์กร

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ จีรพร ศรีทอง ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาของงานวิจัย รวมทั้งสละเวลาให้คำแนะนำและความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับแนวทางวิจัย การปรับปรุงงานวิจัยและการนำเสนองานวิจัยนี้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเรียนและการสอบมาโดยตลอด และขอขอบคุณพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ทำการเขตวัดเลียบทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ ที่กรุณาสละเวลา

เอื้อเพื่อข้อมูล ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จ
ลุล่วงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ หากว่างานวิจัยฉบับนี้จะสามารถสร้างประโยชน์แก่ผู้สนใจศึกษา และเกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมแล้วนั้น
ข้าพเจ้าขอยกเอาคุณความดีที่เกิดขึ้นนี้ ให้แก่ผู้ที่ได้กล่าวถึงทั้งหมดข้างต้น แต่หากว่ามีข้อบกพร่องของงานวิจัยไม่ว่า
ประการใด ข้าพเจ้าขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

เอกสารอ้างอิง

การไฟฟ้านครหลวง. (2561). รายงานประจำปี 2561. กรุงเทพมหานคร: การไฟฟ้านครหลวง.

การไฟฟ้านครหลวง, ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร. (2560). ประวัติความเป็นมา. ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2562,

จาก <https://www.mea.or.th/profile/91/96>

ทวีศักดิ์ รongแขวง. (2555). ความสัมพันธ์ของคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาอุตสาหกรรม

อิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรม นวนคร. สารนิพนธ์ คณะบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี.

นิสรา รอดนุช. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชี

ขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญช่วย ไชยเมืองชื่น. (2548). ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดลำปางต่อการประเมินคุณภาพ

ภายนอก. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

ปกภณ จันทศาสตร์. (2557). ปัจจัยคุณสมบัตินบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับ

องค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการในเขตลาดพร้าว-จตุจักร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พรธนิภา สืบสุข. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ

ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ คณะพยาบาล

ศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด. การจัดการบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

รง ภู่วงไพโรจน์. (2540). ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากร

ที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา

บัณฑิต (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วงเดือน ผ่องแผ้ว. (2545). ความพึงพอใจในการเรียนสาขาวิชาการบัญชีของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
โรงเรียนพาณิชยการเพชรบุรีบริหารธุรกิจจังหวัดเพชรบุรี. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิตสาขาธุรกิจศึกษา.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศลิษา ทวีวัฒนะกิจบวร. (2548). ผลกระทบของคุณลักษณะของงานและคุณลักษณะโครงสร้างเชิงสังคมที่มีต่อการเสริมสร้าง
พลังอำนาจในงานภายในตน. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวี. (2544). หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*,
55, 259-286.
- Hackman & Oldham. G. R. (1974). The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of jobs and the
evaluation of job redesign projects. Department of administrative sciences Yale university. USA:
Yale University.
- Hackman & Oldham. (1980). Work redesign and motivation. *Professional psychology*, 11(3), 445-455.
- Harrell Thomas Willard. (1972). *Industrial Psychology*. New York: Holt Rinehart and Winston.
- Herzberg, F., Mausner, B. and Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. 2nd Edition, John Wiley &
Sons Inc., New York, 20, 141-147.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Maslow Hierarchy of Needs. (2009). ทฤษฎีความต้องการมาสโลว์. ค้นเมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2562,
จาก <http://thesisavenue.blogspot.com/2008/09/maslows-general-theory-of-human.html>.
- Sohrabizadeh, S., & Sayfour, N. (2014). Antecedents and consequences of work engagement among nurses.
Iranian Red Crescent medical journal, 16 (11), 1-8.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rdEd. New York. Harper and Row Publications.