

ชื่อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพในการจ้างงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย
ผู้วิจัย นางสุดคนึง พุกจำปา ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ (2) รองศาสตราจารย์วิเชียร
เลิศโกคานนท์ (3) รองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ ปีการศึกษา 2546

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิภาพในการจ้างงานของ
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการ
จ้างงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (3) เพื่อแสวงหาแนวทางแก้ไขในการเสริมสร้าง
ประสิทธิภาพการจ้างงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้านี้ เป็นผู้รับจ้างการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
แม่เมาะ จำนวน 400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้
แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าเฉลี่ยโดยการวิเคราะห์ความแปร
ปรวนแบบทางเดียว วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 2.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับจ้างมีความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่ทำมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 2.47$) รองลงมาได้แก่ ด้านความมั่นคงและความต่อเนื่องของงาน ($\bar{X} = 2.45$) และความ
พึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.41$) (2) ผลการทดสอบ
สมมติฐานพบว่า ลักษณะของงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความต่อเนื่อง
ของงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถ้าปัจจัย
แวดล้อมในการทำงานเหมาะสม และมีคุณภาพก็จะส่งผลให้การจ้างงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ ประสิทธิภาพในการจ้างงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

Thesis title: EMPLOYMENT EFFICIENCY OF THE ELECTRICITY GENERATING AUTHORITY OF THAILAND
Researcher: Mrs. Sudkaning Pukjumpa **Degree:** Master of Business Administration
Thesis advisors: (1) Dr. Kingpoom Thongbat, Associate Professor, (2) Wichien Rertpookanont, Associate Professor, (3) Somchai Hirankitti, Associate Professor;
Academic year: 2003

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study employment efficiency of Electricity Generating Authority of Thailand; (2) to study the factors which relate to employment efficiency of Electricity Generating Authority of Thailand; (3) seek for direction to improve employment efficiency of Electricity Generating Authority of Thailand.

The 400 samples were gathered from employees of Electricity Generating Authority of Thailand Mae Moh. The research instrument used was a set of questionnaire. SPSS/PC computer program was used to calculate the percentage, mean, standard deviation and One Way ANOVA.

The research result showed that (1) Overall satisfaction of employees is moderate ($\bar{X} = 2.44$). Employees' satisfaction on types of job done is the highest ($\bar{X} = 2.44$) followed by job security and job continues ($\bar{X} = 2.44$), the factors affecting working is moderate ($\bar{X} = 2.44$). (2) The results of assumption testing found that type of job done, job security and job continues are statistically significant with 0.05 level. The significance of the correlation showed that the employment efficiency is higher.

Keywords: Employment Efficiency, The Electricity Generating Authority of Thailand

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ ประธานที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์วิเชียร เลิศโกถานนท์ และรองศาสตราจารย์สมชาย หิรัญกิตติ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำแนวทางในการจัดทำ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขทุกขั้นตอนจนเสร็จสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ที่กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะในการจัดทำแบบสอบถาม และคุณสมชาย ติวะตันสกุล ผู้จัดการหน่วยบริหาร โครงการพัฒนาพื้นที่และชุมชน กฟผ. แม่เมาะ ที่ได้ชี้แนะให้คำปรึกษา รวมทั้งขอขอบคุณประชาชนชาวอำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ทุกท่านที่ให้ความสนับสนุนในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณอีกหลายท่านที่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ที่ได้มีส่วนร่วมในการเป็นกำลังใจ ให้ข้อคิดเห็นและช่วยเหลือในระหว่างดำเนินงานวิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัย และคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ เป็นผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และคุณความดีที่ได้รับครั้งนี้ ขอมอบให้กับทุกท่านที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

นางสุดคนึง พุกจำปา

ตุลาคม 2546

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการทำงาน	8
ทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวคิดในการวิจัย	11
การดำเนินการจ้างงานของ กฟผ	24
ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจ้างงานของ กฟผ	27
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับจ้าง	48
ข้อมูลแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	52
การทดสอบสมมติฐาน	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
สรุปการวิจัย	70
การอภิปรายผล	72
ผลการทดสอบสมมติฐาน	73
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	85
ก ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)	86
ข แบบสอบถาม	88
ค ประวัติความเป็นมา และการบริหารงานของ กฟผ.	92
ประวัติผู้วิจัย	108

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 2.1	มูลค่างานที่กลุ่มราษฎรผู้รับจ้างรับจ้างงานจาก กฟผ.....	25
ตารางที่ 2.2	กลุ่มราษฎรที่จดทะเบียนทำธุรกิจกับ กฟผ.....	26
ตารางที่ 2.3	ตารางแสดงจำนวนราษฎรชาย หญิง ของอำเภอแม่เมาะ.....	26
ตารางที่ 3.1	การสุ่มตัวอย่างของประชากร.....	41
ตารางที่ 4.1	ตารางแสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง.....	44
ตารางที่ 4.2	ตารางแสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	45
ตารางที่ 4.3	ตารางแสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามสถานภาพในครอบครัว.....	45
ตารางที่ 4.4	ตารางแสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา.....	46
ตารางที่ 4.5	ตารางแสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระยะเวลาในการรับจ้างงาน.....	46
ตารางที่ 4.6	ตารางแสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	47
ตารางที่ 4.7	ตารางแสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ทำ.....	48
ตารางที่ 4.8	ตารางแสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	49
ตารางที่ 4.9	ตารางแสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับ ความมั่นคงและความต่อเนื่องของงาน.....	50
ตารางที่ 4.10	ตารางแสดงความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการจ้างงาน.....	51
ตารางที่ 4.11	ตารางแสดงจำนวนและร้อยละจำนวนผู้ให้ข้อมูลแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ.....	52
ตารางที่ 4.12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน ความยากลำบากในการดำเนินงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	53
ตารางที่ 4.13	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน ประสบการณ์ในการรับจ้างงานจาก กฟผ. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	54
ตารางที่ 4.14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน ความปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	55
ตารางที่ 4.15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน งานที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน ความเครียดหรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล.....	57
ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล.....	58
ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	59
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน การได้รับความช่วยเหลือ เอื้อเพื่อ เพื่อแม่จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	60
ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน ความสะดวก ปลอดภัยในการเดินทางไปทำงาน จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล.....	61
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน การได้รับฟังการบรรยาย ชี้แจง อบรมก่อนการทำงาน จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล.....	62
ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน ความคล่องตัวในการติดต่อประสานงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	63
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน นโยบาย กฟผ เรื่องการรับยาสภาพแวดล้อม จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล.....	64
ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน ความสะดวก รวดเร็ว ในการได้รับเงินจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	65
ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน ระยะเวลาการจ้างงานอย่างต่อเนื่องจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	66
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้านปริมาณงานที่ได้รับเป็นปริมาณงานที่เหมาะสม จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล.....	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน นโยบายของผู้บริหาร กฟผ. ที่ให้การสนับสนุน จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล	68
ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ ด้าน ปริมาณงานที่เหมาะสมกับค่าจ้าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	69

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	16
ภาพที่ 2.2 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg.....	18
ภาพที่ 2.3 แสดงแนวคิดทฤษฎีความเสมอภาค	19

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 86 ที่บัญญัติว่า “รัฐต้องส่งเสริมให้ประชากรวัยทำงานมีงานทำ ค้ำครองแรงงาน โดยเฉพาะแรงงาน เด็กและแรงงานหญิง จัดระบบแรงงานสัมพันธ์ การประกันสังคมรวมทั้งค่าตอบแทนแรงงานให้เป็นธรรม” หมายความว่า รัฐต้องส่งเสริมให้ภาครัฐ และภาคเอกชนช่วยให้ประชาชนมีงานทำ โดยให้ประชาชนได้ค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ภายใต้ระบบแรงงานสัมพันธ์ และการประกันสังคม หากปฏิบัติได้เช่นนี้แล้ว ก็จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีงามขึ้น ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง นำมาซึ่งความสงบสุขในการทำงาน และสรรค์สร้างความสำเร็จทางเศรษฐกิจให้ทั้ง ลูกจ้าง นายจ้าง ชุมชนท้องถิ่น และประเทศชาติ

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เป็นองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ มีภารกิจในการวางแผนระบบไฟฟ้า การจัดหาและพัฒนาไฟฟ้า ผลิตและจ่ายกระแสไฟ ให้พอเพียง กับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้มีกำลังการผลิตที่พอเพียง ไม่ให้มี กระแสไฟฟ้าสำรองในระบบมากเกินไป ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูง ในการผลิต การดำเนินการผลิตกระแสไฟฟ้าเป็นการดำเนินงานที่ต่อเนื่องตลอดเวลา ระบบการจัดการดำเนินงานทั้งทางด้านทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต และทางด้านทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสิ่ง สำคัญมาก กฟผ. จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทั้งที่เป็น พนักงาน กฟผ. โดยตรง และรวมถึงประชาชนในพื้นที่ ที่ กฟผ. ได้จ้างงานทุกประเภท การจ้าง แรงงานเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของการบริหารงานบุคคลทั้งในภาครัฐและเอกชน เป็นการช่วย ให้ประชาชนมีรายได้ มีอาชีพที่มั่นคง มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน องค์กร และประเทศชาติ

หน่วยงานของ กฟผ. ที่อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ที่ได้เริ่มดำเนินการผลิตไฟฟ้าโดยใช้ถ่านหินลิกไนต์เป็นเชื้อเพลิงในการผลิตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 ประกอบด้วย 2 หน่วยงานหลัก คือ โรงไฟฟ้าแม่เมาะ มีพนักงานในสังกัดจำนวน 2,647 คน เหมือนแม่เมาะ มีพนักงานในสังกัด จำนวน 1,959 คน ในส่วนของหน้าที่รับผิดชอบ โรงไฟฟ้าแม่เมาะมีหน้าที่รับผิดชอบผลิตกระแส ไฟฟ้าที่นำไปใช้ สำหรับพื้นที่ภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีทั้งหมด

13 หน่วย ปัจจุบันหน่วยที่ 1-3 ได้หยุดการเดินเครื่องแล้ว จึงเหลือ โรงไฟฟ้าที่เดินเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้า คือ หน่วยที่ 4-13 ส่วนเหมืองแม่เมาะ มีหน้าที่รับผิดชอบผลิตถ่านหินลิกไนต์สำหรับเป็นเชื้อเพลิงในการผลิตไฟฟ้าของโรงไฟฟ้าแม่เมาะ ด้วยวิธีการทำเหมืองเปิด

จากการดำเนินงานของโรงไฟฟ้าแม่เมาะ และเหมืองแม่เมาะ ที่ผ่านมารายการในพื้นที่อำเภอแม่เมาะได้รับผลกระทบที่เกิดจากการผลิตไฟฟ้าและการทำเหมืองในหลายๆ ด้าน ทั้งในส่วนของคุณภาพสิ่งแวดล้อม และส่วนที่กระทบต่อรายการโดยตรง โดยผลกระทบที่เกิดจากการผลิตกระแสไฟฟ้าในอดีตนั้น เกิดจากปริมาณก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ที่ปล่อยออกมาจากปล่องของโรงไฟฟ้าไม่สามารถกระจายได้ดี จึงเป็นผลให้พืชผักบางชนิดได้รับความเสียหาย และเกิดผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของราษฎรบางส่วน อีกทั้งยังส่งผลต่อเนื่องถึงการเรียนต่างๆ ที่ราษฎรมักยกเรื่องนี้มากว่าอ้างและใช้เป็นสาเหตุในการร้องขออพยพเป็นระยะๆ สำหรับผลกระทบที่เกิดจากการทำเหมือง มี 5 ด้าน คือ

- 1) ผลกระทบที่เกิดจากฝุ่นฟุ้งกระจาย จากการทำเหมืองตั้งแต่ขั้นตอน การขุด ตัก เท และลำเลียงโดยสายพานลำเลียง
- 2) ผลกระทบที่เกิดจากกลิ่น เกิดจากธรรมชาติของถ่านลิกไนต์ซึ่งหากสัมผัสกับอากาศเป็นระยะเวลานาน และอยู่ในสถานะที่เหมาะสมจะติดไฟเองได้ และอาจทำให้เกิดกลิ่นเหม็นรบกวนต่อชุมชนบริเวณใกล้เคียง
- 3) ผลกระทบที่เกิดจากเสียงของเครื่องจักรที่ทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นเสียงที่เกิดจากการทำงานของระบบสายพานลำเลียง เครื่องจักร และรถบรรทุกดินและถ่านหิน
- 4) ผลกระทบที่เกิดจากแรงสั่นสะเทือน เกิดจากการระเบิดดินแข็ง ที่แรงระเบิดก่อให้เกิดคลื่นความสั่นสะเทือนกระจายออกไปโดยรอบ
- 5) ผลกระทบต่อคุณภาพน้ำ เกิดจากน้ำฝนที่ชะล้างพื้นที่บ่อเหมืองและที่ทิ้งดิน ทำให้น้ำมีคุณภาพด้อยลงเนื่องจากมีสารละลายเจือปนอยู่ในน้ำ

แนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น กฟผ. ได้กำหนดมาตรการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของการผลิตไฟฟ้า และการทำเหมือง โดยกำหนดมาตรการแก้ไขในระยะสั้น และมาตรการระยะยาว ดังนี้

มาตรการแก้ไขในระยะสั้น

- 1) ชดเชยค่าเสียหายที่เกิดแก่พืชผัก
- 2) จัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ตรวจรักษาตามหมู่บ้าน จ่ายค่ารักษาพยาบาลแก่ราษฎรที่เข้ารับการรักษาตามสถานพยาบาล

3) ควบคุมปริมาณการปล่อยก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ให้น้อยลง ด้วยวิธีลดกำลังการผลิต ตลอดจนนำถ่านหินที่มีกำมะถันต่ำมาผสมกับถ่านลิกไนต์ของเหมืองแม่เมาะ

4) นีตพรมน้ำบริเวณที่ทำให้เกิดการฟุ้งกระจายของฝุ่น ปลุกแนวต้นไม้กั้นระหว่างบ่อเหมืองกับชุมชน เพื่อสร้างแนวกันฝุ่น และทำม่านน้ำเพื่อป้องกันการฟุ้งกระจายของฝุ่นไปยังชุมชน

5) นีตพรมน้ำบริเวณที่เกิดถ่านติดไฟ หรือใช้เครื่องจักรไถกลบ

6) ควบคุมระดับเสียงบริเวณแหล่งกำเนิดของเสียง ดูแลบำรุงรักษาเครื่องจักร และการปลุกแนวต้นไม้เพื่อกรองระดับเสียงอีกชั้นหนึ่ง

7) ควบคุมแรงสั่นสะเทือนที่เกิดจากแรงระเบิดโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานที่เข้มงวดของประเทศออสเตรเลีย ซึ่งใช้สำหรับป้องกันอาคารที่ต้องการอนุรักษ์ไว้ มาใช้เป็นเกณฑ์กำหนด และติดตั้งเครื่องวัดแรงสั่นสะเทือนในบริเวณหมู่บ้านที่ได้รับผลกระทบ เพื่อการติดตามและควบคุมการทำงานของ กฟผ.

8) จัดทำระบบระบายน้ำเพื่อแยกน้ำคุณภาพดีและน้ำคุณภาพด้อยออกจากกัน ปลุกพืชคลุมดินเพื่อลดการปนเปื้อนของน้ำ และการส่งน้ำไปบำบัดด้วยวิธีตกตะกอนและชีวภาพในบ่อดกตะกอนและ Wetland ก่อนนำมาใช้หรือปล่อยลงทางน้ำสาธารณะ

มาตรการระยะยาว ที่สำคัญ

1) ติดตั้งเครื่องกำจัดก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ หรือเครื่อง FGD ของโรงไฟฟ้าทั้ง 10 หน่วย โดยติดตั้งครบ เมื่อต้นปี พ.ศ. 2543 เป็นผลให้สามารถกำจัดก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ได้ทั้งหมด และติดตั้งระบบตรวจวัดก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์แบบออนไลน์ ที่จะสามารถรายงานผลการตรวจวัดบริเวณชุมชนมายังศูนย์ควบคุมได้ทันที ซึ่งอยู่ในการควบคุมดูแลของกรมควบคุมมลพิษ

2) การให้ความช่วยเหลือราษฎร ที่เดิมส่วนใหญ่ประกอบอาชีพหาของป่า และทำการเกษตรตามฤดูกาล เมื่อ กฟผ. มาพัฒนาการผลิตไฟฟ้าที่อำเภอแม่เมาะ ประกอบกับเกิดความแห้งแล้งของพื้นที่และผืนป่าเสื่อมโทรมลง ทำให้ราษฎรจำนวนมากเปลี่ยนอาชีพมาเป็นการรับจ้าง ในบริษัทที่รับจ้างงานจาก กฟผ. เป็นลูกจ้าง กฟผ. โดยตรง หรือเป็นพนักงาน กฟผ. อย่างไรก็ตาม ราษฎรที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป หรือเป็นเกษตรกรยังมีรายได้ไม่แน่นอน ทำให้ราษฎรส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อครอบครัวค่อนข้างต่ำ ปัจจุบันราษฎรกว่า 50% ของอำเภอแม่เมาะ มีอาชีพรับจ้าง และ กฟผ. ได้มีนโยบายที่จะให้ความช่วยเหลือ พัฒนา ส่งเสริมในด้านต่างๆ เพื่อให้ราษฎรมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยเน้นด้านการพัฒนาท้องถิ่น สาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริมพัฒนาอาชีพ และการจ้างแรงงานจากราษฎรโดยตรง เพื่อเป็นการกระจายรายได้ไปสู่ราษฎรให้มีงานทำ มีรายได้ที่มั่นคงเพียงพอต่อการดำรงชีพ แต่ลักษณะการจ้างงานราษฎรส่วนใหญ่จะเป็นการจ้างงานชั่วคราว

คราว ไม่ต่อเนื่อง ระยะเวลาของงานขึ้นอยู่กับปริมาณและประเภทของงาน เมื่องานแล้วเสร็จ ประชาชนก็จะต้องหางานใหม่ จึงทำให้ราษฎรผู้รับจ้างบางส่วนตกงาน ไม่มีงานทำอย่างต่อเนื่อง จำนวนผู้ว่างงานในอำเภอแม่เมาะจึงมีปริมาณมากขึ้น ซึ่งเป็นปัญหาที่จะต้องเร่งแก้ไข

หากราษฎรที่อาศัยอยู่บริเวณรอบพื้นที่ของ กฟผ. แม่เมาะ ได้ทำงานกันอย่างทั่วถึง มีรายได้ประจำเพียงพอต่อการดำรงชีพ ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากการจ้างงานของ กฟผ. จะส่งผลให้ราษฎรมีทัศนคติที่ดีต่อ กฟผ. และผลกระทบที่เคยเกิดจากการร้องเรียนกรณีต่างๆ ของราษฎรที่มักจะถูกกล่าวอ้างเพื่อร้องขอให้มีการอพยพ ซึ่งจะทำให้การดำเนินการผลิตกระแสไฟฟ้า และการทำเหมืองหยุดชะงักสร้างความเสียหายแก่ กฟผ. นั่นก็จะลดน้อยลง ย่อมเป็นเครื่องชี้วัดได้ถึงผลการดำเนินการจ้างงานของ กฟผ. ว่ามีประสิทธิภาพอย่างแน่นอน ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการจ้างงานของ กฟผ. ว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด ได้ทราบถึงความรู้สึกพึงพอใจและทัศนคติของราษฎรที่มีต่อ กฟผ. เพื่อจักได้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการผลิตไฟฟ้า และการทำเหมือง อันจะทำให้การดำเนินกิจการของ กฟผ. ในพื้นที่อำเภอแม่เมาะ สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจ้างงานของ กฟผ.
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจ้างงานของ กฟผ.
- 2.3 เพื่อแสวงหาแนวทางแก้ไขในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการจ้างงานของ กฟผ.

3. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

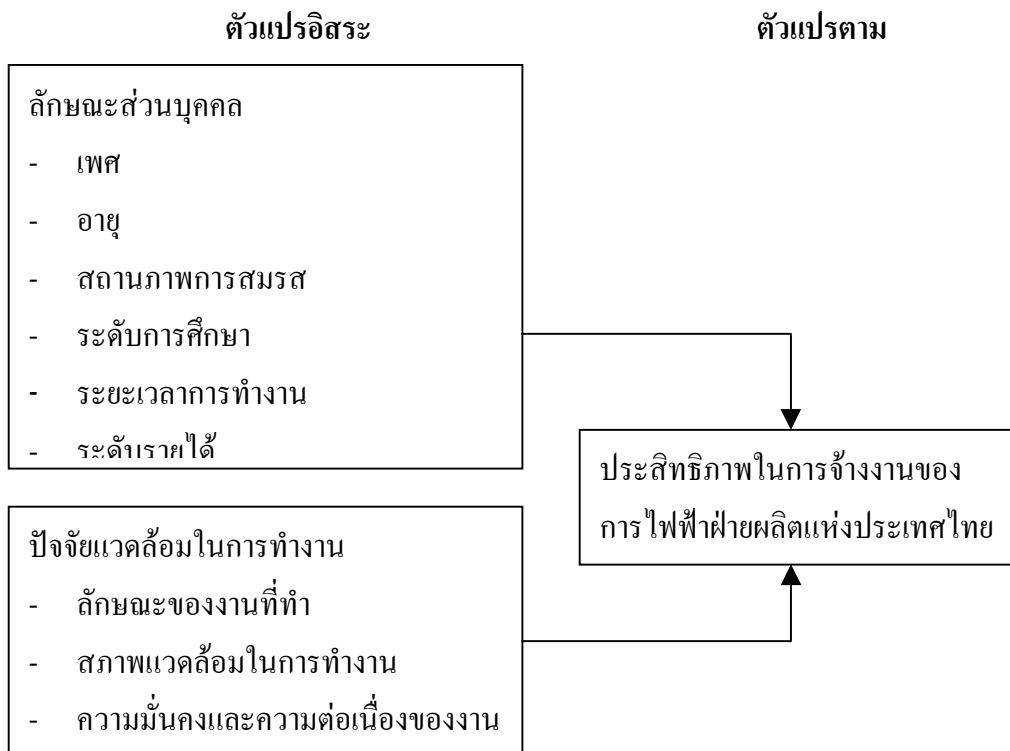
ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกตัวแปรเพื่อทำการศึกษาให้เหมาะสมตามลักษณะและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนในพื้นที่อำเภอแม่เมาะ โดยอาศัยแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือปัจจัยที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจ้างงานของ กฟผ. ในด้านต่างๆ ซึ่งตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้คือ

- ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับรายได้
- ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะของงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความต่อเนื่องของงาน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการจ้างงานของ กฟผ.

ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในการวิจัยเรื่องนี้ แสดงดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

- 4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้างอยู่ในระดับสูง
- 4.2 ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการจ้างงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 4.3 ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการจ้างงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรในที่นี้ หมายถึง ผู้รับจ้างที่รับจ้างงานจาก กฟผ. หน่วยงาน โรงไฟฟ้าแม่เมาะ และเหมืองแม่เมาะ โดยตรง ไม่ได้ผ่านนิติบุคคล จำนวน 1,720 คน ข้อมูลปี พ.ศ.2544

5.2 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** จะศึกษาเนื้อหาเรื่อง ประสิทธิภาพในการจ้างงานของ กฟผ. ขอบเขตพื้นที่ อำเภอมะเมาะ จังหวัดลำปาง ระยะเวลาที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน มิถุนายน – สิงหาคม 2545

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

- ตัวแปรอิสระ ได้แก่
1. ลักษณะส่วนบุคคล
 2. ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน
- ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการจ้างงานของ กฟผ.

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ประสิทธิภาพในการจ้างงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจของบุคคลที่ กฟผ.จ้างทำงาน

6.2 การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) หมายถึง หน่วยงานของ กฟผ. ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง คือ โรงไฟฟ้าแม่เมาะ และเหมืองแม่เมาะ

6.3 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับจ้างงานจาก กฟผ. ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับรายได้

6.4 ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของการทำงาน ของ กฟผ. ในด้าน ลักษณะของงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความต่อเนื่องของงาน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 7.1 ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพในการจ้างงานของ กฟผ.
- 7.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจ้างงานของ กฟผ.
- 7.3 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ และทัศนคติของประชาชน
- 7.4 ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการจ้างงาน เพื่อหาแนวทางแก้ไข

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการจ้างงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาถึง แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน

1. ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวคิดในการวิจัย
3. การดำเนินการจ้างงาน ของ กฟผ.
4. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจ้างงานของ กฟผ.
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน นั้น ได้มีผู้ให้ความหมายที่คล้ายและใกล้เคียงกัน ไว้หลายท่าน ดังนี้

1.1 สำนักงาน ก.พ. (2538: 2-3) กล่าวถึงประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั่วไปว่าหมายถึงการทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้ โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในแง่มุมต่างๆ ดังนี้

- 1) ประสิทธิภาพในแง่มุมของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือ
- 2) ประสิทธิภาพในแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือ
- 3) ประสิทธิภาพในแง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้า

1.2 กระทบแรงงานและสวัสดิการสังคม (2544: 1-22) ประสิทธิภาพในการผลิต หรือ ผลิตภาพแรงงาน หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างจำนวนสินค้าหรือบริการที่ผลิตได้ (Output) กับจำนวนของทรัพยากรหรือปัจจัยที่ใช้ในการผลิตสินค้า หรือบริการนั้นออก (Input) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพในการผลิต ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มหรือลดลงของประสิทธิภาพ การผลิต อาจแบ่งได้ 3 หมวดคือ

- 1) ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เช่น กระบวนการผลิต กระบวนการทำงานของ เครื่องจักร หรือเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ
- 2) ปัจจัยด้านระบบการบริการ เช่น การใช้เทคนิคทางการบริหาร ส่งเสริมระบบ แรงงานสัมพันธ์ การใช้ระบบทวิภาคีเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต เป็นต้น
- 3) ปัจจัยด้านแรงงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดเพราะกิจการใดๆ อาจใช้เทคโนโลยี หรือเครื่องจักรที่ทันสมัยที่สุด มีการบริหารงานที่ดีเพื่อผลิตสินค้าหรือบริการที่ดีที่สุดในกิจการ นั้นๆ แต่หากไม่มีแรงงานเป็นผู้ใช้เทคโนโลยี และระบบที่วางไว้เป็นอย่างดีนั้นก็ย่อมไม่สามารถ ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นแรงงานจึงเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด การปรับปรุง ระบบการทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพของแรงงานนั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ การผลิต แต่ในปัจจุบันยังขาดข้อมูลที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจในการดำเนินนโยบายทางด้าน การเพิ่ม ประสิทธิภาพของแรงงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนบริหารแรงงาน การวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ ตลอดจนการวางแผนพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งในภาครัฐและเอกชน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้เล็งเห็นความสำคัญที่จะรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการผลิต และศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการผลิตของแรงงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นเครื่องชี้ถึง การเปลี่ยนแปลงภาวะการผลิตของแรงงานและผู้ประกอบการ อีกทั้งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ประกอบการ ปรับปรุงคุณภาพการผลิตของตน และของแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ช่วยให้ผลิต ภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานเมื่อเทียบกับต่างประเทศซึ่งจะเป็นผลดีต่อเศรษฐกิจของ ประเทศโดยรวม

1.3 สมาน รังสีโยกฤษฎ์ (2540: 78-79) กล่าวถึง ประสิทธิภาพของการจัดการ เป็น การใช้ทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่ ไปใช้เพื่อให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการตามที่ลูกค้าคาดหวัง จุดมุ่ง หมายก็เพื่อที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์การในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภาพให้เป็นเสมือนวิถี ชีวิต (a way of life) และให้ซึมซาบเข้าไปในจิตใจของบุคคลทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งเป็นปรัชญาของ การจัดการอย่างหนึ่งที่สนับสนุนการจัดการแบบมีส่วนร่วม และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า คุณค่าของการจัดการตามแนวนี้ได้แก่ การใช้ต้นทุนต่ำ การใช้เวลาที่สั้น การบรรลุเป้าหมาย การ คิดริเริ่มใหม่ๆ และการสนองตอบลูกค้า ซึ่งจะกลายเป็นบูรณาการไปสู่วัฒนธรรมคุณภาพต่อไป

1.4 ธานีินทร์ สุทธิคุณุชร (2543) กล่าวถึง เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึงผลการปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าคือ ทรัพยากรต่างๆ ให้เป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้าและบริการให้บังเกิดประโยชน์แก่มนุษย์ องค์กร สังคม และประเทศชาติ การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนก็เพื่อจะบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นคือ การเปรียบเทียบกับเป้าหมาย นโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ร่วมงานคนอื่นๆ ดังนั้นผลการปฏิบัติงาน จึงถือเป็นเรื่องเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อผลการปฏิบัติงานดีย่อมถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่หากผลการปฏิบัติงานไม่ดี ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ โดยพิจารณาว่างานใดที่มี ประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า แต่หากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐ ต้องนำความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสมการ ได้ดังนี้

องค์กรภาคเอกชน	$E = (O-I)$
องค์กรภาครัฐ	$E = (O- I)+ S$
E = Efficiency	ประสิทธิภาพในการทำงาน
O = Output	ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา
I = Input	ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารทั่วไป
S = Satisfaction	ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

จากความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน ที่กล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยทั่วไปนั้น หมายถึง การทำงานที่มีคุณภาพ สำเร็จตามเป้าหมาย เกิดประโยชน์ต่อสังคม สร้างความรู้สึกรับพึงพอใจในผลลัพธ์ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

1.5 ประสิทธิภาพในการผลิต คือ การผลิตจนถึงระดับที่ว่าจะเพิ่มผลผลิตขึ้นไปอีก โดยไม่เพิ่มปัจจัยการผลิต ย่อมเป็นไปได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ 2539: 69)

1.6 ประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยน คือ การกระจายสินค้าจนถึงระดับที่ว่าจะให้สินค้าแก่คนหนึ่งเพื่อได้รับความพอใจสูงขึ้น โดยไม่ทำให้อีกคนหนึ่งได้รับความพอใจลดลงยอมเป็นไปไม่ได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ 2539: 69)

จากความหมายของประสิทธิภาพในการผลิตและประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยน พอสรุปได้ว่า เงื่อนไขจำเป็นสำหรับการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ ย่อมหมายถึงการใช้ปัจจัยและการผลิตสินค้าในระบบเศรษฐกิจต้องเห็นว่า การเพิ่มผลิตผลขึ้นอีกโดยไม่เพิ่มต้นทุนยอมเป็นไปไม่ได้หรือเงื่อนไขสำหรับประสิทธิภาพในการแลกเปลี่ยนคือ การกระจายสินค้าให้แก่คนหนึ่งได้รับความพอใจสูงขึ้น โดยไม่ทำให้อีกคนหนึ่งได้รับความพอใจลดลงยอมเป็นไปไม่ได้

2. ทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวคิดในการวิจัย

ในสภาวะการณ์ของ กฟผ. แม่เมาะ ในปัจจุบัน ซึ่งได้รับผลกระทบอันเกิดจากการดำเนินการผลิตไฟฟ้า และส่งผลกระทบต่อทัศนคติในด้านลบของประชาชนที่มีต่อ กฟผ. จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ กฟผ. จะต้องแสดงความรับผิดชอบในอันที่จะทำให้ประชาชนรอบบริเวณ กฟผ. แม่เมาะ มีความรู้สึกที่ดี มีความพึงพอใจ รับรู้และเชื่อถือในเจตนาอันดีของ กฟผ. จึงเป็นแนวคิดที่นำมาซึ่งการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานในหลายๆ ด้าน ของ กฟผ. ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกสำรวจในหัวข้อที่ประชาชนได้รับประโยชน์โดยตรง คือ เรื่อง ประสิทธิภาพในการจ้างงานของ กฟผ. โดยได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังนี้

2.1 ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์มหภาคของสำนักเคนส์ (John Maynard Keynes)

เคนส์ (Keynes อ้างถึงใน วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน 2540: 96) ทฤษฎีนี้ใช้ในระบบเศรษฐกิจที่มีการจ้างงานเต็มที่ (Full Employment) ความเชื่อที่สำคัญของทฤษฎีนี้เชื่อว่าการจ้างงานเต็มที่ที่เป็นสิ่งเกิดขึ้นได้ยาก ต้องอาศัยนโยบายที่เหมาะสมช่วย จึงจะเกิดการจ้างงานเต็มที่ โดยทั่วไปแล้ว เศรษฐกิจมักจะอยู่ต่ำกว่าระดับที่มีการจ้างงานเต็มที่ สมมติฐานของทฤษฎีอยู่ที่ว่าการจ้างงานไม่เต็มที่ทำให้เกิดการว่างงานเกิดขึ้นได้เสมอ ถ้าไม่แก้ที่นโยบายแล้ว ระบบเศรษฐกิจอาจอยู่ในสภาวะการจ้างงานไม่เต็มที่เช่นนี้เรื่อยไปก็ได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ผลกระทบของเศรษฐกิจทำให้เกิดการจ้างงานไม่เต็มที่ มีผลทำให้เกิดการว่างงานขึ้น

2.2 ทฤษฎีปริมาณและซัพพลายของแรงงาน (Theory of Demand for and Supply of Labor) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผลผลิตกับปัจจัยที่เป็นแรงงานซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อกันคือ จำนวนผลผลิตเปลี่ยนแปลงตามระดับการจ้างงาน กรณีเกิดภาวะ

เศรษฐกิจถดถอยย่อมมีผลทำให้การจ้างงานลดต่ำลง ส่งผลกระทบต่อปัจจัยที่เป็นแรงงาน ทำให้เกิดการว่างงาน(สุมาลี ปิตยานนท์ 2533: 32-33)

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

John D. Millet (Millet, 1954: 4) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ให้พิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

- 1) ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample Service)
- 2) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้น จะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ
- 3) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ
- 4) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการ และความต้องการของประชาชน ในบริการนั้นๆ
- 5) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นๆ

2.3.1 ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล ดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงเป็นฟังก์ชันของความแตกต่างระหว่างผลการทำงาน (ผล) ที่มองเห็นหรือเข้าใจ และความคาดหวัง สามารถแบ่งเป็น 3 ระดับ กล่าวคือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวัง ลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก (คอตเลอร์ 2541: 48-49)

2.3.2 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ซึ่งการวัดความพึงพอใจของลูกค้ามีแนวทางดังนี้

- 1) ระบบการติดตามและให้คำแนะนำ เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการทำงานของบริษัท
- 2) การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า จะใช้การวิจัยตลาด เป็นการออกแบบสอบถาม เพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า โดยการให้คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อ

ผลิตภัณฑ์หรือบริการ

3) การเลือกซื้อโดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย เป็นการเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อที่มีศักยภาพให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าของบริษัทและคู่แข่ง

4) การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป จะวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าอื่น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2539: 18, 20-21)

2.3.3 ทฤษฎีที่จะสนับสนุนว่า ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจของบุคคลเกิดขึ้นได้อย่างไร นั้น มีแนวคิดพอสังเขปในการอธิบาย ดังนี้

1) ทฤษฎีเติมเต็มความต้องการ (Need Fulfillment Theory)

ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีความต้องการ 5 ขั้นตอน ของมาสโลว์ทฤษฎีนี้อธิบายว่า ระดับของความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความต้องการ บุคคลใดก็ตามเมื่อเขามีความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งและความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง ย่อมเกิดความพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่ยังไม่มีความต้องการขณะนั้น ความพึงพอใจโดยรวมมาจากความต้องการในแต่ละองค์ประกอบของการได้รับการตอบสนอง

2) ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (Discrepancy Theory)

ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ถ้าสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตรงความต้องการ ถ้าสิ่งที่มาสนองความต้องการมีคุณค่าต่ำ หรือมีจำนวนน้อยกว่าความต้องการ ความรู้สึกไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น และถ้าสิ่งที่มาสนองตอบความต้องการมีคุณค่าหรือจำนวนเกินกว่าที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความรู้สึกไม่ยุติธรรมต่อการได้รับสิ่งตอบสนองจะเกิดขึ้น ทฤษฎีนี้ประเด็นที่สำคัญอยู่ที่การได้พิจารณาว่ารางวัล หรือการตอบสนองมีความสอดคล้องกับความต้องการหรือไม่เพียงใด ระดับความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกัน ขณะที่ได้รับการตอบสนองที่เหมือนกัน ทั้งนี้อยู่ที่ระดับความคาดหวังของแต่ละบุคคล

3) ทฤษฎีอิทธิพลทางสังคม (Social Influence Theory)

เวียสและซอร์ ค้นพบว่า บุคคลๆ หนึ่งจะเชื่อมโยงระดับความพึงพอใจของเขากับบุคคลข้างเคียง จากการที่เขาารู้สึกพอใจหรือไม่พึงพอใจ เขาจะสังเกตดูบุคคลอื่นที่ได้รับการบริการมีความแตกต่างเช่นเดียวกับเขาอย่างไร

4) ทฤษฎีความยุติธรรม (Equity And Inequity Theory)

อาดัมส์ อ้างว่า ความพึงพอใจเกิดจากสมดุลย์ ระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการตอบสนอง ซึ่งความพึงพอใจเกิดจากการได้รับความยุติธรรม ส่วนความไม่พึงพอใจเกิดจากการไม่ได้รับความยุติธรรม จากการบริการ (ไพฑูริย์ เรืองมถ 2540: 17-18)

จากทฤษฎีที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความต้องการของบุคคลที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการ กับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งความต้องการของบุคคลมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะเปรียบเทียบกับคนรอบข้าง ถ้าได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่แตกต่างจากบุคคลอื่น ก็จะรู้สึกพึงพอใจ แต่ถ้าแตกต่างกันก็จะรู้สึกไม่พึงพอใจ

2.4 ทฤษฎีการจัดการ

การจัดการเป็นกระบวนการออกแบบและ รักษาสภาพแวดล้อมซึ่งบุคคลจะทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่และบทบาททางการจัดการ รวมทั้งใช้ทักษะในการบริหารและแสวงหาแนวทางที่จะทำให้เกิดแนวคิดของทฤษฎีการจัดการขึ้น การศึกษาทฤษฎีการจัดการมีบุคคลที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับอย่างดีเช่น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช สาขาวิชาการจัดการทั่วไป 2539: 1-8)

2.4.1 ผลงานของ Frederick W. Taylor ได้ค้นหาวิธีการและแนวทางที่ดีที่สุดในการทำงานเพื่อประสิทธิภาพสูงสุด โดยศึกษาถึงเวลาและการเคลื่อนไหว เป็นการทดสอบและสำรวจถึงการเคลื่อนไหวของร่างกายและเวลาที่ใช้ไปในการทำงานด้วยวิธีที่ดีที่สุดและมีประสิทธิภาพสูงสุด Taylor ให้ความสำคัญและสนใจแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตเพื่อเพิ่มค่าตอบแทน สำหรับแรงงานตามหลักการการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเชื่อว่าทั้งผู้บริหารและคนงานจะมุ่งที่ส่วนเกินที่ได้จากผลผลิต งานที่มีชื่อเสียงของ Taylor คือ Principle of Scientific Management จัดพิมพ์เมื่อปี ค.ศ.1911 ความคิดในครั้งนั้นจะนำไปสู่การทำงานและการสับเปลี่ยนตำแหน่งงานมากขึ้น

2.4.2 ผลงานของ Henry L Gantt คือผู้ที่มีแนวความคิดเช่นเดียวกับ Taylor โดยพื้นฐานเขาเป็นวิศวกรเครื่องกล มีโอกาสร่วมทำงานกับ Taylor ในปี ค.ศ.1887 และได้ร่วมกับ Taylor สร้างสรรค์ผลงานต่างๆ มากมาย Gantt ได้พัฒนาระบบการจูงใจด้วยโบนัสเน้นความต้องการและการจูงใจทั้งคนงานและผู้บริหารการร่วมมือกันอย่างกลมกลืน

2.4.3 ผลงานของ Frank and Lilian Gibreth สองสามีภรรยาศึกษาถึงเวลาและการเคลื่อนไหว ถือเป็นงานสนับสนุนแนวคิดของ Taylor โดย Lilian สนใจลักษณะการทำงานของมนุษย์ ส่วนสามีสนใจในเรื่องประสิทธิภาพในการทำงาน มีการประยุกต์ใช้การจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ ซึ่งต้องเข้าใจลักษณะบุคลิกภาพและความต้องการของบุคคล

2.5 ทฤษฎีพฤติกรรมของค่าจ้าง

ทฤษฎีพฤติกรรมของค่าจ้าง เป็นผลจากการศึกษาของนักจิตวิทยาและนักสังคมวิทยาในเรื่องการจ้างงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างการทำงานกับค่าตอบแทนที่ได้รับ โดยนักจิตวิทยามีทัศนะต่อการจ้างงานว่าเป็นพฤติกรรมกรรมการแลกเปลี่ยนโดยใช้เงินและสิ่งของอื่นที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจระหว่าง 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายนายจ้าง และลูกจ้าง ส่วนนักสังคมวิทยามีทัศนะว่าการจ้างงานเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) ระหว่างบุคคลซึ่งเกิดจากอิทธิพลทางพฤติกรรมที่ขึ้นอยู่กับระหว่างกันของกลุ่มบุคคลในสังคม

ทฤษฎีพฤติกรรมของค่าจ้างที่พัฒนาโดยนักจิตวิทยา ได้แก่ ทฤษฎีจูงใจ (Motivation theory) สำหรับทฤษฎีที่พัฒนาโดยนักสังคมวิทยา ได้แก่ ทฤษฎีประจักษ์ตน (Self theory) ทฤษฎีประจักษ์อธิบายความแตกต่างของกลุ่ม โดยใช้ให้เห็นว่า บุคคลสามารถเรียนรู้ความหมายของเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ โดยใช้ภาษา ความหมายจะเด่นชัดขึ้น จากความสัมพันธ์ของบุคคลกับกลุ่ม การจูงใจจะมีผลต่อการสร้างเสริมทัศนคติ คุณค่า และบทบาทของบุคคลในกลุ่มต่างๆ ค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจที่นายจ้างใช้ในการเสริมสร้างทัศนคติ คุณค่า และบทบาทของบุคคลต่องานที่เขาทำ

สำหรับทฤษฎีจูงใจที่สำคัญและมักนำมาใช้ในการพิจารณาค่าตอบแทนขององค์การต่างๆ คือ

2.5.1 ทฤษฎีลำดับขั้นตอนความต้องการ (Maslow's hierarchy of needs)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้กล่าวถึงความต้องการว่า เป็นสาเหตุในการกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ บุคคลมีความต้องการหลายประการและไม่มีสิ้นสุด ความต้องการของบุคคลมีความสำคัญแตกต่างกันและสามารถจัดลำดับได้โดยบุคคลจะแสวงหาความต้องการที่มีความสำคัญที่สุดก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับการบำบัดแล้วจะไม่ใช้สิ่งจูงใจอีกต่อไป บุคคลจะเริ่มสนใจในความต้องการขั้นอื่นๆ ต่อไปอีก ลำดับขั้นความต้องการแบ่งได้เป็น 5 ระดับจากต่ำไปสูง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ความต้องการในขั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการในปัจจัยสี่ ความต้องการพักผ่อน เป็นต้น

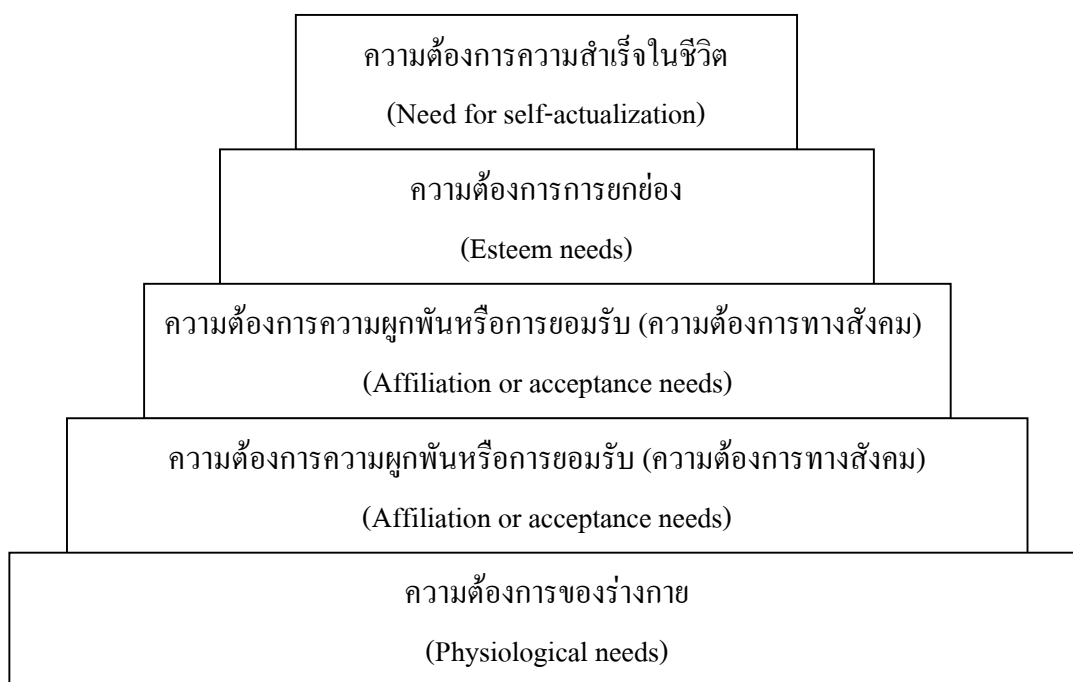
2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน และความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองจากอันตรายที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ หรือความไม่ปลอดภัยจากการทำงาน

3) ความต้องการการยอมรับและความรัก (Social needs) เป็นความต้องการให้สมาชิกในกลุ่มทำงานยอมรับว่ามีความสำคัญต่อกลุ่ม รวมทั้งการได้รับความรักจากสมาชิกในกลุ่ม

4) ความต้องการความนับถือและสถานะทางสังคม (Self-esteem needs) เป็นความพยายามที่จะมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับบุคคลอื่น รวมทั้งความต้องการมีอำนาจ ความสำเร็จ และชื่อเสียงเกียรติยศ

5) ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของแต่ละบุคคลที่ต้องการได้รับการยกย่องเป็นพิเศษ หรือประสบผลสำเร็จสูงสุดในการทำงาน หรือการดำรงชีวิต

แนวความคิดเรื่องลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นี้ สามารถประยุกต์ใช้ในการพิจารณาบริหารค่าตอบแทนกล่าวคือ ในการกำหนดค่าตอบแทนต้องกำหนดให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกจ้าง กล่าวคืออย่างน้อยก็ต้องเพียงพอในการดำรงชีพตามความต้องการขั้นพื้นฐานของร่างกายในกรณีที่เป็นงานทุกๆ ไป หากเป็นงานที่มีความเสี่ยงสูงก็ต้องกำหนดค่าตอบแทนที่สูงขึ้นด้วย



ภาพที่ 2.1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

2.5.2 ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจ : ทฤษฎี Vroom (Vroom theory) วิกเตอร์ เอช

วรูม (Victor H. Vroom) กล่าวไว้ว่า บุคคลจะประพฤติหรือกระทำเมื่อรู้ว่าการกระทำนั้นจะนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผลที่เกิดขึ้นจากรางวัลที่มีอยู่ รางวัลจะถูกใช้เป็นสิ่งจูงใจกลุ่มหรือบุคคลให้ปฏิบัติงาน

ทฤษฎีความคาดหวังนี้มีประโยชน์ในการอธิบายพฤติกรรมของคนในการทำงาน ทั้งยังให้แนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดค่าตอบแทนการทำงานของพนักงาน โดยค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานที่กำหนดจะต้องมีจำนวนที่เหมาะสมกับความคาดหวังของลูกจ้างหรือพนักงานที่ทำงานในองค์กร

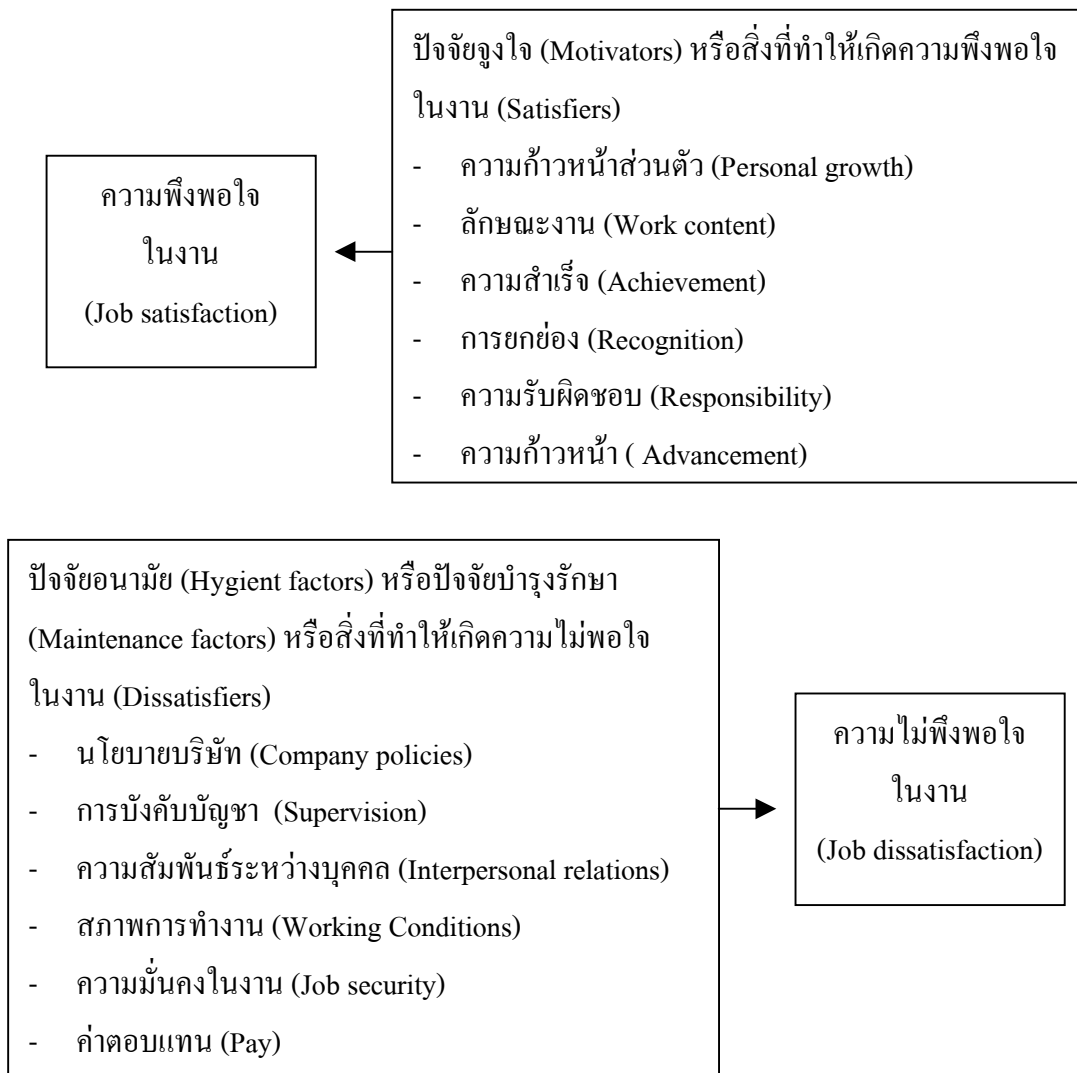
2.5.3 ทฤษฎีสองปัจจัย ของ Herzberg (Herzberg's two factor theory) เฟรดเดอริก

เฮอรัชเบิร์ก (Frederick Herzberg) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของมนุษย์มี 2 อย่างคือ

1) ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องมีในองค์กร หากไม่มีจะทำให้ลูกจ้างหรือพนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ เงินเดือน การควบคุมบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมขององค์กร และความมั่นคงในงาน เป็นต้น หากขาดการกำหนดสิ่งเหล่านี้ให้แก่ลูกจ้างหรือคนงานอย่างเหมาะสมอาจเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการละทิ้งงานหรือการเลิกทำงานได้

2) ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการจูงใจในการทำงานอย่างแท้จริง ได้แก่ ความรับผิดชอบในงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การยอมรับนับถือ และโอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน

ตามแนวความคิดของเฮอรัชเบิร์ก จะเห็นได้ว่า “เงินเดือน” เป็นสิ่งที่สามารถใช้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของคนงานได้ หากการกำหนดเงินเดือนไม่เพียงพอเหมาะสม หรือยุติธรรม จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้ แต่เงินเดือนก็ไม่ใช่สิ่งเดียวที่จะทำให้คนเต็มใจทำงาน จำเป็นต้องมีปัจจัยอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น โอกาสที่จะก้าวหน้า ความรับผิดชอบ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น



ภาพที่ 2.2 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factors theory)

2.5.4 ทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จ เดวิด แมคเคลลันด์ (David McClelland)

ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ พบว่า มนุษย์มีความต้องการจำแนกได้เป็น 3 อย่าง คือ

- 1) ความต้องการบรรลุผลสำเร็จ {Need for Achievement (n-Ach)}
- 2) ความต้องการทางสังคม {Need for Affiliation (n-Aff)}
- 3) ความต้องการอำนาจ {Need for Power (n-Pow)}

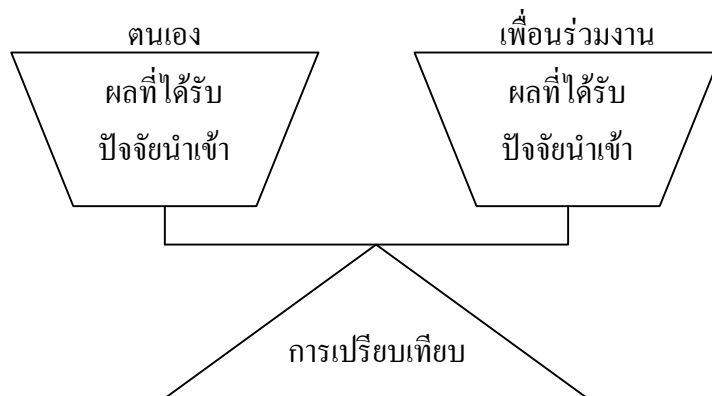
แมคเคลลันด์เน้นความต้องการบรรลุผลสำเร็จโดยกล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการทางด้านความสำเร็จต่างกัน สิ่งที่มีอิทธิพลต่อ n-Ach คือ สภาพแวดล้อมทางสังคม ครอบครัว

วัฒนธรรมและการฝึกอบรม

เมื่อพิจารณาตามแนวความคิดของแมคเคอแลนค์พบว่า การที่บุคคลทำงานในกิจการที่มีความมั่นคง ได้รับค่าตอบแทนที่สูง จัดเป็นผลสำเร็จอย่างหนึ่งของคน จะเห็นได้ดังคำสั่งสอนในวัฒนธรรมที่สอนให้ “คนทำมาหากิน” “มีอาชีพเป็นหลักแหล่ง” “หากินเลี้ยงปากเลี้ยงท้อง” ดังนั้น หากธุรกิจมีการบริหารค่าตอบแทนที่ดี สามารถตอบแทนการทำงานได้อย่างเหมาะสมและมีส่วนให้คนงานสามารถบรรลุผลสำเร็จตามต้องการของเขาได้ ก็ย่อมจะทำให้คนงานมีกำลังใจดี และเต็มใจในการทำงานให้กับองค์กรเต็มความรู้ความสามารถของเขา

2.5.5 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity theory) สเตซี เจ. อัดัมส์ (Stacy J. Adams)

เสนอแนวคิดว่าคนเราทุกคนมีแนวโน้มที่จะประเมินความสามารถในสิ่งที่ควรได้รับเสนอ คือ จะดูว่าระหว่างผลที่ตนเองได้รับเป็นอัตราส่วนอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับความพยายามซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าของคน เมื่อได้รู้อัตราส่วนของตนแล้วก็จะนำไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของเพื่อนร่วมงานอื่น ที่ทำงานเหมือนๆ กัน เพื่อให้รู้ว่าสิ่งตอบแทนที่ได้รับมีความเสมอภาคกันหรือไม่ แนวความคิดของทฤษฎีความเสมอภาค



ภาพที่ 2.3 แสดงแนวคิดทฤษฎีความเสมอภาค

ในการเปรียบเทียบถ้าพบว่า สิ่งตอบแทนไม่มีความเสมอภาค คนงานก็จะทำในสิ่งที่คิดว่าเป็นข้อแลกเปลี่ยนที่ยุติธรรมหรือเหมาะสม เช่น ถ้าพบว่าตนเองได้เปรียบโดยได้รับค่าตอบแทนมากกว่าก็อาจจะเพิ่มปัจจัยนำเข้า คือ การทำงานเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากพบว่า ตนเองเสียเปรียบก็จะลดการทำงานของตนเองหรืออาจเรียกร้องค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น

ทฤษฎีความเสมอภาคนี้ เป็นประโยชน์ในการกำหนดค่าตอบแทนของฝ่ายบริหาร คือ ทำให้รู้ว่าการกำหนดค่าตอบแทนไม่เสมอภาคมีผลกระทบต่อความต้องการของคนภายในองค์กร ทำให้มีการแสวงหาความยุติธรรม ดังนั้น ฝ่ายบริหารจึงควรสร้างกฎเกณฑ์หรือวิธีการที่จะสร้างความเสมอภาคในการจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานของตน (กึ่งพร ทองใบ 2545: 32-35)

2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

Bloom (1975) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมมนุษย์ โดยกล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมดังกล่าวแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนคือ

1) ด้านความรู้และความคิด (Cognitive Domain) พฤติกรรมด้านนี้มีขั้นตอนของความสามารถด้านความรู้ การใช้ความคิดและพัฒนาการด้านสติปัญญา เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการรับรู้และแสดงพฤติกรรมทางด้านความรู้ออกมา ซึ่งพฤติกรรมด้านนี้บอกให้ทราบว่าใครรู้หรือไม่รู้มากน้อยเพียงใด

2) ด้านทัศนคติ ค่านิยมและความชอบ (Affective Domain) หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความสนใจ ค่านิยมต่างๆ การรับการเปลี่ยนแปลงค่านิยม เป็นพฤติกรรมที่ยากต่อการมองเห็นหรือเข้าใจ เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของคน ต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการวัดพฤติกรรมด้านนี้

3) ด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้ความสามารถที่แสดงออกมาทางร่างกาย ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ พฤติกรรมด้านนี้เมื่อแสดงออกมาสามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมด้านนี้ต้องอาศัยระยะเวลาและการตัดสินใจหลายขั้น

2.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

Victor Vroom (1964) ได้สร้างทฤษฎีความคาดหวัง เพื่อใช้ในการกระตุ้นการทำงาน โดยพิจารณาผลกระทบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคคลกับปัจจัยขององค์การที่มีผลต่อการจูงใจ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 3 ประการดังนี้

1) ความชอบพอ (Valence) หมายถึง ความรู้สึกพอใจของแต่ละบุคคลในผลตอบแทนที่ตนได้รับ เป็นความต้องการภายในของบุคคล จึงแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล เช่น คนบางคนชอบทำงานบางอย่างเพราะได้เงินเดือนดี แต่คนบางคนชอบทำงานที่ทำท่ายมีความรับผิดชอบสูง

2) สิ่งที่เป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึงการรับรู้ และหวังว่าผลงานที่เกิดขึ้นจากการมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลตอบแทนที่ต้องการ ถ้าผู้ปฏิบัติงานผู้ใดคิดว่าเมื่อทำงานได้ผลดีแล้วจะไม่ได้ได้รับความสนใจและรางวัลตอบแทน บุคคลนั้นก็จะไม่เลือกที่จะทำงานอย่างขยันขันแข็ง ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานกับรางวัลตอบแทน

3) ความคาดหวัง (Expectation) ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น คือการที่บุคคลประเมินความเป็นไปได้ว่า ถ้ามีความพยายามเพิ่ม

ขึ้นหรือทำงานหนักขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น ถ้าบุคคลมีความคาดหวังเช่นนี้ก็จะมีความพยายามเพิ่มขึ้น

การนำทฤษฎีแรงจูงใจ ในส่วนของทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์ หรือทฤษฎีความคาดหวังของวิกเตอร์ วรูม ผู้วิจัยมีแนวคิดที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการทำงานทั้ง ส่วนของผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพของการจ้างงาน

2.8 ทฤษฎีค่าจ้าง

ทฤษฎีค่าจ้างมีระยะเวลาพัฒนาการมาประมาณ 200 ปีมาแล้ว นักทฤษฎีค่าจ้างได้ศึกษาถึงปัจจัยและมาตรการต่างๆ ในการกำหนดค่าจ้าง ทฤษฎีค่าจ้างเป็นแนวความคิดที่อธิบายถึงอัตราค่าจ้างที่เป็นอยู่ในวงการอุตสาหกรรมทั่วไป ว่าทำไมอัตราค่าจ้างจึงเป็นเช่นนั้นเท่านี้ ซึ่งนักเศรษฐศาสตร์สำนักงานต่างๆ (Historical theories)

นักเศรษฐศาสตร์มีความสนใจตลาดแรงงาน มีผลทำให้เกิดแนวการศึกษาเกี่ยวกับค่าจ้างใน 3 แนวทาง คือ (1) แนวทางของเศรษฐศาสตร์แรงงาน (Labor economics) (2) แนวทางของอุตสาหกรรมสัมพันธ์ (Industrial relations) (3) เศรษฐศาสตร์สถาบัน (Institutional economics) ดังนั้น ทฤษฎีค่าจ้างจะแยกเป็น 3 ประเภทคือ

2.8.1 ทฤษฎีค่าจ้างแบบดั้งเดิม (Historical theories) ได้แก่

(1) ทฤษฎีค่าจ้างพอประทังชีพได้ (Subsistence wage theory)

Adam Smith, Thomas R. Malthus และ David Ricardo นักเศรษฐศาสตร์ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 18 เป็นต้นมาซึ่งเป็นช่วงที่อุตสาหกรรมเริ่มขยายตัวไปในยุโรป ระบบช่างฝีมือลดความสำคัญและเปิดทางให้แก่ระบบโรงงานเข้ามาแทนที่ ประกอบกับความคิดเห็นทางปรัชญาการเมืองและเศรษฐกิจในยุคนั้นเป็นแนวคิดแบบเสรีนิยม ซึ่งเห็นว่ารัฐไม่ควรเข้ามาแทรกแซงเศรษฐกิจโดยไม่จำเป็น ดังนั้นค่าจ้างจึงถูกปล่อยให้กำหนดขึ้นอย่างเสรี โดยตลาดแรงงาน ซึ่งพอสรุปได้ว่า “ค่าจ้างแรงงานในสังคมอุตสาหกรรม จะมีแนวโน้มที่จะอยู่ในระดับไม่ต่างไปจากระดับพอประทังชีพเสมอ คือ ลูกจ้างมีแนวโน้มจะได้รับค่าจ้างเพียงจำนวนเท่าที่จำเป็นสำหรับการเลี้ยงดูตนเองและครอบครัว ให้สามารถมีลูกหลานสืบต่อไปสำหรับเป็นกำลังแรงงานที่เพียงพอแก่สังคมในอนาคตเท่านั้น เมื่อใดที่ค่าจ้างเกิดสูงกว่าระดับพอประทังชีพ ขนาดของครอบครัวจะขยายออกไป ชนชั้นแรงงานก็จะเพิ่มขึ้น ทำให้ปริมาณเสนอขายแรงงานที่มีมากขึ้นเรื่อยๆ ดึงเอาค่าจ้างลงมาสู่ระดับประทังชีพเช่นเดิม ตรงกันข้ามถ้าค่าจ้างเกิดต่ำกว่าระดับพอประทังชีพ ปริมาณเสนอขายแรงงานจะลดลงด้วย โรคภัยไข้เจ็บ การขาดอาหาร และอัตราการเกิดที่ต่ำจนอัตราค่าจ้างค่อยๆ สูงขึ้นมาถึงระดับพอประทังชีพอีก”

(2) ทฤษฎีกองทุนค่าจ้าง (Wages fund theory)

จอห์น สจิวต์ มิลล์ (John Stuart Mill) นักเศรษฐศาสตร์ในสมัยกลางคริสต์ศตวรรษที่ 19 อธิบายไว้ว่า ค่าจ้างถูกกำหนดโดยเงินทุนหมุนเวียนซึ่งเจ้าของธุรกิจได้กั้นเอาไว้ก่อนหนึ่ง สำหรับค่าจ้างเงินหมุนเวียนนี้ได้มาจากเงินที่ผู้ประกอบการได้สะสมไว้ตั้งแต่ปีก่อนๆ และนำมาจ่ายในด้านต่างๆ โดยกันไว้ส่วนหนึ่งสำหรับเป็นค่าจ้างแรงงาน ซึ่งแนวคิดที่ว่าค่าจ้างขึ้นอยู่กับเงินทุนหมุนเวียนของกิจการนั้น เป็นประโยชน์สำหรับลูกจ้างและนายจ้างที่ไม่เห็นด้วยกับการเจรจาต่อรอง เพราะถ้านายจ้างเชื่อตามแนวความคิดนี้ก็จะกั้นเงินจำนวนหนึ่งไว้เป็นกองทุนค่าจ้าง

(3) ทฤษฎีผลผลิตหน่วยสุดท้ายของแรงงาน (Marginal productivity theory)

จอห์น เบทส์ คลาก (John Bates Clark) นักเศรษฐศาสตร์ชาวอเมริกันในช่วงต้นคริสต์ศตวรรษที่ 20 ได้อธิบายไว้ว่าสาระของทฤษฎีนี้เน้นหนักในด้านอุปสงค์ของแรงงาน คือ นายจ้างยังคงจ้างคนงานหรือลูกจ้างเพิ่มขึ้นจนกระทั่งถึงหน่วยสุดท้าย ซึ่งมูลค่าของผลผลิตที่ได้จากการที่จ้างคนงานเพิ่มขึ้นเท่ากับค่าจ้างคนงานคนนั้นเอง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือค่าจ้างที่นายจ้างจ่ายให้คนงานเท่ากับค่าของผลผลิตที่คนงานคนนั้นผลิตได้และเมื่อถึงจุดนี้แล้วนายจ้างจะไม่จ้างคนงานเพิ่มขึ้นอีก เพราะจะทำให้ค่าจ้างสูงกว่าคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้ เมื่อค่าจ้างสูงขึ้นก็จะทำให้นายจ้างพยายามลดจำนวนคนงานลง โดยอาจจะนำเอาเครื่องจักรมาใช้แทนคนงาน เป็นต้น ซึ่งแนวคิดของทฤษฎีนี้สามารถตอบปัญหาเรื่องการว่างงานที่เกิดขึ้นในเศรษฐกิจเป็นระยะๆ ว่า เกิดขึ้นเนื่องจากลูกจ้างตั้งราคาค่าจ้างของตนไว้สูงกว่าระดับมาตรฐานผลผลิตที่แรงงานก่อให้เกิดขึ้นนั่นเอง จึงเสนอแนะให้ค่าจ้างมีการเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้าสภาพที่มีการจ้างงานเต็มที่โดยเร็ว กล่าวคือ เมื่อค่าจ้างลดลงมาเท่ากับมูลค่าผลผลิตหน่วยสุดท้ายของแรงงาน การว่างงานก็จะหมดไป

(4) ทฤษฎีการต่อรองค่าจ้าง (Bargaining theory of wage)

จอห์น เดวิดสัน (John Davidson) เบียทริกซ์ เวบส์ (Beatrice Webbs) และ จอห์น คลาก (John Clark) ได้อธิบายว่าเป็นการกำหนดค่าจ้างที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจหรือจุดยืนของนายจ้างแต่ฝ่ายเดียว แต่เป็นอัตราค่าจ้างที่ถูกกำหนดโดยการเจรจาต่อรองกันระหว่างฝ่ายจัดการและฝ่ายผู้แทนของลูกจ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอำนาจและความสามารถในการเจรจาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งวิธีการนี้ลูกจ้างจะต้องเสี่ยงกับการว่างงาน และเมื่อเกิดการว่างงานขึ้นก็ทำให้ลูกจ้างต้องสูญเสียรายได้ ส่วนนายจ้างก็ต้องเสี่ยงกับการสูญเสียลูกจ้างที่มีความชำนาญในการทำงานหากมีเหตุการณ์ขัดแย้งเกิดขึ้น

5) ทฤษฎีว่าด้วยอำนาจในการซื้อ (Purchasing power theory) ทฤษฎีนี้เห็นว่า ผลผลิตส่วนใหญ่ของอุตสาหกรรม ลูกจ้างและครอบครัวของอุตสาหกรรมนั่นเองที่เป็นผู้บริโภค ถ้าค่าจ้างแรงงานสูงก็ย่อมมีความต้องการซื้อสินค้ามาก แต่ถ้าค่าจ้างต่ำก็จะทำให้อำนาจซื้อต่ำ สินค้าขายได้ไม่หมด กิจการต้องลดการผลิตลง เป็นสาเหตุให้เกิดการว่างงาน ดังนั้น การลดค่าจ้างในระหว่างที่ภาวะตลาดตกต่ำ จะทำให้ความต้องการซื้อลดลง ภาวะการค้าตกต่ำยิ่งขึ้น จึงควรตรึงอัตราค่าจ้างไว้ในภาวะเช่นนี้

2.8.2 ทฤษฎีค่าจ้างตามแนวเศรษฐศาสตร์แรงงาน (Contemporary labor economics theories) นักเศรษฐศาสตร์ให้ความเห็นว่า ปัจจัยทางเศรษฐกิจในตลาดแรงงานมีผลกระทบต่อ การกำหนดค่าจ้าง ในการกำหนดค่าจ้างต้องมีการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ของตลาดแรงงานในแต่ละช่วงเวลา ทฤษฎีค่าจ้างตามแนวเศรษฐศาสตร์แรงงาน ประกอบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวกับอุปทานแรงงาน อุปสงค์แรงงาน การเจรจาต่อรองร่วม โครงสร้างค่าจ้าง และระดับของค่าจ้างโดยทั่วไป

อุปสงค์แรงงาน (Labor demand) หมายถึง ระดับการจ้างงานที่องค์กรต้องการ การเพิ่มขึ้นของอัตราค่าจ้างจะทำให้เกิดอุปสงค์แรงงานหรือความต้องการจ้างงานของนายจ้างในอัตราค่าจ้างที่ต่างกัน หรือหมายถึงระดับการจ้างงานที่องค์กรต้องการ หากมีการเพิ่มอัตราค่าแรงขึ้นจะทำให้ความต้องการแรงงานลดลง โดยให้ปัจจัยอื่นๆ คงที่ (Milkovich and Newman/ 2002: 661)

อุปทานแรงงาน (Labor supply) หมายถึง จำนวนประชากรวัยแรงงานที่ประสงค์จะทำงาน และยังไม่มียานทำ

การเจรจาต่อรองร่วม (Collective bargaining) หมายถึง การเจรจาระหว่างนายจ้างกับสหภาพแรงงานในการกำหนดอัตราค่าจ้าง ซึ่งโดยทั่วไปข้อเรียกร้องของสหภาพในเรื่องค่าจ้างมักจะเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในอัตราค่าครองชีพมีผลทำให้ค่าจ้างที่ได้รับอยู่เดิมไม่เหมาะสม จึงยื่นข้อเรียกร้องให้นายจ้างได้มีการเจรจาตกลงเรื่องค่าจ้างกันใหม่

โครงสร้างค่าจ้าง (Wage structure) หมายถึง โครงสร้างค่าจ้างที่แตกต่างกันไปในแต่ละอาชีพ อุตสาหกรรม เขตภูมิศาสตร์และกลุ่ม

ระดับของค่าจ้างโดยทั่วไป (The general level of money wage) ระดับค่าจ้างโดยทั่วไปมีความสัมพันธ์กับวัฏจักรเศรษฐกิจ กล่าวคือในระยะที่เศรษฐกิจถดถอยอัตราค่าจ้างย่อมต่ำกว่าในระยะที่เศรษฐกิจรุ่งเรืองระดับของค่าจ้างโดยทั่วไปมีความสัมพันธ์กับอุปสงค์และอุปทานแรงงาน ตลอดจนการเจรจาต่อรองร่วม

2.8.3 ทฤษฎีค่าจ้างตามแนวเศรษฐศาสตร์สถาบัน (Contemporary institutional economics theories) นักเศรษฐศาสตร์สถาบันได้วิเคราะห์รายละเอียดของความสัมพันธ์ของค่าจ้างกับปัจจัยอื่นๆ ซึ่งผู้กำหนดค่าจ้างต้องพิจารณา เช่น ช่วงเวลา จำนวนและการกระจายของค่าจ้าง การยอมรับของสหภาพแรงงาน ประสิทธิภาพของแรงงาน การต่อรองค่าจ้าง ปัญหาในการจ้างงาน ชื่อเสียงของกิจการ การนัดหยุดงาน การควบคุมตามกฎหมาย และแนวโน้มเกี่ยวกับงาน นอกจากนี้ อิทธิพลของฝ่ายนายจ้างที่มีต่อการกำหนดค่าจ้างด้วยปัจจัยที่มีใช้ทางเศรษฐกิจ เช่น วัตถุประสงค์ขององค์กร ทักษะคติของลูกจ้าง ความสัมพันธ์ของลูกจ้างและนายจ้าง (กิ่งพร ทองใบ 2545: 28-31)

3. การดำเนินการจ้างงานของ กฟผ.

นโยบายการให้ความช่วยเหลือราษฎรของ กฟผ. เพื่อช่วยให้มีราษฎรมีรายได้ที่มั่นคงมีคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การดำเนินการจ้างงานที่ผ่านมาตั้งแต่ พ.ศ.2542 จนถึงปัจจุบันของ กฟผ. มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ขั้นตอนการดำเนินการจ้างงานของ กฟผ.

- 1) สำรวจประเภทงานที่หน่วยงานของ กฟผ. สามารถจ้างราษฎรให้เข้ามารับจ้าง
- 2) ประสานงานร่วมกับส่วนราชการ ที่ดูแลรับผิดชอบการส่งเสริมอาชีพ
- 3) ประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรได้รับทราบลักษณะและขอบเขตงานของ กฟผ.
- 4) ดำรวจข้อมูลด้านแรงงานราษฎร (อายุ เพศ ระดับการศึกษา ที่อยู่อาศัย ความสามารถพิเศษ) และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานของการจ้างงาน
- 5) พิจารณาแก้ไข ระเบียบ วิธีปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการสร้างรายได้ให้กับราษฎร เช่น เงื่อนไขการจ้าง ระเบียบข้อบังคับการซื้อ-จ้าง วิธีการตรวจรับ และการเบิกจ่ายเงิน เพื่อให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวยิ่งขึ้น
- 6) ประชุมชี้แจงรายละเอียดของงานให้ราษฎรผู้รับจ้างได้รับทราบวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง
- 7) ดำเนินการให้มีการจัดตั้งกลุ่มราษฎร ที่จะมารับจ้างงาน โดยผ่านการรับรองจากส่วนราชการ
- 8) ดำเนินการจดทะเบียนให้กับกลุ่มราษฎรที่ผ่านการรับรองจากส่วนราชการ เพื่อประกอบธุรกิจกับ กฟผ.
- 9) แนะนำแนวทางปฏิบัติในการติดต่อขอรับจ้างงานจาก กฟผ. หรือการให้คำปรึกษาเรื่องเงินทุน และให้ความช่วยเหลือติดต่อประสานงานกรณีเกิดปัญหาอุปสรรคต่างๆ

10) เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มราษฎรผู้รับจ้างที่มารับงานจาก กฟผ. โดยการให้ความรู้ เพิ่มทักษะการบริหารงาน เพื่อให้กลุ่มเข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

11) หน่วยงานของ กฟผ. จัดทำแผนการจ้างงานราษฎรประจำปี

12) ติดตามให้ความช่วยเหลือ ประเมินผลการดำเนินงานของกลุ่มราษฎรผู้รับจ้าง เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการดำเนินการจ้างในคราวต่อไป

ปริมาณการจ้างงานของ กฟผ. แม่เมาะที่จ้างงาน จากกลุ่มราษฎรมีมูลค่าและจำนวนกลุ่มราษฎรที่ได้รับงาน แสดงดังตารางที่ 2.1-2.2

ตารางที่ 2.1 แสดงมูลค่างานที่กลุ่มราษฎรผู้รับจ้างรับจ้างงานจาก กฟผ. (บาท)

ปี พ.ศ.	มูลค่างาน (บาท)	% การเปลี่ยนแปลงจากปีก่อน
2542	4,818,211.00	
2543	4,990,310.00	3.57
2544	6,989,699.00	40.06
2545	7,150,630.00	2.30

ที่มา : การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, โครงการพัฒนาพื้นที่และชุมชน กฟผ. แม่เมาะ รายงานข้อมูลการจ้างงานกลุ่มราษฎร ในปีงบประมาณ 2542-2545

จากตารางที่ 2.1 จะเห็นว่า มูลค่าการจ้างงานกลุ่มราษฎรเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจาก กฟผ. ทุกปี เนื่องจากนโยบายการจ้างงานกลุ่มราษฎรของ กฟผ. ต้องการให้มีการจ้างงานกลุ่มราษฎรให้เพิ่มขึ้นทุกปี

ตารางที่ 2.2 กลุ่มราษฎรที่จดทะเบียน ทำธุรกิจกับ กฟผ. (จำนวนกลุ่ม/คน)

ปี พ.ศ.	จำนวน		จำนวนสะสม		% การเปลี่ยนแปลง จำนวนสะสมที่เพิ่มขึ้น	
	กลุ่ม	คน	กลุ่ม	คน	% กลุ่ม	% คน
2542	5	45	5	45		
2543	38	342	43	387	760	760
2544	46	414	89	801	106.97	106.97
2545	97	873	186	1674	108.99	108.99

ที่มา : การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย, โครงการพัฒนาพื้นที่และชุมชน กฟผ.
แม่เมาะ รายงานข้อมูลการจดทะเบียนกลุ่มราษฎรที่ประกอบธุรกิจกับ กฟผ. ปี 2542-2545

จากตารางที่ 2.2 จะเห็นว่า ปริมาณกลุ่มราษฎร ของจดทะเบียนเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากกลุ่ม
ราษฎรให้ความสนใจที่จะมาติดต่อรับงานจาก กฟผ. เพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนราษฎรชาย หญิง ร้อยละของราษฎรที่เพิ่มขึ้นของอำเภอแม่เมาะ

ปี พ.ศ.	จำนวนราษฎร (คน)			% จำนวนราษฎร ที่เพิ่มขึ้น
	ชาย	หญิง	รวม	
2542	20,012	19,189	39,201	
2543	19,899	19,182	39,081	(0.30)
2544	20,097	19,293	39,390	0.79
2545	20,261	19,480	39,741	

ที่มา : ข้อมูลทะเบียนราษฎร อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง
จากตารางที่ 2.3 แสดงให้เห็นว่าปริมาณราษฎรอำเภอแม่เมาะ ตั้งแต่ปี 2543 จำนวนราษฎร
เพิ่มมากขึ้นทุกปี

4. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจ้างงานของ กฟผ.

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการจ้างงานของ กฟผ. ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการได้ทำงาน ทักษะและพฤติกรรมของผู้รับจ้างเป็นสำคัญ ได้มีนักวิชาการและผู้วิจัยได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ไว้ดังนี้

4.1 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

กิลเมอร์ (Gillmer อ้างถึงใน นากเชลียว ยังนันทวัฒน์ 2533: 17) มีความสนใจและได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่างๆ และได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สถานที่ทำงานและการจัดการ ค่าจ้าง ลักษณะของงานที่ทำ การบังคับบัญชา ลักษณะทางสังคม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์

บาร์นาร์ด (Barnard 1968 อ้างถึงใน นรวิร์ ศรีเพ็ญ 2541: 13) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบด้วย

1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในรูปของวัตถุ

2) สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล (Personal Non-Material Opportunities) ได้แก่ โอกาสที่จะมีชื่อเสียง ได้รับเกียรติยศ ได้รับการยอมรับหรือ โอกาสที่จะได้รับตำแหน่งดีๆ

3) สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน

4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) ได้แก่ การที่หน่วยงานสนองตอบความต้องการของบุคคล ในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่

5) ความดึงดูดใจในทางสังคม (Association Attractiveness) ได้แก่ ความสัมพันธ์อันดีมิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

6) สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานโดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสม ตรงกับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของพนักงาน (Adaptation of Condition to Habitual Methods and Attitudes) ได้แก่ การปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

7) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง (The Opportunity of Enlarged Participation) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วม ซึ่งช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าคุณเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน

8) สภาพของการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร (The Condition of Communion) ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคคลที่อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียว ร่วมมือกันอย่างดีในการทำงาน

Parker, Henry w. และ C.W, Oglesby (1972: 173) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกในเรื่องต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน

Smith, Harry Clay (1965: 114-135) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการบ่งถึงระดับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการบ่งถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้น ว่าตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใด และกล่าวอีกว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานทั้งในร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

วรูม (Vroom 1964: 99) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน ว่าเป็นทัศนคติในงานและความพอใจในงานนั้นสามารถชี้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทำ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานนั้น ทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สเตร้าส์และเซย์ลีย์ (Strauss and Sayle 1960: 119-127) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจ ที่จะปฏิบัติงานเหล่านั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานได้

Carter, V. Good (1973: 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนั้น เนื่องมาจากความสนใจต่างๆ จากทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่

Morse, Nancy C. (1953: 27) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในงานคือทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียดของพนักงานให้ต่ำลงได้ เมื่อความตึงเครียดลดลงก็ย่อมเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นความตึงเครียดจึงเป็นบ่อเกิดแห่งความไม่พึงพอใจในงานและความตึงเครียดนี้มีผลเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการก็จะทำให้ความตึงเครียดนั้นลดน้อยลง เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน

Flippo, Edward b. (1971: 278-283) ได้เสนอแนวคิดความพึงพอใจของบุคคลในการทำงานว่า ประกอบไปด้วย เงินเดือน ความมั่นคง สภาพในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ สถานะทางสังคม การมีโอกาสประกอบกิจกรรมที่มีคุณค่า

Chruden, Herberts, and Arther W.Sherman (1968: 296-299) ให้ความเห็นว่า วิธีที่จะสนองความต้องการของบุคคลนั้น ก็โดยการส่งเสริมทางบวกในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- 1) เงิน หมายถึงเงินเดือน ค่าจ้าง และผลประโยชน์อื่นๆ ที่คิดเป็นตัวเงินได้
- 2) ความมั่นคง หมายถึง การคุ้มครองที่จะไม่ต้องออกจากงาน มีรายได้เพียงพอ

เวลาประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยก็ได้รับค่าจ้างตอบแทนตามควรในทางตรงข้าม พยายามลดการลงโทษต่างๆ เช่น การปรับ การลดขั้นเงินเดือน การปลดออก ไล่ออก เพราะไม่สามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้นมากเท่าใดนัก และยังได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานว่า การทำงานให้ได้ผลดีที่สุดนั้น ต้องอาศัยปัจจัยจูงใจ 2 ประการ คือ

ปัจจัยที่ช่วยบำรุงรักษาคนให้ทำงานอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป (Maintenance หรือ Hygiene factors) ซึ่งเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะทำให้คนพอใจในงานที่ทำ

ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นซึ่งจะนำมาใช้ในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานดีขึ้น (Motivation Factors)

Davis, Ralph, C (1951: 578-579) ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรว่า ถ้าขวัญในการปฏิบัติงานสูง High Morale สมาชิกจะมีความสนใจและศรัทธาเชื่อมั่นในองค์กรเป็นอย่างมากมีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือด้วยความเต็มใจ มีความเสียสละ ถ้าขวัญในด้านการปฏิบัติงานต่ำ (Low Morale) สมาชิกจะไม่มี ความเชื่อมั่นในวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความรู้สึกถูกทอดทิ้ง ไม่ได้รับสิทธิที่เขาควรจะได้ รู้สึกท้อแท้และขุ่นขากใจ ขวัญจึงมีความสำคัญในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง

Tiffin และ Joseph and Ernest C. Mc Cormic (1965: 339) สรุปว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อกำลังใจและขวัญในการทำงาน คือ สภาพการทำงาน การจัดการ ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน และความมั่นคง

David G. Moore และ Robert K. Burns (1962: 72) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย ปริมาณงาน สภาพในการทำงาน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน การติดต่อสื่อสาร ความมั่นคงในงาน และสัมพันธภาพในการทำงาน

Mowday และคณะ (1982: 45) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการบรรยากาศขององค์กรน่าทำงาน พบว่ามีปัจจัยหลายอย่าง รวมถึงความท้าทายในงานการรับรู้เกี่ยวกับผลของการปฏิบัติงาน และความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน การรับรู้ความท้าทายในงานที่จะเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการสนองตอบความต้องการพื้นฐาน ในทำนองเดียวกัน การรับรู้ผลของการปฏิบัติงานจะเป็นการบอกให้พนักงานทราบถึงความแตกต่างระหว่างงานที่สำเร็จกับมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดไว้ การรับรู้นี้จะป็นสิ่งจูงใจในความต้องการประสบความสำเร็จ

สำเร็จ อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และพัฒนาไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ในที่สุด

Yonder, Dale (1959: 6) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของกรรมกรและให้หลักการพิจารณาถึงการมีความพึงพอใจหรือไม่ ดังนี้

- 1) การรวมกลุ่มกันอย่างมั่นคง
- 2) มีเป้าหมายของกลุ่มที่กำหนดไว้
- 3) มีความมุ่งหวังที่จะให้เป้าหมายของกลุ่มบรรลุผลสำเร็จ
- 4) แต่ละบุคคล ในกลุ่มต่างๆ เข้ามาร่วมกันดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

การตอบสนองความพึงพอใจจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ก่อให้เกิดความรู้สึกยินดี พอใจที่จะทำงาน พยายาม ความกระตือรือร้น ทั้งนี้ถ้าวัตถุประสงค์ของแต่ละกลุ่มสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ก็จะนำไปสู่ความมุ่งมั่น มานะพยายามที่จะให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย

กมล ชูทรัพย์ และ เสถียร เหลืองอร่าม (2516: 552-553) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ค่าจ้างแรงงาน ลักษณะงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง ความมั่นคงในโอกาสที่จะก้าวหน้า ประชาธิปไตยในงาน สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ

มังจนิ มาศนิต์สน์ (2537: 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อการตอบสนองสิ่งที่ได้รับ ถ้าการตอบสนองนั้นเป็นไปตามที่ต้องการจะเกิดความพึงพอใจ และตรงกันข้ามถ้าไม่สามารถตอบสนองความต้องการก็จะไม่เกิดความพึงพอใจ

ชูเสถียร ศรีศรี (2539: 6) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่า หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจได้อย่างเหมาะสม

ปรีดา โพธิสุวรรณ (2540: 13) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิด ในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้ผู้นั้นเกิดความพึงใจในการทำงาน

นรวิรุ ศรีเพ็ญ (2541: 5) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ปฏิบัติงานที่กล่าวมาแล้วได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งทำให้ความเครียดของบุคคลผู้ปฏิบัติงานลดน้อยลง ผลที่ตามมาคือผู้ปฏิบัติ

งานจะเกิดความรู้สึกตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรแม้ว่าจะมีอุปสรรคมากเพียงใด

ยงยุทธ เกษสาคร (2541: 81) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจที่จะทำงานหรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลายๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ นโยบาย และการบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

จากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่กล่าวมา สรุปได้ว่าเมื่อบุคคลทำงานดี พวกเขาจะมีแนวโน้มที่จะพัฒนาความพึงพอใจในงานของเขาให้ดีขึ้น การปฏิบัติงานที่ดี ย่อมนำไปสู่ผลตอบแทนที่สูงขึ้น เพราะพนักงานรู้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับอยู่ในสัดส่วนการปฏิบัติงานของเขา แต่ถ้าผลตอบแทนที่ได้รับไม่มีความเหมาะสมต่อระดับการปฏิบัติงานของเขา จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งจะนำไปสู่ผลต่อการปฏิบัติงานในอนาคต

4.2 ด้านทัศนคติและพฤติกรรม

คาร์เตอร์ วี กู๊ด (Carter V. Good, 1973:48-49) ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง ท่าที ความคิดเห็นและแนวโน้มที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีอารมณ์และความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมได้

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2536:31) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งแสดงออกให้เห็นได้ด้วยคำพูด หรือพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้นๆ

ทิพย์วรรณ ขวัญศรีสุทธิ์ (2540:31) ให้ความหมายของทัศนคติ หมายถึง ความ คิดเห็น ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์หนึ่งซึ่งสามารถแสดงออกได้โดยถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สึกออกมาทางพฤติกรรม ทัศนคติอาจเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละบุคคล

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 15) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมว่า หมายถึง กิจกรรมทุกอย่างที่มนุษย์กระทำ ทั้งที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ เช่น การเดิน การคิด ความรู้สึก

โดยสรุป ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทัศนคติ หมายถึง ระดับความรู้สึก ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อเรื่องราวหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่ได้รับ ซึ่งอาจมีสาเหตุจากความรู้อารมณ์ ประสบการณ์ที่ได้รับการถ่ายทอดมาโดยแสดงออกมาในรูปพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งโดยเฉพาะ

4.3 ด้านมนุษยสัมพันธ์ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

มนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องการเข้ากับบุคคล เพื่อการเอาชนะใจบุคคลให้การยอมรับนับถือ มีความศรัทธา มีความเชื่อถือ มีความคล้อยตาม และยอมทำตาม ประสงค์ของเราด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง

ฮาล์โรแรน (Halloran, 1983: 5) ได้กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การเข้า กับผู้อื่นได้ อย่างไรก็ดี แม้ว่าความหมายนี้ได้สื่อถึงการมีความสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล แต่ใน ชีวิตการทำงานและในวงการธุรกิจ มนุษยสัมพันธ์มีความสลับซับซ้อนมากกว่าการรู้วิธี และการ สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ วิชามนุษยสัมพันธ์ศึกษาเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ของบุคคล เป็น การศึกษาถึงวิธีการที่ทำให้การทำงานร่วมกันในองค์การ ของบุคคลสามารถสนองความต้องการ ส่วนบุคคลของปัจเจกบุคคลและการบรรลุเป้าประสงค์ขององค์การได้

เมโย (Mayo, 1943: 88-89) ให้แนวความคิดสรุปได้ดังนี้

- 1) ปทัสถานทางสังคม คนงานที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเกณฑ์อย่างไม่ เป็นทางการของกลุ่มคนงานด้วยกันจะมีความสุข และเพิ่มผลผลิตมากกว่าคนงานที่ไม่ พยายามปฏิบัติหรือเห็นด้วยปทัสถานของกลุ่มปฏิบัติกัน กฎเกณฑ์เหล่านี้ตกลงกันเองและยึดถือกัน ภายในกลุ่ม ยังผลให้คนงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของพรรคพวก
- 2) กลุ่ม พฤติกรรมของกลุ่มมีอิทธิพลสูงใจ และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ของแต่ละบุคคลได้ และกลุ่มย่อมมีอำนาจต่อรองกับฝ่ายบริหาร โดยอาจจะเพิ่มผลผลิตก็ได้
- 3) การให้รางวัล และการลงโทษของสังคมในหมู่คนงานด้วยกัน เช่น การ ให้ความเห็นอกเห็นใจของกลุ่มแต่ละบุคคล การให้ความนับถือและความจงรักภักดีต่อกลุ่ม มีอิทธิ พลต่อคนงานมากกว่าการที่ฝ่ายบริหารจะให้รางวัลเป็นตัวเงินต่อคนงานเหล่านั้น
- 4) การควบคุมบังคับบัญชา การบังคับบัญชาจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด ถ้าฝ่ายบริหารปรึกษากับกลุ่มและหัวหน้าของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการนี้ ในอันที่จะปฏิบัติงานให้ บรรลุเป้าหมายกระบวนการมนุษยสัมพันธ์ ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาเป็นคนที่น่ารัก เป็นนักฟังที่ดี เป็นมนุษย์ไม่ใช่เป็นนาย ต้องให้ข้อคิดแล้วให้คนงานตัดสินใจ อย่าเป็นผู้ตัดสินปัญหาเสียเอง กระบวนการมนุษยสัมพันธ์จึงเชื่อว่าการสื่อข้อความอย่างมีประสิทธิภาพการให้โอกาสคนงานเข้า มามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเป็นหนทางที่ดีที่สุดที่จะได้มาซึ่งการควบคุมบังคับบัญชาที่มีประ สิทธิภาพ
- 5) การบริหารแบบประชาธิปไตย พนักงานที่ทำงานได้ผลงานมากที่สุด ถ้า เขาได้จัดการงานที่เขารับผิดชอบเอง โดยมีการควบคุมน้อยที่สุดจากผู้บริหาร หลังจากที่ได้มีการ ปรึกษาร่วมกันแล้ว Mayo เชื่อว่าหากได้นำวิธีการทางมนุษยสัมพันธ์ไปใช้ให้ถูกต้องแล้ว จะทำให้

บรรยากาศในองค์การอำนวยความสะดวกให้ทุกฝ่ายเข้ากันได้เป็นอย่างดีที่สุด คนงานจะได้รับความพอใจสูงขึ้น และกำลังความสามารถทางการผลิตก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย

อำนาจ แสงสว่าง (2536: 100-105) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์มีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานขององค์การ เช่น ธุรกิจ อุตสาหกรรม องค์การทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนองค์การระหว่างประเทศ และการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มนุษย์สัมพันธ์จึงมีความสำคัญเป็นอันดับแรกที่จะทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ และเป็นหัวใจสำคัญของหลักมนุษยสัมพันธ์ คือ มนุษย์สัมพันธ์เป็นเรื่องการเข้ากับบุคคล เพื่อการเอาใจใส่บุคคล ให้การยอมรับนับถือ มีความศรัทธา มีความเชื่อถือ มีความคล้อยตาม และยอมทำตามความประสงค์ของเราด้วยความเต็มใจอย่างแท้จริง นับว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลในชีวิตประจำวัน จะเห็นได้ว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องที่มีบทบาท และความสำคัญต่อผู้บริหารที่จะช่วยให้ผู้บริหารได้บริหารงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

บัญญัติ 10 ประการเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

1) ยิ้มให้ผู้อื่น การยิ้มให้ผู้อื่นก่อนเป็นการแสดงความมีน้ำใจ มีความเป็นมิตร แสดงออกถึงอัธยาศัยอันดีทางด้านจิตใจที่แจ่มในร่าเริง มีความน่าคบหาสมาคม มีความเป็นกันเอง ไม่ถือตัวถือยศ ฐานะ ตำแหน่ง ทำให้เป็นการง่ายและสะดวกแก่บุคคลอื่นที่จะเข้าทำการติดต่อ พบปะ ทั้งทางด้านการงานและส่วนบุคคล

2) ทักทายผู้อื่น การทักทายเป็นมารยาทที่ดีในสังคมทุกชาติทุกภาษา เมื่อบุคคลมาพบกันด้วยการทักทายกันตามธรรมเนียมประเพณีนิยม คนไทยชอบใช้การยกมือไหว้เป็นการทักทาย เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดความรู้จักคุ้นเคยกัน และสามารถติดต่อสื่อสารได้อีกในโอกาสต่อไป ดังนั้นการรู้จักทักทายบุคคลอื่นก่อนเป็นการสร้างมิตรสหาย เป็นคนที่กว้างขวางในการเข้าสังคมได้ดี

3) จำชื่อและเรียกชื่อผู้อื่น การจำชื่อบุคคลต่างๆ ได้ และสามารถเรียกชื่อได้ถูกต้องเป็นสิ่งที่ยิ่งกระทำได้ เป็นเครื่องหมายแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีความจำดีมีสติปัญญาดี และยังมีความเอาใจใส่ให้ความสนใจ ให้เกียรติต่อบุคคลอื่นที่สามารถจำชื่อและเรียกชื่อได้ถูกต้องทำให้บุคคลอื่นที่มาติดต่อสัมพันธ์กับเรา มีความรู้สึกยินดีเต็มใจที่จะมาติดต่อสัมพันธ์กับเรา

4) มีความเป็นมิตร เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่สามารถแสดงออกถึงความรัก และความปรารถนาอยากให้ผู้อื่นมีความสุข ปราศจากความทุกข์ มีความหวังใยต่อการดำเนินชีวิต มีสิ่งใดพอที่จะแบ่งปันให้ได้ก็จัดให้ด้วยความเต็มใจอย่างทันทีทันใด มีอะไรที่เป็นสิ่งดีก็ชี้แนะแนวทางให้ มีอะไรที่จะช่วยเหลือได้ก็ต้องรีบช่วยทันที โดยไม่รังเกียจ

5) มีความจริงใจ เป็นความปรารถนาดีและหวังดีทั้งต่อหน้า และลับหลังที่ต้องการให้ผู้อื่นมีความสุขในการดำรงชีวิต มีความสำเร็จในการประกอบอาชีพ เป็นการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมด้วยการกระทำทั้งร่างกาย วาจา และจิตใจ มีการให้คำแนะนำปรึกษา ชี้นำแนวทางที่ดี เมื่อบุคคลอื่นมีความสุขก็แสดงความยินดีด้วยอภัยยศัยไมตรีอันดี เมื่อบุคคลอื่นมีความทุกข์ก็แสดงความเสียใจ และเป็นผู้ให้การปลอบใจเป็นกำลังใจ

6) มีความสนใจต่อผู้อื่น เป็นการแสดงความตั้งใจ ความเอาใจใส่ต่อบุคคลอื่นที่มาติดต่อสัมพันธ์ นับตั้งแต่เริ่มจากการให้การต้อนรับอย่างดี มีความรู้สึกเป็นกันเอง และมีความอบอุ่นใจ พุดจาทักทายกัน พุดคุยกัน ให้ความสนใจในความสำคัญของตัวบุคคลผู้มาติดต่อ ถ้ามีแนวทางหรือโอกาสที่จะให้การช่วยเหลือได้ต้องรีบกระทำทันที

7) อ่อนน้อมต่อคำชมและระมัดระวังต่อการวิจารณ์ การอ่อนน้อมต่อคำชมที่บุคคลอื่นกล่าวยกย่องชมเชยในวาระและ โอกาสต่างๆ กันนั้นเป็นมารยาทที่ดีสำหรับผู้ปฏิบัติ เป็นการแสดงกริยาอาการอ่อนน้อม อ่อนโยน ไม่หลงตน ไม่ถือตน ไม่แสดงอาการอวดดี ทำให้บุคคลอื่นมีความรู้สึกที่ดีต่อเรา ทำให้เป็นบุคคลที่คบสมาคมง่าย การวิจารณ์บุคคลก็ดี สิ่งใดก็ดี เหตุการณ์ใดก็ดี บุคคลที่จะวิจารณ์จะต้องรู้จักข้อมูลเป็นอย่างดี มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นอย่างถ่องแท้ รู้จักว่าเรื่องใดควรวิจารณ์ ถ้าเป็นเรื่องที่ดีมีประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องก็ควรวิจารณ์ได้ แต่จะต้องวิจารณ์อย่างเป็นวิชาการ

8) มีความระมัดระวังต่อความรู้สึกของผู้อื่น ความรู้สึกของผู้อื่นย่อมมีทั้งความรู้สึกที่แสดงออกถึงความชอบหรือไม่ชอบ ความพอใจหรือไม่พอใจ ความรักหรือความโกรธ เป็นต้น ในการติดต่อสัมพันธ์กันเราต้องรู้จักกระทำโดยการแสดงพฤติกรรมทั้งทางกาย วาจา และจิตใจ ในรูปแบบที่รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา

9) มีความกระตือรือร้น เป็นพฤติกรรมการแสดงออกทั้งทางกาย วาจา และจิตใจว่ามีความทะเยอทะยาน ไม่เฉื่อยชา มีความว่องไวฉับพลันในการต้อนรับ แสดงอาการความรู้สึกปิติยินดี ให้การรับรองอย่างดี พุดจาไพเราะชวนฟัง เข้าใจง่าย มีสาระในเรื่องที่สนทนา ติดต่อสื่อสารการงานได้ดี ทำงานในหน้าที่ได้ผลดี มีความรับผิดชอบสูง ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความประทับใจ

10) มีอารมณ์ขัน มีความอดทน และมีความถ่อมตน อารมณ์ขันเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลผู้มีความสุขจิตใจดี มีจิตใจดี มีอารมณ์แจ่มใสเบิกบาน การแสดงอารมณ์ขันในการสนทนา ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดี ลดความตึงเครียดของกลุ่มสนทนา ความอดทนเป็นการกระทำที่ยกลำบากมาก ซึ่งบุคคลโดยทั่วไปจะไม่ค่อยมีความอดทน ความอดทนได้มาจากการฝึกหัดอบรมจนเกิดความเคยชินเป็นนิสัย บุคคลที่ต้องการมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จะต้อง

ใช้ความอดทนต่อการรับฟังคำพูดที่ไม่สุภาพ คำพูดติเตียน ความถ่อมตนเป็นการรู้จักแสดงกิริยามารยาทสุภาพอ่อนโยน ไม่หลงตนเองหรือถ่มตนต่อคำชม คำสรรเสริญ คำยกย่องจากบุคคลอื่น
 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งสำคัญต่อผู้ใช้แรงงาน เพื่อการประกอบอาชีพทางด้านอุตสาหกรรม ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใช้แรงงาน มีกำลังใจในการทำงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด ดังความเห็นของผู้รู้และผู้วิจัยต่อไปนี้

มบุญ ตนะวัฒนา (2532: 204) ได้ให้ความหมายของขวัญและกำลังใจในธุรกิจอุตสาหกรรมไว้ว่า การมีความรู้สึกทางด้านของลูกจ้างที่ได้รับการยอมรับ และเป็นเจ้าของกลุ่มลูกจ้าง โดยมีการยึดมั่นในเป้าหมายร่วมกัน และเชื่อมั่นต่อเป้าหมายที่พึงปรารถนาเหล่านี้ เมื่อพิจารณาจากจำกัดความนี้แล้วขวัญและกำลังใจจะมีองค์ประกอบ 3 ประการ

- 1) ความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน
- 2) การที่ได้แลกเปลี่ยนความคิดและเป้าหมายร่วมกัน
- 3) การมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายต่างๆ ที่ได้ตั้งไว้ร่วมกันถึงแม้ว่าขวัญและ

กำลังใจจะมีความสัมพันธ์กับพึงพอใจในงาน แต่ก็ไม่ใช่สิ่งเดียวกันและไม่ได้มีการตัดสินใจใช้คำสองคำนี้แทนกันได้ ความพึงพอใจในงานเป็นผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่องาน ต่อองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานและชีวิตโดยทั่วไป ส่วนขวัญและกำลังใจ ในด้านธุรกิจอุตสาหกรรมหมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่มีทัศนคติต่างกันซึ่งบริษัทได้จ้างทำงาน คือ เป็นผลรวมทัศนคติของกลุ่ม และอาจพิจารณาได้ดีที่สุดว่าเป็นเสมือนผลพลอยได้ของกลุ่ม

อัมพิกา ไกรฤกษ์ (2532: 114) กล่าวว่า การทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม ทุกหน่วยงานจะต้องประสานและมีความสัมพันธ์กัน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นของทั้งบุคคลและหมู่คณะหรือกลุ่ม หากสามารถทำให้บุคคลรู้ตัวเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของงาน และพยายามหาทางสร้างความสำเร็จให้แก่กลุ่มแล้วก็จะแสดงว่า บุคคลนั้นมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดีและจะยังผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นด้วย รูปแบบของการกระตุ้นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ใช้แรงงาน ให้สำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบคือ

- 1) ให้อิสระในการตัดสินใจด้วยตนเอง
- 2) เน้นถึงความรับผิดชอบที่มีความสัมพันธ์กับงานอื่น และต้องทำงานในหน้าที่ของตนเองให้เต็มความสามารถ
- 3) ผลสำเร็จในงานแต่ละอย่างเป็นของบุคคลและกลุ่ม
- 4) หากผลการทำงานดี ให้มีการชมเชยมีการให้รางวัล เพื่อเป็นที่ยกย่องของผู้

ร่วมงาน

- 5) การทำงานร่วมกัน ผู้ที่มีหน้าที่การงานดีกว่าควรจะปรับตัว หรือลดการถือศักดิ์ศรีให้เข้ากับผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่า
- 6) ไม่ควรสร้างความแตกแยกในหมู่คณะหรือระรานผู้อื่น
- 7) ควรให้ความช่วยเหลือแก่กันทั้งในและนอกเวลางาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งฝ่ายบริหารกับผู้ใช้แรงงาน
- 8) หัวหน้าผู้ใช้แรงงาน จะต้องสร้างลักษณะความเข้มแข็งเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีของผู้ใช้แรงงาน
- 9) อย่าปิดความรับผิดชอบให้พ้นตัว หรือหลีกเลี่ยงการทำงาน
นิพนธ์ คันทเสวี (2538: 100-101) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี มี 6 ประการคือ
 - 1) ผู้บริหารทุกท่านควรจะเป็นที่ปรึกษาแก่ผู้ใช้แรงงานได้อย่างดี
 - 2) ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่
 - 3) การเข้าใจดีกับเพื่อนร่วมงานและหมู่คณะ
 - 4) ความพอใจกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร
 - 5) ความพึงพอใจในผลตอบแทนทางเศรษฐกิจและรางวัลที่ได้รับ
 - 6) สุขภาพทั้งทางกายและทางจิตของผู้ใช้แรงงาน การที่จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดีนั้น นอกจากจะต้องคำนึงถึงปัจจัยในที่ทำงานแล้ว ต้องพิจารณาถึงปัจจัยภายนอกที่ทำงาน

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์: กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2543 ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานคือ หน้าที่และความรับผิดชอบ สถานที่ทำงาน และการฝึกอบรมด้านการส่งเสริมสหกรณ์ สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูล คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ความร่วมมือและการประสานงาน หน้าที่การทำงานในกรอบตำแหน่ง การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคง และความปลอดภัยในการทำงาน

ชานินทร์ สุทธิบุญชร (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

1) ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีระดับ ความคิดเห็นด้านไม่เห็นด้วย อยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า พนักงานขาดแรงจูงใจ ขวัญ และ กำลังใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ความรู้ ความสามารถ รวมถึงการอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ เพื่อที่จะให้ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ

2) ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมมี ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยทั้ง 10 ตัวแปร ปรากฏว่าตัวแปรด้านการได้รับการยกย่องนับถือ มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด แสดงว่าพนักงานในฝ่าย การพนักงานส่วนใหญ่ขาดแรงจูงใจ ขวัญ และกำลังใจในการทำงาน จึงไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจใน การทำงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ รวมถึงการอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ ให้ผลงานมีคุณภาพ และประสิทธิภาพที่ดี จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจ สนใจในเรื่องดังกล่าว

สำนักงานข้าราชการและพลเรือน (2538) ได้แนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของ ประสิทธิภาพ โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปจะหมายถึงการทำงานที่ประหยัด ได้ ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คุ่มค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้น ประสิทธิภาพ (Efficiency) จึงหมายถึงอัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต ที่ออกมา (Output) โดยทั่วไป ประสิทธิภาพเป็นค่าที่ใช้ปนหรือสลับกับความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และผลิตภาพ (Productivity) ดังนั้น ในความหมายของประสิทธิภาพ ที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง (1) ปัจจัยนำเข้า (2) กระบวนการ (3) ผลผลิต การที่จะบอกว่าการ ทำงานใดๆ มีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ต้องพิจารณาถึงส่วนที่เป็นปัจจัยนำเข้า เช่น งบประมาณค่า ใช้จ่ายกำลังคน (ซึ่งอาจแปลงเป็นตัวเงินได้บางส่วน และบางส่วนมีคุณค่ามากกว่าเงิน เช่น ทักษะสติ ความมุ่งมั่น) วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ ตลอดจนเวลา กระบวนการทำงาน ซึ่งได้แก่ วิธีการ ทำงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ เงื่อนไข ขององค์การ ตลอดจนนโยบายการบริหาร รวมทั้งผลลัพธ์ที่ ออกมา มาเปรียบเทียบกับเพื่อพิจารณาผลผลิตที่ออกมาว่ามีความคุ้มค่าเพียงใด

สมคิด พยุงวัฒนา (2540:63) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การโทรศัพท์ในเขตโทรศัพท์นครหลวง พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงได้แก่ ด้านความ พึงพอใจในงานและด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจได้แก่ ตัวแปรทางด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจได้แก่ ตัวแปรภูมิหลังทุกประเภท

นรวีร์ ศรีเพ็ญ (2541:70) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานແจกแจง โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะตำแหน่งงาน เงินเดือน และระยะการเดินทางจากบ้านถึงที่ทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ชัยวัฒน์ บุญศิวนนท์ (2531) ศึกษาความต้องการของสถานประกอบการที่มีต่อลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยอาชีวศึกษา อุดรธานี โดยสอบถามความคิดเห็นจากสถานประกอบการจำนวน 31 แห่ง ด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า ซึ่งการศึกษาได้แบ่งคุณภาพเป็น 3 ด้าน ตามทฤษฎีจำแนกพฤติกรรมการเรียนรู้ของ (Bloom) ได้แก่ด้านความรู้ความสามารถ ด้านเจตคติ และด้านทักษะการฝึกปฏิบัติ ผลการค้นพบคือ

1) ด้านความรู้ความสามารถ สถานประกอบการต้องการแรงงานที่มีแนวคิดทางการตลาดการให้บริการ และความเข้าใจในระบบการจัดการ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความต้องการผู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงสุด

2) ด้านเจตคติ สถานประกอบการต้องการได้ผู้ใช้แรงงานที่มีความอดทน สู้งาน

3) ด้านทักษะการฝึกปฏิบัติพบว่า ความสามารถในการร่วมงานกับผู้อื่น เป็นคุณภาพที่สถานประกอบการต้องการมากที่สุด ความสามารถในการใช้เครื่องคำนวณและคิดเลขด้วยสมอง ความสามารถด้านดนตรี ความสามารถด้านกีฬา

ประจักษ์ฤดี นิยมรัตน์ (2538:6) ได้ศึกษาสภาพและความต้องการแรงงานของสถานประกอบการเครื่องเคลือบดินเผาในจังหวัดลำปาง โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นสถานประกอบการเครื่องเคลือบดินเผา ในจังหวัดลำปาง จำนวน 112 แห่ง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและศึกษาคุณลักษณะของแรงงานใน 4 ด้านคือ

1) ด้านความรู้ความสามารถเชิงวิชาการ ได้แก่ ความรู้ด้านทฤษฎีในสาขาวิชาเครื่องเคลือบดินเผา และความรู้อื่นที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งความขยันหมั่นเพียรในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม

2) ด้านความสามารถเชิงปฏิบัติการ ได้แก่ ความสามารถในการนำความรู้ความสามารถไปปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จ

3) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน ตั้งใจทำงาน ความรับผิดชอบ ความภาคภูมิใจในอาชีพของตน

4) ด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น การใช้ภาษาพูด การแต่งกาย การประพฤติตัว ความเป็นผู้นำ

จันทร์ เมฆขจร (2533:46) ได้ศึกษาความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการด้านธุรกิจอุตสาหกรรม ในเขตพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ในด้านคุณสมบัติพบว่า ผู้ประกอบการในขนาดกลางและขนาดใหญ่ มีความต้องการแรงงานคุณลักษณะส่วนตัวของแรงงานที่คล้ายๆ กัน เช่น ความซื่อสัตย์ ความมีวินัย การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ความคล่องแคล่ว ความเชื่อมั่นในตนเอง และความเป็นผู้มีบุคลิกดี ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและผลการวิจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า การจ้างงานจะมีประสิทธิภาพสูงสุดได้จะต้องมีองค์ประกอบของปัจจัยต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว จึงจะได้รับผลลัพธ์คือความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยมุ่งเน้นและคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าและประชาชนมากที่สุด เพราะทุกๆ ปัจจัยจะมีส่วนช่วยเสริมสร้างให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องานและองค์กร ความมั่นคงและต่อเนื่องในรายได้และอาชีพ จะก่อให้เกิดขวัญ กำลังใจ และความพึงพอใจ ซึ่งผู้บริหารหรือนายจ้างจะต้องให้ความสำคัญและดูแลต่อสิ่งเหล่านี้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย เรื่องประสิทธิภาพในการจ้างงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีขั้นตอนการกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการรวบรวมข้อมูล สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ผู้รับจ้างที่รับจ้างงานโดยตรงจาก กฟผ. หน่วยงานโรงไฟฟ้าแม่เมาะ และเหมืองแม่เมาะ ทั้งเพศชาย และเพศหญิง จำนวน 1,720 คน ข้อมูลปี 2544

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างของผู้รับจ้าง ผู้วิจัยพิจารณาจากจำนวนประชากร โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) และใช้การทอแบบสอบถามในขณะจัดการประชุมเพื่อคัดเลือกผู้รับจ้างเข้าทำงานของ กฟผ. ซึ่งผู้ร่วมการประชุมเป็นกลุ่มผู้รับจ้างที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 5 ตำบลของอำเภอแม่เมาะ โดยแบ่งสัดส่วนตามจำนวนผู้รับจ้างของแต่ละตำบล

การกำหนดขนาดของตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของตัวอย่างโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน คือ

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

เมื่อ n = ขนาดของตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง (0.05)

เมื่อแทนค่าในสูตร จะต้องสุ่มตัวอย่างจำนวน 325 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงได้แบ่งสัดส่วนของผู้รับจ้างจาก 5 ตำบล โดยแบ่งตามสัดส่วนดังนี้

ตารางที่ 3.1 การสุ่มตัวอย่างของประชากร

ตำบล	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละของตัวอย่าง
แม่เมาะ	595	112	34.60
บ้านดง	266	50	15.46
สบป่าด	327	62	19.01
นาสัก	479	90	27.85
จางเหนือ	53	11	3.08
	1720	325	100.00

2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นจาก แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม จากการศึกษา ค้นคว้างานวิจัย วารสาร สิ่งพิมพ์ และตำราต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการทำแบบสอบถาม โครงสร้างของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ในด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงและต่อเนื่องของงาน โดยให้มาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้

สูง	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง
ปานกลาง	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ต่ำ	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแบบปลายเปิดเพื่อให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การทดสอบแบบสอบถาม

เมื่อทำการสร้างแบบสอบถามแล้ว ได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ (ดูรายนามในภาคผนวก) ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อความเที่ยงตรงตามเนื้อหาที่ต้องการ (Content Validity) แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทดสอบกับผู้รับจ้าง ที่ทำงานโครงการพัฒนาพื้นที่และชุมชน กฟผ. แม่เมาะ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับจ้างมาแก้ไขข้อบกพร่องและวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด (Reliability) โดยการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น โดยวิธีวัดความคงที่ภายในของมาตรวัด (Internal Consistency) จากสูตร Cronbach's Alpha ซึ่งได้ค่า $\text{Alpha} = .8796$ แสดงว่าแบบทดสอบมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้การรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งเป็น การวิจัยเอกสาร และการวิจัยสนาม โดยผู้วิจัยให้ความสำคัญและเน้นการให้น้ำหนักต่อการวิจัยสนามมากกว่า เนื่องจากเป็นการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเจ้าของพื้นที่ ผลของการวิจัยสนามจะเป็นประโยชน์ต่อการเป็นอย่างมาก แม้ว่าข้อมูลการวิจัยเอกสารจะเป็นข้อมูลที่นำเชื่อถือและเป็นประโยชน์มาก แต่ผู้วิจัยถือว่าเป็น

ข้อมูลเสริมที่นำมาประกอบเพื่อการพิจารณาศึกษาและวิเคราะห์

1) การวิจัยสนาม ผู้วิจัยได้ออกไปทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 500 ชุด ใช้เวลาประมาณ 30 วัน ในการรวบรวมกลับคืนมาได้ 458 ชุด และได้นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เหลือแบบสอบถาม 400 ชุด เป็นตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนตัวอย่าง

2) การวิจัยเอกสาร ดำเนินการในเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกรกฎาคม 2545 ระยะเวลา 60 วัน เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ เช่น เอกสารข้อมูลทะเบียนราษฎร ข้อมูลการจดทะเบียนกลุ่มใช้แรงงานที่รับจ้างงานจาก กฟผ. รายงานการประชุมของ กฟผ. และผลงานวิจัย

4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับข้อมูลมาแล้ว นำข้อมูลมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package of Social Science) มาใช้ในการคำนวณเชิงสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจ้างงานของ กฟผ. ใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA)

ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้ในการพิจารณาตัดสินความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ในด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงและต่อเนื่องของงาน ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจ้างงานของ กฟผ. ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์เพื่อเป็นมาตรฐานเปรียบเทียบดังนี้

\bar{X} = ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจ้างงานของ กฟผ. โดยใช้หลัก Likert Scales โดยกำหนดเกณฑ์การแปรผล ดังนี้ (วิศิษฐ์ จุลปานนท์ 2544:40 อ้างจาก ประคอง วรรณสูตร 2542: 108)

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	0.01 – 1.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่ำ
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	1.01 – 2.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ช่วงคะแนนเฉลี่ย	2.01 – 3.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจสูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินงานศึกษาข้อมูลประสิทธิภาพในการจ้างงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง โดยบทนี้เป็นการนำเสนอผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติที่ดังนี้

- 1) การนำเสนอข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
- 2) การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน
- 3) การนำเสนอข้อมูลข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข
- 4) การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	149	37.3
ชาย	251	62.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.7 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	114	28.50
30-40 ปี	137	34.25
41-50 ปี	101	25.25
51 ปีขึ้นไป	48	12.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 และช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพการสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	76	19.0
สมรส	324	81.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาคือสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	231	57.7
มัธยมศึกษา, ปวช.	129	32.3
อนุปริญญา	23	5.7
ปริญญาตรี	17	4.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.7 ระดับรองลงมา คือระดับมัธยมศึกษา, ปวช. คิดเป็นร้อยละ 32.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระยะเวลาในการรับจ้างงาน

ระยะเวลารับจ้าง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	19	4.75
5-10 ปี	48	12.00
10-15 ปี	85	21.25
มากกว่า 15 ปี	248	62.0
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่รับจ้างทำงานระยะเวลา มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.0 และระดับรองลงมาคือ 10-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000 บาท	92	23.00
3,000 – 6,000	261	65.25
6,001 – 9,000	34	8.50
มากกว่า 9,000	13	3.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 3,000 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.25 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และมีรายได้ต่อเดือน 6,001 – 9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับจ้าง

ตารางที่ 4.7 ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ทำ

ความพึงพอใจในลักษณะของงานที่ทำ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความยาก ลำบาก ในการดำเนินการ	2.56	.61	สูง
ประสบการณ์ในการรับจ้างงาน จาก กฟผ.	2.44	.67	สูง
ความปลอดภัยในการทำงาน	2.59	.65	สูง
งานที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถ	2.64	.61	สูง
ความเครียดหรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน	2.15	.59	สูง
เฉลี่ยรวม	2.47		สูง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับจ้างมีความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่ทำ โดยรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.47 และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านความเครียดหรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.15 รองลงมา คือความพึงพอใจด้านประสบการณ์ในการรับจ้างงานจาก กฟผ. อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงคือ 2.44 ด้านความยาก ลำบากในการดำเนินงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.56 ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.59 และความพึงพอใจในงานที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถ อยู่ในระดับสูงสุด อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.64

ตารางที่ 4.8 ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน	2.37	.64	สูง
สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน	2.63	.56	สูง
การได้รับความช่วยเหลือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	2.65	.63	สูง
ความสะดวก ปลอดภัย ในการเดินทางไปทำงาน	2.33	.63	สูง
การได้รับฟังการบรรยาย ชี้แจง การอบรมก่อนการทำงาน	2.15	.65	สูง
ความคล่องตัวในการติดต่อประสานงาน	2.12	.70	สูง
นโยบาย กฟผ. เรื่องการรักษาสภาพแวดล้อม	2.65	.63	สูง
เฉลี่ยรวม	2.41		สูง

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้รับจ้างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.41 และเมื่อแยกพิจารณาพบว่า ความคล่องตัวในการติดต่อประสานงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.12 รองลงมา การได้รับฟังการบรรยาย ชี้แจง การอบรมก่อนการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.15 ความสะดวก ปลอดภัย ในการเดินทางไปทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.33 อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.37 สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.63 การได้รับความช่วยเหลือ ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ และความพึงพอใจด้านนโยบาย กฟผ. เรื่องการรักษาสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับสูงสุดเท่ากัน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.65

ตารางที่ 4.9 ข้อมูลระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความมั่นคงและต่อเนื่องของงาน

ความพึงพอใจเกี่ยวกับความมั่นคงและต่อเนื่องของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความสะดวก รวดเร็ว ในการได้รับเงิน	2.40	.63	สูง
ระยะเวลาของการจ้างงานอย่างต่อเนื่อง	2.65	.56	สูง
ปริมาณงานที่ได้รับเป็นปริมาณงานที่เหมาะสม	2.65	.63	สูง
นโยบายของผู้บริหาร กฟผ. ที่ให้การสนับสนุน	2.45	.65	สูง
ปริมาณงานที่เหมาะสมกับค่าจ้าง	2.11	.62	สูง
เฉลี่ยรวม	2.45		สูง

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้รับจ้างมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความมั่นคงและต่อเนื่องของงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.45 และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ความพึงพอใจในปริมาณงานที่เหมาะสมกับค่าจ้าง อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.11 ความพึงพอใจในความสะดวก รวดเร็ว ในการได้รับเงิน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.40 ความพึงพอใจในนโยบายของผู้บริหาร กฟผ. ที่ให้การสนับสนุนอยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.45 ความพึงพอใจในระยะเวลาของการจ้างงานอย่างต่อเนื่อง และความพึงพอใจในปริมาณงานที่ได้รับเป็นปริมาณงานที่เหมาะสมอยู่ในระดับสูงสุดเท่ากัน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.65

ตารางที่ 4.10 ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ
จ้างงาน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

ตัวแปร	\bar{X}	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในลักษณะของงานที่ทำ	2.47	สูง
ความพึงพอใจเกี่ยวกับความมั่นคงและความต่อเนื่องของงาน	2.45	สูง
ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน	2.41	สูง
ค่าเฉลี่ย	2.44	สูง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับจ้างมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.44 โดยความพึงพอใจในลักษณะของงานที่ทำ อยู่ในระดับสูงสุด อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.47 ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุด ที่มีผลให้ผู้รับจ้างเกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้น และสำหรับความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.41 ซึ่งถือว่าเป็นค่าความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน

3. ข้อมูลแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนคน	ร้อยละ
ขอให้ กฟผ. รับคนเข้าทำงานเพิ่มขึ้น	82	75.22
ขอให้แก้ไขปัญหาเรื่องมลพิษทางอากาศ	6	5.50
ขอให้แก้ไขปัญหาระง่อนแง่น ค่าจ้าง ความต่อเนื่องของงาน	17	15.60
ขอให้ดูแลสุขภาพของประชาชน	4	3.68
รวม	109	100.00

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เสนอข้อคิดเห็นขอให้ กฟผ. รับคนเข้าทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นข้อคิดเห็นด้านลักษณะของงานที่ทำ คิดเป็นร้อยละ 75.22 ของผู้เสนอความคิดเห็น รองลงมา ขอให้แก้ไขปัญหาระง่อนแง่น ค่าจ้าง ความต่อเนื่องของงาน ซึ่งเป็นข้อคิดเห็นด้านความมั่นคงและความต่อเนื่องของงาน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ขอให้แก้ไขปัญหาระง่อนแง่นทางอากาศ ซึ่งเป็นข้อคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และขอให้ดูแลสุขภาพของประชาชน ซึ่งเป็นข้อคิดเห็นด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.68 ของผู้เสนอความคิดเห็นตามลำดับ

4. การทดสอบสมมติฐาน

โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One -Way ANOVA)

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความยากลำบากในการดำเนินงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	2.14	1.07	.44	.64
ภายในระดับอายุ	397	968.28	2.43		
รวม	399	970.42			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	.37	.18	1.13	.32
ภายในสถานภาพการสมรส	397	65.30	.16		
รวม	399	465.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	2.29	1.14	1.11	.32
ภายในระดับการศึกษา	397	407.21	1.02		
รวม	399	409.50			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	3.86	1.93	5.66*	.00
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	135.25	.34		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	3.19	1.59	2.63	.07
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	240.50	.60		
รวม	399	243.69			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านความยากลำบากในการดำเนินงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีระยะเวลาจ้างงานกับ กฟผ. แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านประสบการณ์ในการรับจ้างงานจาก กฟผ. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	.92	.46	.18	.82
ภายในระดับอายุ	397	969.51	2.44		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	.34	.17	1.05	.30
ภายในสถานภาพการสมรส	397	65.33	.16		
รวม	399	65.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	1.31	.65	.63	.52
ภายในระดับการศึกษา	397	408.19	1.02		
รวม	399	409.51			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	.83	.42	1.2	.30
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	138.27	.34		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	1.74	.87	1.43	.24
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	241.95	.60		
รวม	399	243.69			

จากตารางที่ 4.13 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านประสบการณ์ในการรับจ้างงานจาก กฟผ. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านประสบการณ์ในการรับจ้าง

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	10.98	5.49	2.27	.10
ภายในระดับอายุ	397	959.45	2.41		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	.40	.20	1.24	.28
ภายในสถานภาพการสมรส	397	65.26	.16		
รวม	399	65.66			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	4.77	2.38	2.34	.09
ภายในระดับการศึกษา	397	404.73	1.01		
รวม	399	409.51			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	7.06	3.53	10.62*	.00
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	132.04	.33		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	4.94	2.47	4.11*	.01
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	238.74	.60		
รวม	399	243.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีระยะเวลาการรับจ้างงาน กับ กฟผ. และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านงานที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	8.12	4.06	1.67	.18
ภายในระดับอายุ	397	962.31	2.42		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	1.28	.64	3.96*	.02
ภายในสถานภาพการสมรส	397	64.39	.16		
รวม	399	65.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	1.15	.57	.56	.57
ภายในระดับการศึกษา	397	408.35	1.02		
รวม	399	409.51			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	4.70	2.35	6.95*	.00
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	134.40	.33		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	2.44	1.22	2.00	.13
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	241.25	.60		
รวม	399	243.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านงานที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีสถานภาพการสมรส และระยะเวลาการรับจ้างงาน กับ กฟผ. แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความเครียดหรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	4.85	2.42	.99	.37
ภายในระดับอายุ	397	965.58	2.43		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	.65	.32	1.99	.13
ภายในสถานภาพการสมรส	397	65.02	.16		
รวม	399	65.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	3.09	1.54	1.51	.22
ภายในระดับการศึกษา	397	406.41	1.02		
รวม	399	409.51			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	5.62	2.81	8.36*	.00
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	133.48	.33		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	1.36	.68	1.12	.32
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	242.32	.60		
รวม	399	243.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านความเครียดหรือการเจ็บป่วยจากการทำงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีระยะเวลาการรับจ้างงาน กับ กฟผ. แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	17.88	8.94	3.72*	.02
ภายในระดับอายุ	397	952.55	2.39		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	.40	.20	1.24	.28
ภายในสถานภาพการสมรส	397	65.26	.16		
รวม	399	65.66			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	5.81	2.91	2.86*	.05
ภายในระดับการศึกษา	397	403.69	1.01		
รวม	399	409.51			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	3.36	1.68	4.92*	.00
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	135.74	.34		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	3.16	1.58	2.61	.07
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	240.53	.60		
รวม	399	243.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีระดับอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการรับจ้างงาน กับ กฟผ. แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	16.41	8.20	3.41*	.03
ภายในระดับอายุ	397	954.02	2.40		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	.35	.17	1.06	.34
ภายในสถานภาพการสมรส	397	65.32	.16		
รวม	399	65.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	13.81	6.90	6.92*	.00
ภายในระดับการศึกษา	397	395.69	.99		
รวม	399	409.51			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	2.56	1.28	3.72*	.02
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	136.54	.34		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	.42	.21	.34	.70
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	243.27	.61		
รวม	399	243.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีระดับอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการรับจ้างงาน กับ กฟผ. แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. การได้รับความช่วยเหลือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	6.23	3.11	1.28	.27
ภายในระดับอายุ	397	964.20	2.42		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	4.73	2.36	15.43*	.00
ภายในสถานภาพการสมรส	397	60.93	.15		
รวม	399	65.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	19.70	9.85	10.03*	.00
ภายในระดับการศึกษา	397	389.80	.98		
รวม	399	409.51			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	5.30	2.65	7.87*	.00
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	133.80	.33		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	5.87	2.93	4.90*	.00
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	237.82	.59		
รวม	399	243.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการได้รับความช่วยเหลือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน กับ กฟผ. และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นไม่มีความแตกต่าง

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ในด้านความสะดวกปลอดภัย ในการเดินทางไปทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	14.52	7.26	3.01*	.05
ภายในระดับอายุ	397	955.91	2.40		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	.22	.11	.68	.50
ภายในสถานภาพการสมรส	397	65.45	.16		
รวม	399	65.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	3.27	1.63	1.60	.20
ภายในระดับการศึกษา	397	406.23	1.02		
รวม	399	409.51			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	.36	.18	.52	.59
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	138.74	.34		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	.31	.15	.25	.77
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	243.38	.61		
รวม	399	243.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านความสะดวก ปลอดภัย ในการเดินทางไปทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีระดับอายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านการได้รับฟังการบรรยาย ชี้แจง การอบรมก่อนการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	36.02	18.01	7.65*	.00
ภายในระดับอายุ	397	934.41	2.35		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	.27	.13	.82	.43
ภายในสถานภาพการสมรส	397	65.40	.16		
รวม	399	65.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	4.06	2.03	1.99	.13
ภายในระดับการศึกษา	397	405.44	1.02		
รวม	399	409.51			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	.24	.12	.34	.70
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	138.86	.35		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	1.98	.99	1.6	.19
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	241.71	.60		
รวม	399	243.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านการได้รับฟังการบรรยาย ชี้แจง การอบรมก่อนการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีระดับอายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความคล่องตัวในการติดต่อประสานงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	4.67	2.33	.96	.38
ภายในระดับอายุ	397	965.76	2.43		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	.27	.13	.82	.43
ภายในสถานภาพการสมรส	397	65.40	.16		
รวม	399	65.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	1.34	.67	.65	.52
ภายในระดับการศึกษา	397	408.16	1.02		
รวม	399	409.51			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	.73	.36	1.05	.35
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	138.37	.34		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	1.43	.71	1.17	.31
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	242.26	.61		
รวม	399	243.69			

จากตารางที่ 4.22 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านความคล่องตัวในการติดต่อประสานงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความคล่องตัวในการติดต่อประสานงาน

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านนโยบาย กฟผ. เรื่องการรักษาสภาพแวดล้อม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	13.24	6.62	2.74	.06
ภายในระดับอายุ	397	957.19	2.41		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	1.32	.66	4.08*	.01
ภายในสถานภาพการสมรส	397	64.35	.16		
รวม	399	65.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	3.00	1.50	1.46	.23
ภายในระดับการศึกษา	397	406.50	1.02		
รวม	399	409.50			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	1.12	.56	1.62	.19
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	137.98	.34		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	2.64	1.32	2.17	.11
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	241.05	.60		
รวม	399	243.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านนโยบาย กฟผ. เรื่องการรักษา สภาพแวดล้อม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีสถานภาพการสมรส ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความสะดวก รวดเร็ว ในการได้รับเงิน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	2.40	1.20	.49	.61
ภายในระดับอายุ	397	968.03	2.43		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	.67	.33	2.65	.13
ภายในสถานภาพการสมรส	397	65.00	.16		
รวม	399	65.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	.42	.21	.20	.81
ภายในระดับการศึกษา	397	409.08	1.03		
รวม	399	409.50			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	.70	.35	1.00	.36
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	138.40	.34		
รวม	399	139.10			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	1.19	.59	.97	.37
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	242.50	.61		
รวม	399	243.69			

จากตารางที่ 4.24 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านความสะดวก รวดเร็ว ในการได้รับเงิน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความสะดวก รวดเร็วในการได้รับเงิน

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านระยะเวลาของการจ้างงานอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	7.96	3.98	1.64	.19
ภายในระดับอายุ	397	962.47	2.42		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	1.58	.79	4.90*	.00
ภายในสถานภาพการสมรส	397	64.09	.16		
รวม	399	65.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	6.04	3.02	2.97*	.05
ภายในระดับการศึกษา	397	403.46	1.01		
รวม	399	409.50			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	2.88	1.44	4.20*	.01
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	136.22	.34		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	2.40	1.20	1.98	.13
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	241.29	.60		
รวม	399	243.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านระยะเวลาการจ้างงานอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการรับจ้างงานจาก กฟผ. แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านปริมาณงานที่ได้รับ เป็นปริมาณงานที่เหมาะสม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	2.40	1.20	.49	.61
ภายในระดับอายุ	397	968.03	2.43		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	.67	.33	2.05	.13
ภายในสถานภาพการสมรส	397	65.00	.16		
รวม	399	65.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	.42	.21	.20	.81
ภายในระดับการศึกษา	397	409.08	1.03		
รวม	399	409.50			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	.70	.35	1.00	.36
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	138.40	.34		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	1.19	.59	.97	.37
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	242.50	.61		
รวม	399	243.69			

จากตารางที่ 4.26 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านปริมาณงานที่ได้รับเป็นปริมาณงานที่เหมาะสม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านปริมาณงานที่ได้รับเป็นปริมาณงานที่เหมาะสม

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านนโยบายของผู้บริหาร กฟผ. ที่ให้การสนับสนุน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	19.34	9.67	4.03*	.01
ภายในระดับอายุ	397	951.09	2.39		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	.56	.28	1.71	.18
ภายในสถานภาพการสมรส	397	65.11	.16		
รวม	399	65.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	.35	.17	.17	.84
ภายในระดับการศึกษา	397	409.15	1.03		
รวม	399	409.50			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	1.42	.71	2.05	.12
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	137.68	.34		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	.51	.25	.41	.65
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	243.18	.61		
รวม	399	243.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านนโยบายของผู้บริหาร กฟผ. ที่ให้การสนับสนุน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีระดับอายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และอัตราส่วนเอฟ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ปริมาณงานที่เหมาะสมกับค่าจ้าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ระหว่างระดับอายุ	2	12.07	6.03	2.5	.08
ภายในระดับอายุ	397	958.36	2.41		
รวม	399	970.43			
ระหว่างสถานภาพการสมรส	2	.26	.13	.81	.44
ภายในสถานภาพการสมรส	397	65.41	.16		
รวม	399	65.67			
ระหว่างระดับการศึกษา	2	3.16	1.58	1.54	.21
ภายในระดับการศึกษา	397	406.34	1.02		
รวม	399	409.51			
ระหว่างระยะเวลาในการรับจ้างงาน	2	2.61	1.30	0.38*	.02
ภายในระยะเวลาในการรับจ้างงาน	397	136.49	.34		
รวม	399	139.11			
ระหว่างรายได้ต่อเดือน	2	2.80	1.40	2.31	.10
ภายในรายได้ต่อเดือน	397	240.89	.60		
รวม	399	243.69			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านปริมาณงานที่เหมาะสมกับค่าจ้าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้รับจ้างที่มีระยะเวลาในการรับจ้างงานจาก กฟผ. ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้างที่รับจ้างงานจาก กฟผ. ผู้วิจัยจะสรุปผลการศึกษารายละเอียด และชี้ให้เห็นสาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหา การดำเนินการจ้างงานของ กฟผ. ซึ่งมีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจ้างงานของ กฟผ.

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจ้างงานของ กฟผ.

1.1.3 เพื่อแสวงหาแนวทางแก้ไขในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการจ้างงานของ กฟผ.

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม และทำการทดสอบแบบทดสอบตามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้รับจ้างงาน ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อำเภอแม่เมาะ จำนวน 500 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 458 ชุด และนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ เหลือแบบสอบถาม 400 ชุด เป็นตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าความถี่ โดยแจกแจงความถี่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One -Way ANOVA) ในการพรรณนาข้อมูล ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package of Social Science)

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

- 1) ผู้รับจ้าง เพศชายร้อยละ 62.7 เพศหญิงร้อยละ 37.3
- 2) อายุของผู้รับจ้าง ส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 34.25 และอายุ 51 ปีขึ้นไปร้อยละ 12.0 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

- 3) สถานภาพการสมรส ผู้รับจ้างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 81.0 และสถานภาพโสด จำนวน ร้อยละ 19.0
- 4) ระดับการศึกษา ผู้รับจ้างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 57.7 และระดับปริญญาตรี จำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 4.3
- 5) ระยะเวลาในการรับจ้างงาน ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ได้รับจ้างทำงานระยะเวลามากกว่า 15 ปี ร้อยละ 62.0 และทำงานระยะเวลาดำกกว่า 5 ปี จำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 4.75
- 6) รายได้ต่อเดือนของผู้รับจ้าง ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 3,000-6,000 บาท ร้อยละ 65.25 และรายได้มากกว่า 9,000 บาท จำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 3.25

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่เกี่ยวกับปัจจัย

แวดล้อมในการทำงาน

- 1) ความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่ทำ มีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.47
- 2) ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.41
- 3) ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงและความต่อเนื่องของงาน มีระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.41

1.3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จำนวนราษฎรผู้รับจ้างให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็น 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.25 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ผู้รับจ้างให้ กฟผ. คือข้อคิดเห็นด้าน ขอให้ กฟผ. รับคนเข้าทำงานเพิ่มขึ้น เป็นอันดับสูงสุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 75.22 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด รองลงมาข้อคิดเห็นด้าน ขอให้แก้ไขปัญหาเครื่องค้ำจ้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด ข้อคิดเห็นด้านขอให้แก้ไขปัญหาเรื่องมลพิษทางอากาศ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และข้อคิดเห็นด้านขอให้ กฟผ. ดูแลสุขภาพประชาชนเป็นอันดับต่ำสุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.68 ของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด

2. การอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจ้างงานของ กฟผ. จากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ระดับรายได้ และปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย ข้อมูลลักษณะของงาน ที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความต่อเนื่องของงาน ซึ่งนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมดังนี้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่เกี่ยวกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน

1) ความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่ทำ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.47 และเมื่อแยกพิจารณาพบว่ามีความพึงพอใจในลักษณะของงานที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถอยู่ในระดับสูงสุด ความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.64 รองลงมามีความพึงพอใจลักษณะของงานที่ทำในด้านความปลอดภัยในการทำงาน ระดับค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.59 ความพึงพอใจในลักษณะของงานด้านความยาก ลำบาก ในการดำเนินการ ระดับค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.56 ความพึงพอใจในลักษณะของงานที่ทำด้านประสบการณ์ในการรับจ้างงาน จาก กฟผ. ระดับค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.44 และความพึงพอใจในลักษณะของงานที่ทำด้านความเครียดหรือการเจ็บป่วยจากการทำงานอยู่ในระดับต่ำสุด ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.15

2) ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.41 และเมื่อแยกพิจารณาพบว่ามีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านการได้รับความช่วยเหลือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และด้านนโยบาย กฟผ. เรื่องการรักษาสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงเท่ากัน คือ 2.65 รองลงมาความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.63 ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.37 ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความสะดวก ปลอดภัย ในการเดินทางไปทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.33 ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการได้รับการบรรยาย ชี้แจง การอบรมก่อนการทำงาน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.15 และความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในความคล่องตัวในการติดต่อประสานงาน อยู่ในระดับต่ำสุด ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.12

3. ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงและต่อเนื่องของงาน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.45 และเมื่อแยกพิจารณา พบว่าความพึงพอใจในด้านความมั่นคงและความต่อเนื่องของงานด้านระยะเวลาของการจ้างงานอย่างต่อเนื่อง และปริมาณงานที่ได้รับเป็นปริมาณงานที่เหมาะสมอยู่ในระดับสูงสุด ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงเท่ากัน คือ 2.65 รองลงมาความพึงพอใจในด้านความมั่นคงและความต่อเนื่องของงานด้านนโยบายของผู้บริหาร กฟผ. ที่ให้การสนับสนุน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.45 ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงและความต่อเนื่องของงานด้านความสะดวก รวดเร็ว ในการได้รับเงิน อยู่ในระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.40 และความพึงพอใจในด้านความมั่นคงและความต่อเนื่องของงานด้านปริมาณงานที่เหมาะสมกับค่าจ้าง อยู่ในระดับต่ำสุด ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูง คือ 2.11

จากการศึกษาระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลได้ผลลัพธ์ในแนวทางที่เกิดความพึงพอใจสูงทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับ ฌานินท์ สุทธิบุญชูร (2543: อ้างจาก Millet 1954, 4) ได้ให้ความหมายของ “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานดังกล่าว ซึ่งความพึงพอใจนั้น หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการประชาชนโดยพิจารณาจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับจ้างที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ในด้านปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการรับจ้างงาน และรายได้ต่อเดือน ปรากฏว่า

1) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความยากลำบากในการดำเนินงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้รับจ้างที่มีระยะเวลารับจ้างงานกับ กฟผ. แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านประสบการณ์ในการรับจ้างงานจาก กฟผ. จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับจ้างที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านประสบการณ์ในการรับจ้าง

3) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับจ้างที่มีระยะเวลาการรับจ้างงานกับ กฟผ. และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

4) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านงานที่ได้รับเหมาะสมความสามารถ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับจ้างที่มีสถานภาพการสมรส และระยะเวลาการรับจ้างงานกับ กฟผ. แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

5) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความเครียดหรือการเจ็บป่วยจากการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับจ้างที่มีระยะเวลาการรับจ้างงานกับ กฟผ. แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

6) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับจ้างที่มีระดับอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการรับจ้างงานกับ กฟผ. แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

7) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้รับจ้างที่มีระดับอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการรับจ้างงานกับ กฟผ. แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

8) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความช่วยเหลือ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้รับจ้างที่มีสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการรับจ้างงานกับ กฟผ. และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

9) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความสะดวก ปลอดภัย ในการเดินทางไปทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้รับจ้างที่มีระดับอายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

10) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านการได้รับฟังการบรรยาย ชี้แจง การอบรมก่อนการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับจ้างที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

11) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความคล่องตัวในการติดต่อประสานงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้รับจ้างที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความคล่องตัวในการติดต่อประสานงาน

12) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านนโยบาย กฟผ. เรื่องการรักษาสภาพแวดล้อม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้รับจ้างที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

13) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความสะดวก รวดเร็ว ในการได้รับเงิน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้รับจ้างที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านความสะดวก รวดเร็วในการได้รับเงิน

14) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านระยะเวลาการจ้างงานอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้รับจ้างที่มีสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการรับจ้างงานจาก กฟผ. แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

15) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านปริมาณงานที่ได้รับเป็นปริมาณงานที่เหมาะสม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้รับจ้างที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านปริมาณงานที่ได้รับเป็นปริมาณงานที่เหมาะสม

16) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านนโยบายของผู้บริหาร กฟผ. ที่ให้การสนับสนุน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้รับจ้างที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

17) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับจ้าง ที่มีต่อการจ้างงานของ กฟผ. ด้านปริมาณงานที่เหมาะสมกับค่าจ้าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าผู้รับจ้างที่มีระยะเวลาในการรับจ้างงานจาก กฟผ. แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลักษณะส่วนบุคคลอื่น ไม่มีความแตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การจ้างงานของ กฟผ. มีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของทั้งฝ่าย กฟผ. ผู้จ้างและกลุ่มราษฎรผู้รับจ้าง ผู้วิจัยเห็นว่า จากผลของการวิจัยควรมีแนวทางที่ ทั้ง 2 ฝ่ายควรจะมีการแก้ไขและปรับปรุงเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ให้มีมากยิ่งขึ้นดังนี้

4.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1) นโยบายการจ้างงานของ กฟผ. ควรมีความชัดเจนและเป็นไปได้ มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีปริมาณงาน ที่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างได้รับงานกันอย่างทั่วถึง ด้วยความเป็นธรรม และปัญหาเรื่องการว่างงานของผู้รับจ้างควรลดลงและได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

2) ส่งเสริมให้ผู้รับจ้างมีการพัฒนาตนเอง หรือการฝึกฝนอาชีพเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน ควบคู่ไปกับการรับจ้างงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งก็จะขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่นของราษฎรผู้รับจ้าง และหน่วยงาน กฟผ. ที่จะเป็นผู้สนับสนุน ซึ่งในการพัฒนาผู้รับจ้างควรเน้น 4 ด้านคือ

2.1 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรู้และความชำนาญ การที่จะสามารถนำความรู้ในปฏิบัติจริงได้ จะต้องมีการฝึกปฏิบัติ ควบคู่ไปกับการศึกษาภาคทฤษฎี และการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพได้จำเป็นต้องมี อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ โดยผู้รับจ้างที่ปฏิบัติงานประจำอยู่จะต้องรู้วิธีการปฏิบัติ และสามารถใช้อุปกรณ์ต่างๆ ได้อย่างดี (สุนทร พานิชกุล, 2520:3)

2.2 มุ่งพัฒนาความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ผู้รับจ้างที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ จะได้รับการฝึกปฏิบัติงานจนเกิดทักษะและนิสัยในการปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างถูกต้องปลอดภัย และหามาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุรวมถึงการสร้างเสริมความปลอดภัยแก่ผู้รับจ้าง เพราะผู้รับจ้างเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญในระบบอุตสาหกรรม (ธวัชชัย ยงกิตติกุล, 2532:25)

2.3 มุ่งพัฒนามนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน จะต้องมุ่งพัฒนาให้แก่ผู้บริหาร และผู้รับจ้าง ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ เพราะมนุษย์สัมพันธ์มีความจำเป็น และมีความสำคัญต่อการ ดำรงชีวิตของมนุษย์ เริ่มจากสังคมที่ไม่ซับซ้อน ผู้รับจ้างจะมีการพบปะพูดคุย ช่วยเหลือเกื้อกูล แบ่งปันสิ่งของ การไปเยี่ยมเยียน การต้อนรับขับสู้ (สมพร สุทัศนีย์, 2537: 14)

2.4 มุ่งพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีบทบาทที่สำคัญต่อผู้รับ จ้าง เพื่อการประกอบอาชีพด้านอุตสาหกรรม ผู้รับจ้างมีความรู้สึกรักและผูกพันอยู่กับงาน มีความ พึงพอใจในบทบาทหน้าที่ และมุ่งหวังใ้งานก้าวหน้าและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย (อำนาจ แสงสว่าง, 2536: 117-118)

3) หน่วยงานของ กฟผ. ที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน โดยตรงควรมีการทบทวนวิธี ปฏิบัติ เพื่อให้ผู้รับจ้าง ได้รับความสะดวก คล่องตัว และมีงานทำที่ถาวร มีค่าจ้าง สวัสดิการที่ดี ตลอดจน ได้รับความคุ้มครองในเรื่องอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ซึ่งยังคงมีปัญหาในการบังคับใช้ ทำให้ผู้รับ จ้างไม่ได้รับความเป็นธรรม และไม่พึงพอใจ จนเกิดปัญหาเรียกร้อง และควรปลูกฝังทัศนคติใน การทำงาน โดยให้คุณค่ากับงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่สามารถทำได้ เริ่มต้นที่ครอบครัว โรงเรียน สถาบัน การศึกษาระดับสูง และกิจกรรมทางสังคมอื่นๆ

4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจ้างงานของ กฟผ. ครั้งนี้ เป็นการศึกษาใน ส่วน ของ กฟผ. แม้จะเท่านั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1) ควรทำการวิจัยกับการจ้างงานจากหน่วยงาน กฟผ. ในส่วนของหน่วยงาน ภูมิภาคอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่ประชาชน โดยรอบพื้นที่ของ กฟผ. ที่ไปตั้งสำนักงานประจำอยู่

2) ควรทำการวิจัยในส่วนของผู้เกี่ยวข้องด้านอื่นๆ เช่น ส่วนราชการ บริษัท เอกชน หรือ ผู้ปฏิบัติงาน กฟผ. ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจ้างงานว่ามีความพึงพอใจในระดับใด

บรรณานุกรม

- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม *ภาวะการมีงานทำและการว่างงาน* กรมการจัดหางาน 2540
- กมล ชูทรัพย์และเสถียร เหลืองอร่าม *หลักการบริหาร* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ผดุงวิทย์ 2516
- กิ่งพร ทองใบ *การบริหารค่าตอบแทน* กรุงเทพมหานคร ธรรมสาร 2545
- ชูเสถียร ศรีศรี “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในส่วนภูมิภาค” สังกัด กองกำกับการ 2 กองตำรวจสันติบาล1” ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2539
- ทิพย์วรรณ ขวัญศรีสุทธิ “การยอมรับการใช้อุปกรณ์ประหยัดไฟฟ้าภายในบ้านของประชาชนใน กรุงเทพมหานคร” ศึกษากรณี อุปกรณ์ประหยัดไฟฟ้าโครงการร่วมใจประหยัดพลังงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาสิ่งแวดล้อมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล 2540
- ธวัชชัย ขงกิตติกุล อ่างถึงใน มนัส แก้วสมนึก “การศึกษาความต้องการการพัฒนาผู้ใช้แรงงานใน โรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอขนาดใหญ่ ประเภทการผลิตเส้นด้าย” ปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัย วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2532
- ธานินทร์ สุทธิบุญชู “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการ พนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” ปริญญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2543
- นรวิทย์ ศรีเพ็ญ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2541
- นิพนธ์ คันธเสวี อ่างถึงใน มนัส แก้วสมนึก “การศึกษาความต้องการการพัฒนาผู้ใช้แรงงานใน โรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอขนาดใหญ่ ประเภทการผลิตเส้นด้าย” ปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัย วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2528
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ *การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2539
- ปรีดา โพธิ์สุวรรณ “ความพึงพอใจในงานของผู้จัดการสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เชียงใหม่” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2540

- ไพฑูริย์ เรืองมด “แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” *วารสารพัฒนาเทคนิค การศึกษา 21* (มกราคม-มิถุนายน 2540) หน้า 17-18
- ฟิลลิป คอตเลอร์ *การบริหารการตลาด วิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติ และควบคุม* แปลจาก Marketing Management (analysis, planning, implementation and control) โดยคู่แข่งบิสเนสสคูล ฝ่ายวิชาการ กรุงเทพมหานคร คู่แข่ง 2541
- มัจฉิ มาศนิต์ “ความพึงพอใจในการย้ายไปปฏิบัติงานในภูมิภาคของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักเขต 1 ฝ่ายอำนวยการสาขา 6 กรุงเทพมหานคร” หัวข้อภาคนิพนธ์ สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคมบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก 2537
- มนูญ ตนะวัฒนา อ้างถึงใน มนัส แก้วสมนึก “การศึกษาความต้องการการพัฒนาผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอขนาดใหญ่ ประเภทการผลิตเส้นด้าย” ปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัย วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2532
- ยงยุทธ เกษสาคร *ภาวะผู้นำและการจูงใจ* ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต 2541
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน *หลักเศรษฐศาสตร์มหภาค* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช 2540
- วิศิษฐ์ จุลปานนท์ “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ : กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในจังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2544
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ 2539
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร พัฒนาศึกษา 2539
- สมคิด พงษ์วัฒนา “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การโทรศัพท์ ศึกษาเฉพาะกรณีเขตโทรศัพท์นครหลวงที่ 4.2” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2540
- สมพร สุทัศนีย์ อ้างถึงใน มนัส แก้วสมนึก “การศึกษาความต้องการการพัฒนาผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอขนาดใหญ่ ประเภทการผลิตเส้นด้าย” ปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัย วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2537

- สมาน รังสิโยกฤษณ์ *การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริมการเกษตร* หน้า 23-32 ชูฉันทน์ พานิชโยทัย กรุงเทพมหานคร กรมส่งเสริมการเกษตร 2541
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ *เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2537
- สุนทร พานิชกุล อ้างถึงใน มนัส แก้วสมนึก “การศึกษาความต้องการการพัฒนาผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอขนาดใหญ่ ประเภทการผลิตเส้นด้าย” ปรินญาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร 2520
- สุมาลี ปิตยานนท์ เศรษฐศาสตร์แรงงาน กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2535
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย เอกสารการสอนชุดวิชาเศรษฐศาสตร์สวัสดิการและสิ่งแวดล้อม 60380 กรุงเทพมหานคร ประชาชน 2539
- สำนักงานข้าราชการพลเรือน *การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของกรมส่งเสริมการเกษตร* หน้า 23-32 ชูฉันทน์ พานิชโยทัย กรุงเทพมหานคร กรมส่งเสริมการเกษตร 2541
- อัมพิกา ไกรฤทธิ อ้างถึงใน มนัส แก้วสมนึก “การศึกษาความต้องการการพัฒนาผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอขนาดใหญ่ ประเภทการผลิตเส้นด้าย” ปรินญาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2532
- อำนวยการ แสงสว่าง อ้างถึงใน มนัส แก้วสมนึก “การศึกษาความต้องการการพัฒนาผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอขนาดใหญ่ ประเภทการผลิตเส้นด้าย” ปรินญาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2536
- Adam Smith, Thomas R. Malthus and David Ricardo อ้างถึงใน กิ่งพร ทองใบ *การบริหารค่าตอบแทน* ธรรมสาร 2545
- Barnard, Chester *The Functions of the Executive* อ้างถึงใน ขงยุทธ เกษสาคร ภาวะผู้นำและการจูงใจ ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต 2541
- Bloom Benjamin.s *Taxonomy of Educational Objective* อ้างถึงใน อธิยา ถีนานนท์ “ปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายทอดเทคโนโลยีการประหยัดพลังงาน กรณีศึกษา: บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัย สาขาวิชาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาทรัพยากร มหาวิทยาลัยมหิดล 2543

- Carter, V, Good. *Dictionary of Education* อ้างถึงใน อัดยา ถีนานนท์ “ปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายทอดเทคโนโลยีการประหยัดพลังงาน กรณีศึกษา บริษัททีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาทรัพยากร มหาวิทยาลัยมหิดล 2543
- Chruden, Herbertx, and Arther W. Sherman, *Personnel Management* อ้างถึงใน นากเจเลีย ยังนันท์วัฒนา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร” กองวิจัยและประเมินผล กระทรวงมหาดไทย 2533
- David G. Moore and Robert K. Burns, *Human Relations at Work* อ้างถึงใน นากเจเลีย ยังนันท์วัฒนา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร” กองวิจัยและประเมินผล กระทรวงมหาดไทย 2533
- Davis, Ralph, C. *The Fundamentals of Top Management* อ้างถึงใน นากเจเลีย ยังนันท์วัฒนา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร” กองวิจัยและประเมินผล กระทรวงมหาดไทย 2533
- Flippo, Edward B, *Principle of Personal Management* อ้างถึงใน นากเจเลีย ยังนันท์วัฒนา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร” กองวิจัยและประเมินผล กระทรวงมหาดไทย 2533
- Frederick Herzberg อ้างถึงใน กิ่งพร ทองใบ *การบริหารค่าตอบแทน* ธรรมสาร 2545
- Gilmer, B.Van Haller and Others, *Industrial Psychology* อ้างถึงใน นากเจเลีย ยังนันท์วัฒนา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร” กองวิจัยและประเมินผล กระทรวงมหาดไทย 2533
- Halloran (1983) อ้างถึงใน มนัส แก้วสมนึก “การศึกษาความต้องการการพัฒนาผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอขนาดใหญ่ ประเภทการผลิตเส้นด้าย” ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- Herzberg, F. Work and the nature of man. อ้างถึงใน ขงยุทธ เกษสาคร *ภาวะผู้นำและการจูงใจ* ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต 2541
- John Bates Clark อ้างถึงใน กิ่งพร ทองใบ *การบริหารค่าตอบแทน* ธรรมสาร 2545
- John Davidson, Beatrice Webbs and John Clark อ้างถึงใน กิ่งพร ทองใบ *การบริหารค่าตอบแทน* ธรรมสาร 2545
- John D. Millet *Management in the Public Service*. New York: Mc. Graw Hill Book, 1954.
- John Stuart Mill อ้างถึงใน กิ่งพร ทองใบ *การบริหารค่าตอบแทน* ธรรมสาร 2545

- Maslow, A.H. *Psychological* อ้างถึงใน นรวิรุ ศรีเพ็ญ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร คณะพัฒนา สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร 2541
- Mawday, R.T., Porter, L.W. and Dubin, R. *Organizational Behavior and Human Performance* อ้างถึงใน สุภัทรา โกศลมนตรี และคณะ “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ศึกษาเฉพาะพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงาน งานใหญ่ (กรุงเทพมหานคร) 2540
- Mayo อ้างถึงใน มนต์ แก้วสมนึก “การศึกษาความต้องการการพัฒนาผู้ใช้แรงงานในโรงงาน อุตสาหกรรมสิ่งทอขนาดใหญ่ ประเภทการผลิตเส้นด้าย” วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- Milkovich and Newman อ้างถึงใน กิ่งพร ทองใบ *การบริหารค่าตอบแทน* ธรรมสาร 2545
- Morse, Nancy C *Satisfaction in White Collar Job* อ้างถึงใน นากเจลิยว ยงนันทวัฒนา “ปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร” กองวิจัยและประเมินผล กระทรวง มหาดไทย 2533
- Parker, Henry W. and C.H, Oglesby, (1972) *Method Improvement for Constructive Managers* อ้างถึงใน นากเจลิยว ยงนันทวัฒนา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพัฒนากร” กองวิจัยและประเมินผล กระทรวงมหาดไทย 2533
- Stacy J. Adams อ้างถึงใน กิ่งพร ทองใบ *การบริหารค่าตอบแทน* ธรรมสาร 2545
- Smith, Harry Clay, *Psychology of Industrial Behavior* อ้างถึงใน นากเจลิยว ยงนันทวัฒนา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร” กองวิจัยและประเมินผล กระทรวงมหาดไทย 2533
- Strauss, G. and L.R. Sayles. *Personnel: The Human Problem of Management.* อ้างถึงใน เสาวรภย์ เรืองเทพ “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายธุรการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง” วิทยานิพนธ์ปริญญา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร กรุงเทพมหานคร 2537
- Tiffin, Joseph and Ernest C. McCormic *Industrial Psychology* อ้างถึงใน นากเจลิยว ยงนันทวัฒนา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร” กองวิจัยและประเมินผล กระทรวงมหาดไทย 2533
- Victor H. Vroom อ้างถึงใน กิ่งพร ทองใบ *การบริหารค่าตอบแทน* ธรรมสาร 2545

Victor Vroom อ้างถึงใน นากเจลิชว ยังนันทวัฒนา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพัฒนากร” กองวิจัยและประเมินผล กระทรวงมหาดไทย 2533

Yonder, Dale, *Personnel Principles and Palicies*. อ้างถึงในนากเจลิชว ยังนันทวัฒนา “ปัจจัยที่มี
ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร” กองวิจัยและประเมินผล กระทรวง
มหาดไทย 2533

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสุดคณิง พุกจำปา
วัน เดือน ปีเกิด	1 ธันวาคม 2503
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงราย
ประวัติการศึกษา	บธบ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2528
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายวางแผนและบริหารเหมืองแม่เมาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย อำเภอมแม่เมาะ จังหวัดลำปาง
ตำแหน่ง	หัวหน้าแผนกพัสดุเหมืองแม่เมาะ