

ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินตนเอง ความพึงพอใจในงาน
และความมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน

นางสาว ดวงกาญจน์ สีหนาทกฤตกุล เลขประจำตัวนิสิต 5037436638
นางสาว วาวิธรร อุดมเวช เลขประจำตัวนิสิต 5037503038

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ตัญคำภีร์

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา 3800418 เอกัตศึกษา (Individual Study)

ภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2553

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS AMONG CORE-SELF EVALUATION, JOB SATISFACTION, AND JOB
INVOLVEMENT IN EMPLOYEES

Duangkarn Sihanatkathakul 5037436638

Warithorn Udomwet 5037503038

A senior project in partial fulfillment of the requirements
for the bachelor degree of science in Psychology
Faculty of Psychology
Chulalongkorn University
Academic Year 2010

คณะจิตวิทยา

นางสาวดวงกาญจน์ สิหนาทกถากุล นางสาววาริธร อุดมเวช : ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมิน
แก่นแท้ของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และความมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน.

(RELATIONSHIPS AMONG CORE-SELF EVALUATION, JOB SATISFACTION, AND JOB
INVOLVEMENT IN EMPLOYEES) อ.ที่ปรึกษาผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ต้อยคำภีร์ ,
จำนวน 78 หน้า

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง โดยเก็บข้อมูลจากการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาค 2 ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 133 คน เก็บ
รวบรวมข้อมูลโดยใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง (Core-self evaluation) มาตรวัดการ
มีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) และมาตรวัดความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ผล
การศึกษาพบว่า

(1)การประเมินแก่นแท้ในตนเองมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน จากการ
ทดสอบด้วยสหสัมพันธ์จากการทดสอบสหสัมพันธ์แบบหางเดียวของเพียร์สัน($r = .42, p < .01$)
การประเมินแก่นแท้ในตนเองมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

(2)การมีส่วนร่วมในงานมีสหสัมพันธ์ด้านบวกกับความพึงพอใจในงาน จากการทดสอบ
ด้วยสหสัมพันธ์แบบหางเดียวของเพียร์สัน($r = .38, p < .01$) การมีส่วนร่วมในงานมีสหสัมพันธ์
ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

(3)การประเมินแก่นแท้ในตนเองกับการมีส่วนร่วมในงาน สามารถร่วมกันทำนายความพึง
พอใจในงานของพนักงานได้

คณะจิตวิทยา

ลายมือชื่อนิสิต _____

ลายมือชื่อนิสิต _____

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่ออาจารย์ _____

กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ต้อยคัมภีร์ เป็นอย่างยิ่งที่ท่านเมตตารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาให้กับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณที่นอกจากท่านจะให้คำปรึกษาทางด้านวิชาการแล้ว ท่านยังมอบกำลังใจให้ผู้ศึกษาในระหว่างที่การศึกษามีปัญหา และให้การสนับสนุนตลอดมาจนรายงานสรุปผลการศึกษานี้ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบพระคุณอาจารย์ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ ที่ท่านให้คำปรึกษาและแนะนำความรู้เพิ่มเติมใหม่ๆซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้ด้วยเสมอ

ขอขอบคุณพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาค 2 ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษานี้

ขอกราบพระคุณคุณแม่ของคุณแม่ของพวกเราทั้งสองคน ตลอดจนคณาจารย์คณาจารย์คณะจิตวิทยาจุฬาลงกรณ์ที่ให้ทั้งกำลังใจและคำปรึกษา ส่งผลให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอบคุณเพื่อนๆและน้องๆคณะจิตวิทยาที่เป็นกำลังใจให้กันและกันเสมอมา

สารบัญ

บทที่

บทคัดย่อภาษาไทย

กิตติกรรมประกาศ

สารบัญ

สารบัญตาราง

บทที่	หน้า
1. บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
3. วิธีดำเนินการวิจัย	35
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
การอภิปรายผล	54

รายการอ้างอิง

ภาคผนวก

 ภาคผนวก ก

 ภาคผนวก ข

 ภาคผนวก ค

ประวัติผู้ศึกษา

สารบัญตาราง

ตาราง

ตารางที่ 1

จำนวนข้อกระทงในการพัฒนามาตรการประเมินแก่ตนเอง

ตารางที่ 2

ข้อมูลสถิติพื้นฐานซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของหน่วยงานรัฐ

ตารางที่ 3

แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างคะแนนของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของหน่วยงานรัฐ

ตารางที่ 4

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินแก่ตนเอง การมีส่วนร่วมในงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยวิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการแบบขั้นตอน (Stepwise)

ตารางที่ 5

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการขั้นตอน(Stepwise) และการวินิจฉัยภาวะร่วมเส้นตรงพหุ(Multicollinearity)

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันลักษณะของมนุษย์มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีและกาลเวลา ทั้งนี้เพราะทุนมนุษย์ (Human capital) เป็นส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้องค์กรดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ดังนั้นการศึกษาและพัฒนาทุนมนุษย์จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ปัจจุบันองค์กรต่างๆหันมาให้ความสำคัญกับการรักษา การพัฒนา และการให้ได้มาซึ่งบุคคลกรที่มีคุณภาพ โดยปรับเปลี่ยนแนวความคิดจากเดิมที่มองว่าการจัดจ้างพนักงานเป็นเรื่องของการสูญเสียค่าใช้จ่าย (cost) มาเป็นการมองในลักษณะของการลงทุน หรือ ทุนมนุษย์ (Human capital)

ทั้งนี้ ทุนมนุษย์ หรือทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณสมบัติพิเศษและสำคัญแตกต่างจากทรัพยากรด้านอื่นๆ เนื่องจากมนุษย์หรือบุคลากรในองค์กรนั้นถือได้ว่าเป็นฟันเฟืองหรือตัวขับเคลื่อนองค์กรอย่างแท้จริง ซึ่งการเล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์นั้นได้ส่งผลให้เกิดแนวคิดและทฤษฎีในการพัฒนาองค์กรด้วยการจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ออกมามากมาย ตัวอย่างเช่นการบริหารจัดการองค์กรด้วยแนวคิด “Living Organization” หรือการมองว่าองค์กรเป็นสิ่งมีชีวิตและมี “คน” ที่นอกจากจะเป็นปัจจัยพื้นฐานในการเกิดองค์กรแล้ว ยังเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร และองค์กรต้องพึงพาการทำงานของมนุษย์ในทุกๆ กระบวนการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งเป็นคุณสมบัติพิเศษที่สุดและสำคัญที่สุดของมนุษย์

นอกจากนี้คุณสมบัติที่ทำให้ปัจจัยมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในองค์กร และมีแนวโน้มว่าจะมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆในอนาคต คือ ความสามารถในการปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลง ถึงแม้ว่าปกติแล้วมนุษย์จะไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการเปลี่ยนแปลงนั้นไม่สามารถคาดการณ์ผลที่แน่นอนได้ ส่งผลให้ในบางสถานการณ์การปรับตัวอาจ

ไม่ประสบความสำเร็จ แต่อย่างไรก็ตามหากองค์กรมีการวางแผนการจัดการที่ดี สื่อสารกับบุคลากรถึงสิ่งที่องค์กรต้องการเปลี่ยนแปลงอย่างจริงจัง การปรับตัวของคนในองค์กรก็จะเกิดตามมา ส่งผลให้องค์กรเกิดการปรับตัว และเป็นองค์กรที่สามารถอยู่รอดได้ในที่สุด ดังนั้นการที่องค์กรจะสามารถไปถึงเป้าหมายและได้ผลตอบรับตามที่วางแผนไว้ องค์กรต้องเข้าใจต้นทุนชนิดนี้อย่างแท้จริง และลงทุนกับต้นทุนชนิดนี้อย่างถูกต้องทิศทาง ซึ่งถ้าหากการลงทุนครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ บุคลากรที่มีคุณภาพเหล่านี้ก็จะสร้างผลงานที่มีคุณภาพ ส่งผลให้องค์กรเกิดคุณค่าและเกิดการพัฒนาต่อไป

องค์กรหลายๆแห่งในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการลงทุนเกี่ยวกับทุนมนุษย์ ทั้งนี้การที่บุคลากรมีศักยภาพ นั่นคือ เกิดการพัฒนาและมีความสามารถในการถ่ายทอดความสามารถที่อยู่ภายในออกมาเป็นพฤติกรรมเชิงประจักษ์ที่ส่งผลในทางบวกต่อองค์กร ก็เหมือนกับบุคคลนั้นมีมูลค่าอยู่ในตัว นั่นคือ ยังมีศักยภาพสูง มูลค่ายิ่งแพง แต่ผลตอบแทนที่องค์กรจะได้รับก็มีโอกาสที่จะสูงตามไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากบุคคลนั้นได้รับการพัฒนาจากการลงทุนขององค์กรนั้นๆแล้ว บุคคลนั้นย่อมเป็นทุนมนุษย์ที่มีศักยภาพมากขึ้น ส่งผลให้ตัวบุคคลเองและองค์กรที่ตนสังกัดอยู่ กลายเป็นองค์กรที่มีมูลค่ามากขึ้น

ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ขององค์กรในการลงทุนเพื่อรักษาบุคลากรที่มีมูลค่าเหล่านี้ไว้ ซึ่งวิธีการที่จะรักษาบุคลากรไว้ได้นั้นได้เดิมเชื่อกันว่าปัจจัยการให้รางวัลตอบแทนหรือการจูงใจด้วยตัวเงิน (Monetary Incentives) เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการรักษาคนให้ยังคงอยู่ในองค์กรและเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานในระดับสูง (High Performance) แต่ในภายหลังได้มีผู้ทำการศึกษาถึงสำคัญปัจจัยที่มีผลในการจูงใจให้อยากทำงานและเกิดผลการปฏิบัติงานในระดับสูง คือ ปัจจัยการให้รางวัลตอบแทน หรือ การจูงใจด้วยแรงจูงใจทางจิตใจ (Psychologically Incentives) ซึ่งพบว่าเมื่อบุคคลรับรู้ว่างานนั้นเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของตน บุคคลเรียนรู้ที่จะเติบโตและพัฒนาลักษณะของตนเองผ่านงานนั้น และถูกตัวงานเองมากระตุ้นให้อยากทำงาน โดยรับรู้ว่าการได้ทำงานนั้นเป็นเรื่องที่สนุกและการที่ได้ทำงานนั่นเองคือผลตอบแทน ตัวอย่างเช่น บุคลากรในสายการบินเดลต้า (Delta Airlines) ที่มองว่าการสร้างความสุขให้กับผู้โดยสาร เป็นพฤติกรรมที่มาจากความพึงพอใจส่วนตัว(Personal Satisfaction)ของเหล่าพนักงาน ทำให้พนักงานในองค์กรนี้มีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง และเกิดความรู้สึกมีความสุขที่ได้ทำเพื่อองค์กรของตน

ทั้งนี้เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรนั้นต้องอาศัยการสรรหาคุณสมบัติบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ บุคลิกภาพที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน (Judge, Bono & Locke, 2000 อ้างถึงใน Judge, Heller & Mount, 2002) ตลอดจนเกิดเป็นบุคลากรที่มีความรักดีต่อองค์กร ประหนึ่งว่ามีความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าขององค์กร ส่งผลทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันในงานและเกิดผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ได้เสนอไปข้างต้น จะพบว่าในปัจจุบันหน้าที่ของนักจัดการทรัพยากรบุคคล คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กร นอกจากนี้การศึกษาวิจัยทัศนคติและการศึกษาในภาคปฏิบัติถึงเจตคติที่พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดคือความพึงพอใจในงาน (Saari and Judge, 2004) การศึกษาค้นคว้าความรู้เพื่อนำมาพัฒนาและออกแบบกลยุทธ์สำหรับการทำงานในองค์กรนั้น ปัจจัยด้านความพึงพอใจที่นักทรัพยากรบุคคลให้ความสำคัญและคำนึงถึงเป็นอันดับต้นๆ (Everett and Elloy, 1991) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ และความยืดหยุ่นผูกพันในองค์กร ซึ่งปัจจัยต่างๆที่ระบุข้างต้นนั้น ต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement)

นอกจากนี้ Blau (1987) อธิบายไว้ว่าการมีส่วนร่วมในงาน เป็นดรชนีบ่งบอกความพึงพอใจในงาน และความยืดหยุ่นผูกพันในองค์กร และจากการศึกษาของ Magid et al. (1994) พบว่า การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เงินเดือน ลักษณะงาน และความยืดหยุ่นผูกพันในองค์กร (พรรณพิลาศ เกิดวิชัย, 2552) นอกจากนี้ผลการศึกษาของ Knoop ในปี 1995 พบว่า บุคคลจะอยากมีส่วนร่วมในงานเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงาน หากองค์กรสามารถทำให้พนักงานรู้สึกว่างานที่พวกเขาเลือกนั้นเป็นงานที่เหมาะสมที่สุดแล้ว ซึ่งความคิดลักษณะนี้จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานตามมา (Saari and Judge, 2004)

ดังนั้นการศึกษาคือความสัมพันธ์ของสองตัวแปรนี้จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจ โดยต้องทำการศึกษาร่วมกับตัวแปรสำคัญที่มีความเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยส่วนบุคคล นั่นคือ ตัวแปรทางบุคลิกภาพ ซึ่งในการศึกษาค้นคว้านี้ได้เลือกใช้การวัดบุคลิกภาพจากการประเมินแก่นแท้ของตนเอง (Core Self Evaluation)

การประเมินตนเอง (Core Self Evaluation) เป็นพื้นฐานของการประเมินตนเองซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะที่แต่ละคนมีเจตคติในด้านต่างๆต่อตนเอง ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การเห็นคุณค่าของตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่อในปัจจุบันควบคุม และบุคลิกภาพด้านหวั่นไหว (พรรณพิลาศ เกิดวิชัย, 2552) ทั้งนี้จากงานวิจัยของ Judge และคณะ (Judge, Locke, Durham, & Kluger, 1998 อ้างถึงใน Judge & Bono, 2001) พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพหลัก หรือ การประเมินตนเองนั้น แสดงผลความสัมพันธ์ทางสถิติกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน และยังพบว่าสาเหตุเบื้องต้นของการเกิดความสัมพันธ์นี้ มาจากการรับรู้ของแต่ละบุคคลถึงตัวงานนั่นเอง และตัวงานนี้เองที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน เชื่อมโยงกับการศึกษาว่าตัวแปรทางบุคลิกภาพตัวแปรใดเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ดีที่สุด (Saai & Judge, 2004)

จากการศึกษาถึงผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในงานและตัวแปรความมีส่วนร่วมในงาน รวมถึงการให้นิยามของความสัมพันธ์ทั้งสองตัวแปรนี้ว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยการรับรู้ ซึ่งถือเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จึงให้ความสนใจไปที่ตัวแปรส่วนบุคคลซึ่งทำการศึกษาจากการประเมินตนเองแก่ตนเอง โดยมีข้อสันนิษฐานว่าตัวแปรการประเมินตนเอง การมีส่วนร่วมในงาน และตัวแปรความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินตนเอง การมีส่วนร่วมในงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของการประเมินตนเอง การมีส่วนร่วมในงาน ที่มีต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานการวิจัย

1. การประเมินตนเองมีสหสัมพันธ์ด้านบวกกับความพึงพอใจในงาน
2. การมีส่วนร่วมในงานมีสหสัมพันธ์ด้านบวกกับความพึงพอใจในงาน

3.การประเมินแก่นแท้ของตนเองกับการมีส่วนร่วมในงาน สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานได้

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งสำรวจและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินแก่นแท้ของตนเองกับความพึงพอใจในงานและการมีส่วนร่วมในงาน ในพนักงานของบริษัทแห่งหนึ่ง ในการวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1.กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาค 2 จำนวน 200 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

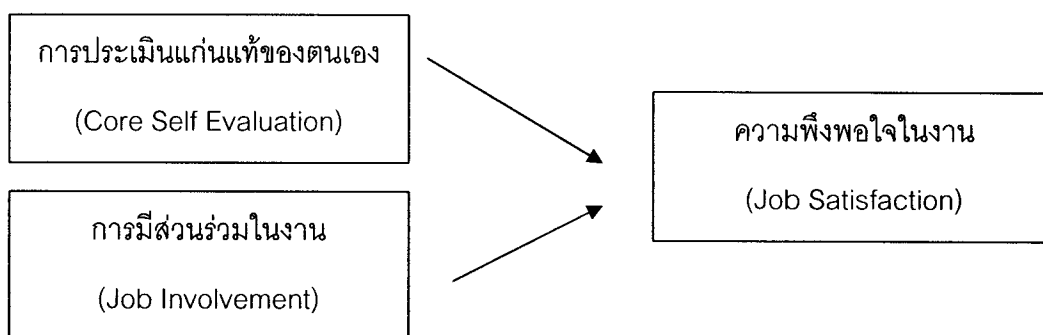
2.1 ตัวแปรอิสระที่นำมาวิจัย ได้แก่

2.1.1 การประเมินแก่นแท้ของตนเอง(Core Self Evaluation)

2.1.2 การมีส่วนร่วมในงาน(Job Involvement)

2.2 ตัวแปรตาม ที่นำมาวิจัย คือ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง เจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานงาน ซึ่งมีทั้งในทางบวกและทางลบ โดยได้รับผลกระทบจากปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ทำการศึกษาได้เลือกมาตรวัดความพึงพอใจที่พัฒนามาจากแนวคิดของ Smith, Hom และ Hulin (1985) และงานวิจัยของสมสุข ดิลกสกุลชัย (2534) ซึ่งเจตสุภา ลลิตอนัตต์พงษ์ เป็นผู้นำสองแนวความคิดนี้มาพัฒนาปรับปรุงเป็นมาตรวัดของตน โดยมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 80 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 21 ข้อและแบ่งเป็นข้อคำถามทางลบจำนวน 18 ข้อ การประเมินเป็นการประเมินแบบมาตรประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยพอๆกัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยผู้ที่ได้คะแนนหลังการกลับค่า ผู้ที่ผลการรวมคะแนนมาก หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในงานสูง ส่วนผู้ที่มีผลคะแนนรวมน้อย หมายถึง มีระดับคะแนนความพึงพอใจในงานต่ำ

2. การประเมินแก่นแท้ของตนเอง (Core-Self Evaluation) หมายถึง การประเมินลักษณะของตนเองในระดับพื้นฐานซึ่งประกอบไปด้วยทัศนคติและลักษณะเฉพาะตนใน 4 ด้าน ได้แก่ การเห็นคุณค่าของตนเอง (Self-Esteem) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (generalized self-efficacy) บุคลิกภาพด้านหวั่นไหว (neuroticism) และความเชื่อในอำนาจควบคุม (locus of control)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ทำการศึกษาได้เลือกมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองจากการพัฒนามาตรวัดของ Judge, Erez, Bono และ Thoresen (2003) ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ โดยครอบคลุมการประเมินตนเองทั้ง 4 ด้าน แบ่งเป็นด้านละ 3 ข้อ ลักษณะของมาตรเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยพอๆกัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยผู้ที่ได้คะแนนหลังการกลับค่า ผู้ที่ผลการรวมคะแนนมาก หมายถึง มีระดับการประเมินแก่นแท้ของตนเองสูง ส่วนผู้ที่มีผลคะแนนรวมน้อย หมายถึง มีระดับการประเมินแก่นแท้ของตนเองต่ำ

3. การมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) หมายถึง การที่บุคคลได้มีส่วนร่วมในการทำงานที่ตนสนใจ และรู้สึกว่าการเป็นส่วนหนึ่งของตน ซึ่งผลการปฏิบัติงานสะท้อนให้บุคคลตระหนักถึงการเห็นคุณค่าของตนเอง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาได้พัฒนามาตรวัดการมีส่วนร่วมในงานมาจากการวิจัยของศศินันท์ หล้านามวงศ์ โดยผู้ทำการศึกษาได้ทำการเปลี่ยนบริบทของข้อคำถามให้เหมาะสมกับอาชีพพนักงานมากขึ้น การจัดทำมาตรวัดในครั้งนี้ประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ ลักษณะของมาตรเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วย

อย่างยิ่ง ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยพอๆกัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยผู้ที่ได้คะแนนหลังการกลับค่า ผู้ที่ผลการรวมคะแนนมาก หมายถึง มีระดับการมีส่วนร่วมในงานสูง ส่วนผู้ที่มีผลคะแนนรวมน้อย หมายถึง มีระดับการมีส่วนร่วมในงานต่ำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่เน้นถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานที่มาจากภายในตัวบุคคล ดังนั้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินกันแท้ของตนเองและการมีส่วนร่วมในงานกับความพึงพอใจในงานจะสามารถออกแบบแนวทางการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลในการวิจัย โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากตำราเรียน บทความ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. การประเมินแก่นแท้ของตนเอง (Core-self evaluation)
2. การมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement)
3. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การประเมินแก่นแท้ของตนเอง (Core-self evaluation)

1.1 คำจำกัดความ

การประเมินแก่นแท้ของตนเอง (core self-evaluation) เป็นตัวแปรทางบุคลิกภาพที่รวมลักษณะที่สำคัญไว้ Judge, Locke, และ Durham (1997) ให้ความสำคัญในการศึกษา การประเมินแก่นแท้ของตนเอง (core self- evaluation) เป็นการประเมินตนเองระดับพื้นฐานทั้งด้านบวกและด้านลบในด้านต่างๆ โดยครอบคลุมถึง คุณค่า (worthiness) ศักยภาพ (competence) และ ความสามารถ (capabilities) ในการพัฒนาแนวคิดช่วงแรกของการศึกษา Judge et. al ได้ระบุว่า การประเมินแก่นแท้ของตนเองนั้นมีองค์ประกอบหลักอยู่เพียง 3 ด้าน ได้แก่ การเห็นคุณค่าของตนเอง (self-esteem), การรับรู้ความสามารถของตนเอง (generalized self-efficacy) และบุคลิกภาพด้านหวั่นไหว (neuroticism) ต่อมาก็ได้มีการเสนอให้พัฒนาเพื่อเพิ่มองค์ประกอบด้านความเชื่อในอำนาจควบคุม (locus of control) ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวล้วนได้รับความนิยมนในการเป็นตัวแปรศึกษาความพึงพอใจในงาน

Judge และ Bono (2001) อธิบายว่า การจัดจำแนกลักษณะ (trait) ออกเป็น 4 ด้านที่มีความเฉพาะเจาะจง ได้แก่ ความเคารพตนเอง (self-esteem), ความเชื่อมั่นในความสามารถตน (generalize self-efficacy), ความเชื่อในอำนาจควบคุม (locus of control), ความมั่นคงทางอารมณ์ (emotion stability) ซึ่งลักษณะทั้ง 4 ด้านนั้นเป็นตัวแปรที่ดีที่สุดในการทำนายความพึง

พอใจในงานและผลการปฏิบัติงานได้

Judge, Erez, Bono และ Thoresen (2003) พบว่าค่ามาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง (core self-evaluations scale; CESES) มีสัมพันธภาพบวกกับตัวแปรความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ผลการปฏิบัติงาน (job performance) และความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction)

1.1.1 การเห็นคุณค่าของตนเอง (self-esteem)

เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของหลักการประเมินแก่นแท้ของตนเอง (core-self evaluation)

คำจำกัดความ

การเห็นคุณค่าของตนเอง (Self-esteem) เป็นภาวะทางจิตวิทยาอย่างหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการประเมินคุณค่าของตนทั้งหมดของบุคคล ซึ่งการเห็นคุณค่าของตนเองนั้นครอบคลุมความเชื่อ เช่น ฉันเชื่อว่าฉันมีความสามารถเพียงพอ และอารมณ์ของบุคคล เช่น ฉันรู้สึกยินดี, ฉันรู้สึกสิ้นหวัง, รู้สึกภูมิใจ และรู้สึกอับอาย เป็นต้น หรือการอธิบายตนเองโดยรวม เช่น ฉันเชื่อว่าฉันเป็นคนดี, โดยทั่วไปแล้วฉันมีความรู้สึกดีกับตนเอง เป็นต้น

Branden's (1969) ได้ให้ความหมายของการเห็นคุณค่าตนเอง ดังนี้

การเห็นคุณค่าของตนเองเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินชีวิต อีกทั้งยังเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ขาดไม่ได้ในกระบวนการพัฒนาตน (self-development) และมีคุณค่าต่อการดำรงชีวิต

การเห็นคุณค่าของตนเองเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอัตโนมัติและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยการสร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเองนั้นเกิดจากการเลือกรับรู้บางสิ่งบางอย่างจากผลรวมของประสบการณ์หรือภูมิหลัง รวมถึงความคิด, อารมณ์ และการกระทำทั้งหมดของบุคคล

การเห็นคุณค่าของตนเองจัดอยู่ในขอบข่ายของบุคลิกภาพที่มีต้องมีการเติบโตหรือพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ บุคคลจำเป็นต้องมีการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-worth) และผลจากการเห็นคุณค่าในตนเองนั้นจะช่วยให้ประเมินสิ่งที่ท้าทายว่าเป็นโอกาสในการแสดงความสำเร็จ

นอกจากนี้ Branden's (1969) ได้แบ่งการเห็นคุณค่าในตนเองออกเป็น การเห็นคุณค่าใน
 เองที่ปรากฏ (explicit self-esteem) และการเห็นคุณค่าในตนเองภายใน (implicit self-esteem)

การเห็นคุณค่าในตนเองภายใน เป็นการอ้างอิงถึงแนวโน้มของบุคคลที่จะประเมินตนเอง
 ไปในทางบวกหรือทางลบ จัดเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ, เป็นอัตโนมัติ หรือเกิด
 จากระดับจิตไร้สำนึก (unconscious manner) ซึ่งตรงกันข้ามกับการเห็นคุณค่าในตนเองที่ปรากฏ
 ซึ่งมีการรับรู้ในระดับจิตสำนึกมากกว่าและการรับรู้ที่ส่งผลต่อการประเมินตนเอง อย่างไรก็ตามทั้งการ
 เห็นคุณค่าในตนเองภายในและการเห็นคุณค่าในตนเองที่ปรากฏต่างก็เป็นส่วนประกอบพื้นฐาน
 ของคุณสมบัติในการเกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง จากการศึกษาเรื่องการเห็นคุณค่าในตนเองที่
 ผ่านมานั้น จะเห็นได้ว่าทฤษฎีมักให้นิยามว่าการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นความต้องการหรือเป็น
 แรงจูงใจขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ตัวอย่างเช่น Abraham Maslow นักจิตวิทยาชาวสหรัฐอเมริกา ได้
 จัดให้การเห็นคุณค่าเป็นหนึ่งในปัจจัยความต้องการของมนุษย์

Abraham Maslow ได้แบ่งการเห็นคุณค่าในตนเองออกเป็นสองรูปแบบแตกต่างกัน นั่น
 คือ ความต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น และความต้องการในการยอมรับตนเอง (Self-
 respect) หรือการเห็นคุณค่าของตนเองจากภายใน (inner self-esteem) อย่างไรก็ตามความรู้สึก
 พึงพอใจในตนที่เกิดจากการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณค่าใน
 สยตาผู้อื่น, การได้รับการยอมรับ, การมีสถานภาพทางสังคม และความรู้สึกว่าตนเป็นที่พึงพอใจ
 ของบุคคลอื่นนั้น ถือเป็นความรู้สึกที่เปราะบางและสูญเสียได้ง่ายกว่าความรู้สึกพึงพอใจในตนที่
 เกิดจากการเห็นคุณค่าของตนเองจากภายใน จากการศึกษาของ Abraham Maslow ได้ระบุว่า
 หากปราศจากการเติมเต็มความต้องการด้านการเห็นคุณค่าในตนเองแล้วนั้น บุคคลจะเกิดแรงขับ
 ในการแสวงหาการเห็นคุณค่าในตนเองและไม่สามารถที่จะพัฒนาไปโน้มน้าวจิตใจของความกระจ่างใน
 การเป็นตน (self-actualization) ซึ่งเป็นขั้นสูงสุดของความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีความ
 ต้องการห้าขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

ทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองยุคใหม่ ได้ค้นพบเหตุผลที่มนุษย์ถูกจูงใจให้ตนเองรักษา
 ระดับการได้รับการยอมรับให้สูงไว้ โดยทฤษฎีการวัดทางสังคม (sociometer theory) ระบุว่า
 การยอมรับในตนเองพัฒนามาจากการตรวจสอบระดับสถานะของบุคคลและการได้รับการยอมรับจาก

สังคมที่บุคคลอยู่ นอกจากนี้เมื่ออ้างอิงถึงทฤษฎีการจัดการกับความหวาดกลัว (terror management theory) พบว่าการเห็นคุณค่าในตนเองทำหน้าที่ในการป้องกันและลดความวิตกกังวลเกี่ยวกับชีวิตและความตาย

ในงานวิจัยของ Korman (1976) ได้ตั้งทฤษฎีขึ้นมาว่า พนักงานที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะมีแรงจูงใจสูง และผลการปฏิบัติงานจะออกมาดีกว่ากลุ่มพนักงานที่มีการเห็นคุณค่าในตนเอง นอกจากนี้ยังได้มีการกล่าวถึงทฤษฎี (Consistency theory) ที่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองและการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานที่รู้สึกดีกับตนเองจะมีแรงจูงใจในการทำงานออกมาดีมากกว่ากลุ่มที่ไม่เห็นคุณค่าของตนเอง

การเห็นคุณค่าของตนเอง (self-esteem) เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของหลักการประเมินแก่นแท้ของตนเอง (core-self evaluation) ซึ่งในหลายงานวิจัยพบว่าการเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานมากที่สุด

แนวคิดของการเห็นคุณค่าของตนเองแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

-Chronic self-esteem เป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่รู้สึกต่อตนเอง

-Situation self-esteem เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกต่อตนเองในสถานการณ์ที่

เฉพาะเจาะจง

-Social influenced self-esteem เป็นความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับตนเองบนพื้นฐานความคาดหวังของคนอื่น

โดยการเห็นคุณค่าของตนเองทั้ง 3 ประเภทมีความสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานมีความรู้สึกโดยรวมต่อตนเองในแง่ลบ low chronic self-esteem แต่มีความรู้สึกต่อตนเองในสถานการณ์ในแง่บวก เช่นเดียวกันในบุคคลที่ประกอบอาชีพโปรแกรมเมอร์ บุคคลนั้นจะมองว่าตนเองแย่มากและไม่มีใครชอบ แต่บุคคลนั้นเป็นโปรแกรมเมอร์ที่ดีกว่าคนอื่น

1.1.2 ความเชื่อมั่นในความสามารถตน (generalized self-efficacy)

Locke, McClear, & Knight (1996) ได้อธิบายว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถตน เป็นตัวแปรที่บ่งบอกถึงความสามารถของบุคคลในการจัดการกับสิ่งที่ท้าทายในชีวิต (Judge, Erez, Bono & Thoresen, 2003)

ความเชื่อมั่นในความสามารถตน (self-efficacy) เป็นความคาดหวังหรือความเชื่อของบุคคลว่าตนสามารถจัดการและกำหนดแนวทางพฤติกรรมที่ตนจำเป็นต้องปฏิบัติเพื่อให้ถึงเป้าหมายที่คาดหวังไว้ (Bandura, 1980 อ้างถึงใน Cloninger, 2004) ซึ่งผู้ที่มีความเชื่อมั่นใน

ความสามารถของตนสูง (high self-efficacy) จะคาดหวังถึงผลของสถานการณ์นั้นๆด้วยความมั่นใจในการควบคุมของตน ตัวอย่างเช่น นักเทนนิสที่คาดหวังว่าลูกเทนนิสที่ตนกำลังจะเสิร์ฟนั้นต้องเป็นลูกเสิร์ฟที่ยอดเยี่ยม นั่นคือนักเทนนิสที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนสูง (high self-efficacy expectation) แตกต่างจากผู้ที่ยังสงสัยในความสามารถของตนเองว่าจะสามารถทำพฤติกรรมนั้นๆได้หรือไม่ นั่นคือผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนต่ำ (low self-efficacy expectation) ตัวอย่างเช่น ผู้ที่กลัวการแสดงออกบนเวที เมื่อต้องทำการแสดงกลับพูดประโยคแรกออกมาด้วยเสียงสูง ซึ่งเป็นผลมาจากความทุกข์จากการมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนต่ำ นอกจากนี้การมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนสูง จะนำไปสู่การสร้างความพยายามและยังคงยืนกรานทำงานนั้นให้สำเร็จและสร้างเป้าหมายให้สูงยิ่งขึ้น ในขณะที่การมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองต่ำจะส่งผลให้ขาดความมั่นใจในการทำงานนั้นต่อไปและหยุดการทำงานนั้นในที่สุด (Bandura, 1989b; Philips & Gully, 1977 อ้างถึงใน Cloninger, 2004) นอกจากนี้ในบริบทของการบริหารจัดการองค์กร ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนยังถูกนำมาปรับใช้เพื่อทำนายความปรารถนาในอาชีพ (career aspiration) ผลการปฏิบัติงาน (job performance) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) อีกด้วย

1.1.3 ความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability) หรือ บุคลิกภาพด้านหวั่นไหว (neuroticism)

Watson (2000) ลักษณะของบุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านหวั่นไหว คือ บุคคลซึ่งมีความวิตกกังวลถึงอนาคตไปในทางลบ และมีความสนใจหลักอยู่ที่แง่มุมชีวิตในทางลบของตน (Judge, Erez, Bono & Thoresen, 2003)

บุคลิกภาพด้านหวั่นไหว(neuroticism) เป็นการอธิบายถึงบุคคลที่มักจะมีปัญหาที่ทำให้ไม่สบายใจ โดยเกิดจากอารมณ์ทางลบของตนเอง เช่น ความวิตกกังวลและความรู้สึกไม่ปลอดภัย (McCrae & Costa, 1980 อ้างถึงใน Judge, Heller & Mount, 2002) มักมีอารมณ์แปรปรวน ถูกกระตุ้นได้ง่ายหรือตื่นตัวง่าย มีเพื่อนน้อย เป็นต้น ในทางกลับกันเราเรียกบุคลิกภาพที่มีลักษณะตรงข้ามกับพฤติกรรมข้างต้นนี้ว่าบุคลิกภาพความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability) การควบคุมทางอารมณ์ (emotional control) และความแข็งแกร่งของอีโก้ (ego strength)

1.1.4 ความเชื่อในอำนาจควบคุม (locus of control)

เป็นตัวแปรกระบวนการทางปัญญาที่ระบุไปถึงความเชื่อส่วนบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุมการกระทำทั้งในทางบวกและทางลบ โดยแบ่งความเชื่อในอำนาจ

ควบคุม(Locus of control)เป็น 2 ด้าน ได้แก่ (Spector, 1997)

ความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายใน (Internal locus of control) ความเชื่อที่ระบุว่าทุกอย่างที่ตนเองทำจะมีผลต่อสิ่งอื่น Rotter (Rotter, 1966 อ้างถึงใน Spector, 1982) เป็นผู้ที่ศึกษาแนวคิดความเชื่อในอำนาจควบคุม คือ การศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อของบุคคลในการให้คำอธิบายถึงสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตของตน ซึ่งความเชื่อในอำนาจควบคุมภายใน (internal locus of control) จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นให้สาเหตุผลของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นว่ามาจากผลการกระทำของตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่า นักเรียนเกรด 12 ที่มีคะแนนสอบในระดับสูงจะมีความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมากกว่านักเรียนที่สอบได้คะแนนต่ำ

นอกจากนี้ Spector(1982) พบว่า พนักงานที่มีคะแนนความเชื่อในอำนาจควบคุมภายใน (internal locus of control) ก็มีแนวโน้มในความพึงพอใจในงานสูง

ความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายนอก (external locus of control) เป็นการเชื่อที่ระบุว่าทุกอย่างเกิดจากปัจจัยภายนอกหรือคนอื่น

ทั้งนี้ความเชื่อในอำนาจควบคุมภายในส่งผลต่อเจตคติในการทำงาน ผลการศึกษาในหลายงานวิจัยพบว่าความเชื่อในอำนาจควบคุมภายในนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ความเป็นผู้นำ การรับรู้เกี่ยวกับงาน แรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงาน (Spector, 1997)

1.2 ความสัมพันธ์ของความเคารพตนเอง(self-esteem), ความเชื่อมั่นในความสามารถตน (generalize self-efficacy), การเชื่ออำนาจภายในตน(locus of control), ความมั่นคงทางอารมณ์(emotion stability)ต่อความพึงพอใจในงาน

Judge (1997) ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าการประเมินแก่แท้ของตนเองมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจทั้งในทางตรงและทางอ้อม ปรากฏว่าผลการทดสอบ Judge, Locke, Durham และ Kluger (1998) ได้พบหลักฐานสนับสนุนว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ร่วมกับการประเมิน

แก่แท้ของตนเอง (Judge & Bono, 2001)

Korman (1966) คนที่มีความเคารพตัวเองสูง ก็มักจะมองโลกในแง่ดีเมื่อเผชิญกับความล้มเหลว ส่งผลทำให้ประสบความสำเร็จในอนาคต ตลอดจนเกิดความพึงใจในการทำงานด้วย ต่อมาKorman (1968) ได้พบว่า คนที่มีความเคารพตนเองสูงจะเลือกอาชีพโดยอาศัยการพิจารณางานที่ตนสนใจเป็นหลัก

2. การมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement)

ความผูกพันในงานเป็นระดับการแสดงออกทางจิตวิทยาที่มีต่องานของบุคคล หรือการพิจารณาว่าความสำเร็จของงานมีผลต่อภาพลักษณ์ของตนเอง โดยนักจิตวิทยาจะพิจารณาในส่วนขององค์ประกอบเงื่อนไขต่างๆขององค์การที่จะนำไปสู่การเกิดความผูกพันในงาน ที่สำคัญคือความผูกพันในงานสามารถเป็นธรรมชาติที่วัดคุณภาพชีวิตได้อีกด้วย นั่นคือเมื่อคนมีความผูกพันในงานแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุขจากการทำงานซึ่งที่เป็นปัจจัยพื้นฐานของชีวิต นอกจากนี้หากนักทรัพยากรบุคคลสามารถดึงดูดบุคลากรเข้าสู่งานได้อย่างเหมาะสมแล้ว บุคคลจะเกิดความรู้สึกผูกพันในงานซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มปริมาณผลผลิต (Productivity) และคุณภาพชีวิตของบุคคลด้วย (Elloy and Everett, 1991; Mauno, 2000)

2.1 คำจำกัดความ

ความผูกพันในงาน คือ ความรู้สึกของบุคคลว่างานเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับชีวิต บุคคลมีความทุ่มเทให้กับงาน และงานเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า (อรุณี เอกวงศ์ตระกูล, 2545)

Allport (1943) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงาน เป็นเจตคติประเภทหนึ่งต่องาน และเป็นระดับที่พนักงานมีส่วนร่วมในงาน ตลอดจนได้พบกับความต้องการ เช่น ชื่อเสียง ความอิสระ ความเป็นที่เคารพ

Bass (1965) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงานคือ การที่บุคคลได้มีส่วนในการตัดสินใจในงาน มีความรู้สึกว่างานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ คือ การยอมรับ

Lodahl และ Kejner (1965) เป็นผู้สร้างภาวะสันนิษฐานของความผูกพันในงาน กล่าวว่า ความผูกพันในงานเป็นลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีต่องานของตน มองว่างานเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อภาพลักษณ์และผลจากการปฏิบัติงานส่งผลต่อการพิจารณาคุณค่าของตน ทั้งนี้ Lodahl และ Kejner ยังพบว่าทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์การอีกด้วย

Lodahl และ Kejner (1965) เป็นผู้สร้างภาวะสันนิษฐานของการมีส่วนร่วมในงาน กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงาน คือ การระบุระดับความสำคัญของงานหนึ่งๆต่องานทั้งหมด

Gurin และคณะ รวมทั้ง French และ Kahn ระบุว่า การมีส่วนร่วมในงานเป็นระดับที่พนักงานรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความเคารพในตนเอง

การได้รับการยอมรับ(recognition) ประสบความสำเร็จ(achievement) การกำหนดด้วยตนเอง(self determination) และมีอิสระ ยกตัวอย่างว่า โอกาสในการตัดสินใจในงาน นั่นคือ มองว่าตนได้รับโอกาสในการรับผิดชอบงานนั้นด้วยตนเอง และความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้

องค์การประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ยังพบว่าในงานวิจัยของ Wickert (1951) กล่าวว่า วิธีการวัดการมีส่วนร่วมในงานรูปแบบความมีส่วนร่วม สามารถทำได้โดยการถามความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานของตน

Dubin (1956, 1968) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในงาน คือระดับความสนใจของชีวิตต่อเหตุการณ์ เช่น ระดับการรับรู้ความสำคัญของสิ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับ Lawler และ Hall (1970) ที่ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงาน คือ ระดับที่คนรับรู้ว่างานส่วนของเขาทั้งหมดเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตเขา รวมถึงโอกาสในการตอบสนองสิ่งสำคัญนี้เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ

Kanungo, 1982 ให้คำจำกัดความของการมีส่วนร่วมในงานว่าเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ตนทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นอารมณ์ด้านบวกของบุคคลที่มีต่องานและก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ รับรู้งานของตนเป็นสิ่งสำคัญ

Knoop (1995) ระบุว่าความผูกพันในงานเป็นการแสดงความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน และรับรู้ว่าการปฏิบัติงานนั้นส่งผลต่อความรู้สึกมีคุณค่าของตนเอง

Ivancovich and Matterson (1999) ระบุว่าความผูกพันในงานเป็นรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงผ่านการปฏิบัติงาน โดยแสดงถึงความตั้งใจ จดจ่อในการทำงาน มีความพึงพอใจในงานที่ตนทำอยู่ และมีความทุ่มเทในการทำงาน

Rabinowitz & Hall (1997) ได้ให้คำจำกัดความ การมีส่วนร่วมในงาน ว่า เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล โดยมีสถานการณ์เป็นตัวแปรกำกับ ทำให้ลักษณะและสถานการณ์นั้นมีปฏิสัมพันธ์กัน นอกจากนี้

Weissenberg และ Gruenfeld (1968) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงาน เป็น ความรับรู้ทางเลือกในการตัดสินใจของบุคคล บุคคลที่มีการมีส่วนร่วมในงานสูงก็ย่อมจะรับรู้ถึงทางเลือกที่มากกว่า ทำให้มีความรู้สึกร่วมในการดำเนินกิจกรรมขององค์การ

พิบูล ที่ปะปาล (2550) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า ทัศนคติด้านการมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง อัตราของการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า

ทั้งนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความผูกพันในงานไว้มากมายแตกต่างกันไป โดยเฉพาะการให้ความหมายความผูกพันในงานระหว่าง Lodahl และ Kejner (1965) และ Kanungo (1982) ที่มีการให้นิยามของคำว่า "งาน" แตกต่างกันไป (Reeve and Smith, 2001) โดยความหมายของ Lodahl และ Kejner (1965) ยังคงใช้ความหมายของงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (Job) สลับกับความหมายของงานโดยทั่วไป (Work) ทดแทนกันไปมาได้ และแบ่งปัจจัยความผูกพันในงานออกเป็นหลายมิติ (Multidimensions) ต่างจากความผูกพันในงานตามความหมายของ Kanungo

(1982) ที่มีลักษณะเป็นมิติเดียว โดยแยกความผูกพันในงานที่ทำในปัจจุบัน (Job Involvement) กับความผูกพันในงานโดยทั่วไป (Work Involvement) (อรุณี เอกวงศ์ตระกูล, 2545)

กล่าวโดยสรุป การมีส่วนร่วมในงาน หมายถึง การที่บุคคลได้มีส่วนร่วมในการทำงานที่ตนสนใจ และรู้สึกว่างานเป็นส่วนหนึ่งของตน ซึ่งผลการปฏิบัติงานสะท้อนให้บุคคลตระหนักถึงการเห็นคุณค่าของตนเอง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Rabinowitz และ Hall (1997) ได้รวบรวมคำที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในงาน ได้แก่ ความสนใจที่สำคัญในชีวิต บทบาทการทำงานที่เกี่ยวข้อง ความเกี่ยวข้องของอัตตาในการปฏิบัติงาน ความเกี่ยวข้องในอาชีพ ศีลธรรม แรงจูงใจภายใน ความพึงพอใจในงาน โดยสามารถแบ่งการมีส่วนร่วมในงานออกเป็น 2 แนวคิด (อรุณี เอกวงศ์ตระกูล, 2545) ได้แก่

2.2.1 Component of Self-image

การรับรู้ภาพลักษณ์ของตน (Self-Image) คือ การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตนและการรับรู้นี้เป็นตัวสร้างลักษณะพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากบุคคลต้องการได้รับการยอมรับและสถานะในสังคม จากงานวิจัยในปัจจุบันพบว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนส่งผลถึงการรับรู้เกี่ยวกับตนเองอื่นๆ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy), ความรู้คุณค่าในตนเอง (self-esteem), มโนภาพแห่งตน (self-concept) และ การรับรู้เอกลักษณ์ของตน (self-identity) อย่างไรก็ตามแม้ว่าตัวแปรการรับรู้เกี่ยวกับตนเองเหล่านี้จะแตกต่างกันที่ความหมายโดยนัยแต่ในความเป็นจริงพบว่าตัวแปรเหล่านี้มีความเหลื่อมล้ำกันอย่างมากและในบางงานเขียนยังสามารถให้ใช้คำเหล่านี้แทนกันอีกด้วย เนื่องจากตัวแปรทั้งหมดต่างเป็นตัวแปรที่บุคคลใช้ในการให้เหตุผลถึงลักษณะของตนเอง

จากการศึกษาที่น่าสนใจของ Hogan and Holland (2003, 100) นักวิจัยพบว่าบุคลิกภาพเป็นตัววัดผลการปฏิบัติงานได้ดีกว่าตัวแปรอื่นๆที่เคยทำการวิจัยมา นักวิจัยได้อธิบายข้อค้นพบนี้โดยใช้ทฤษฎีการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบทางสังคม (socioanalytic theory) เพื่อทำให้ตัววัดและเกณฑ์ไปในทิศทางเดียวกัน (Lee & Scott, 2006)

ทั้งนี้ นักวิจัยได้ทำการแบ่งพฤติกรรมออกเป็น พฤติกรรมการไปพร้อมกัน (getting along) กับ พฤติกรรมนำหน้า (getting ahead) และนำพฤติกรรมเหล่านี้มาเชื่อมโยงกับภาวะสันนิษฐานของบุคลิกภาพตามมาตรวัดบุคลิกภาพแบบHPI (Hogan Personality Inventory) ซึ่งเป็นมาตรวัดการทำนายผลการปฏิบัติงานจากการใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผลการวิจัยพบว่าการศึกษาความตรงของมิติทางบุคลิกภาพ เช่น การปรับตัว, การมีจุดมุ่งหมาย เป็นต้น เมื่อมีการกำหนดเกณฑ์การแสดงผลพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงกว่า เช่น การแสดงทัศนคติในด้านบวก, การให้คุณค่าของผลผลิต เป็นต้น จะมีความตรงมากกว่าการใช้เกณฑ์การแสดงผลพฤติกรรมโดยรวม เช่น พฤติกรรมเป็นมิตร (getting along) และ พฤติกรรมนำหน้า (getting ahead) (Lee & Scott, 2006)

อย่างไรก็ตาม Hogan (1996, 163) อธิบายจากทฤษฎีการวิเคราะห์องค์ประกอบทางสังคม (socioanalytic theory) ได้ให้เหตุผลว่าการที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพนั้น มาจากปัจจัยกระตุ้นของแรงจูงใจในการแสดงผลพฤติกรรมเป็นมิตร (getting along) กับ การแสดงผลพฤติกรรมนำหน้า (getting ahead) เช่นเดียวกับนักวิจัยท่านอื่นๆ (Borman and Motowidlo 1993, 71; Motowidlo et al. 1997, 71) ได้แสดงความเห็นว่าลักษณะทางบุคลิกภาพเป็นตัวแปรสำคัญในการทำนายความสำเร็จในงาน (Lee & Scott, 2006)

งานของ Campbell และคณะ (1993, 35) ทำการเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการแสดงผลพฤติกรรม โดยระบุว่าความรู้จักตน (self-knowledge) เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดการแสดงผลพฤติกรรมปฏิบัติงาน (job performance) ซึ่งการรู้ถึงความสามารถ, ความสนใจ และลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลจะส่งผลต่อการแสดงผลพฤติกรรมในการทำงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ McCrae และ Costa (1996, 51) ที่ทำการศึกษาคอบคลุมเรื่องมโนภาพแห่งตน (self-concept) เช่นเดียวกับ objective biography, แนวโน้มพื้นฐาน, ลักษณะการปรับตัว และปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อบุคคล โดยพิจารณาเป็นรูปแบบของตัวแปรทางบุคลิกภาพ ซึ่งจากการศึกษาตัวแปรเหล่านี้พบว่าการตอบสนองของบุคคลต่อสภาพกดดันทางสิ่งแวดล้อม, ความต้องการ และพฤติกรรมต่างๆ ที่คงที่อยู่ภายในบุคลิกของบุคคล ทั้งนี้เป็นที่เข้าใจว่าการรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง (self-image) เป็นส่วนประกอบย่อยของรูปแบบการปรับตัว (characteristic adaptations) ดังนั้นการรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเองควรจะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรม

ปรับตัว เช่น การปรับตัวในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานต่างเชื้อชาติ เป็นต้น (Lee & Scott, 2006)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาพลักษณ์ของตน และการแสดงพฤติกรรมโดยรวมได้รับความสนใจอย่างมาก ทั้งนี้การศึกษาพฤติกรรมจากการแสดงพฤติกรรมย่อย (task performance) ที่มีความสัมพันธ์สูงกับตัวแปรประสบการณ์และบุคลิกภาพจะเป็นตัวทำนายการแสดงพฤติกรรมโดยรวมได้ดีกว่า ซึ่งการวิจัยนี้ทำการศึกษาจากการรายงานข้อมูลด้วยตนเองของผู้ทำการทดสอบ (self-report) จากการปฏิสัมพันธ์งาน (work orientation), การปกครอง (dominance), ความเชื่อถือหรือพึ่งพาได้ (dependability) การปรับตัว (adjustment), การให้ความร่วมมือ (cooperativeness) และการควบคุมภายใน (internal control) (Borman & Motowidlo 1993, 71; Motowidlo & Van Scotter 1994, 475 อ้างถึงใน Lee & Scott, 2006)

การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนนั้นเป็นการรับรู้ทางกายภาพที่บุคคลอื่นรับรู้เกี่ยวกับตัวเรา ทั้งทางด้านสรีรวิทยา, สังคมวิทยา และทางภาวะจิตใจ โดยผลการรับรู้จะถูกประมวลผ่านแง่มุมการประเมินตนเอง (self-evaluation) ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันไปตามขั้นพัฒนาการและสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล (Lee & Scott, 2006)

ในทางจิตวิเคราะห์ (psychoanalysis) ได้ระบุว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนนั้นเป็นการรวมความคิดเกี่ยวกับรูปร่างของตนเอง (body image), การรับรู้ตนเอง (self-consciousness), การรับรู้ในภาพแห่งตน (self-concept), การรับรู้เอกลักษณ์แห่งตน (self-identity) และสามารถระบุอัตตลักษณ์ของตน (ego-identity) ทั้งนี้การสร้างการรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเองนั้นสามารถสร้างผ่านกระบวนการลอกเลียนหรือการระบุทางจิตวิทยาจากบุคคลที่อยู่รายรอบตน คนที่เรานั้นมีทั้งที่มีตัวตนอยู่จริงหรือมาจากการจินตนาการ ผ่านกระบวนการพัฒนาการหลงตนเองและการสร้างตนในอุดมคติ (ideal ego), สร้างอุดมคติ (ego ideal) และการสร้างกรอบศีลธรรมของตนเอง (superego)

การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนในแต่ละบุคคลนั้นเป็นการรับรู้ภาพทางความคิด (mental picture) ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ภาพลักษณ์ของตนนั้นมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงน้อยมาก ซึ่งภาพทางความคิดนี้ไม่เพียงแต่รวมรวมข้อมูลของลักษณะที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตได้

เท่านั้น เช่น ความสูง น้ำหนัก สีผม เพศ และคะแนนความสามารถทางเชาวน์ปัญญา เป็นต้น แต่ การรับรู้ภาพลักษณ์ในตนเองยังรวมถึงข้อสังเกตอื่นๆที่บุคคลได้สังเกตตนเอง โดยอาศัยการ เรียนรู้จากประสบการณ์ส่วนบุคคลหรือจากการประมวลข้อมูลที่ได้รับจากผู้อื่น

2.2.2 Performance Self-esteem Contingency

การเพิ่มระดับความเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและ ในขณะเดียวกันเมื่อการเห็นคุณค่าในตนเองมีระดับต่ำลงแล้วจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก เจ็บปวดหรือทุกข์ทรมาน ดังนั้นการรักษา ปกป้อง และกระตุ้นการเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองจึง เป็นสิ่งสำคัญ

การเห็นคุณค่าในตนเองนั้นมีทั้งคุณสมบัติที่เป็นลักษณะทางบุคลิกภาพและคุณสมบัติใน การเป็นภาวะทางจิต หรืออีกนัยหนึ่งบุคคลมักจะมีระดับการเห็นคุณค่าในตนเองเฉลี่ยมีความคงที่ ข้ามเวลาและสถานการณ์ อย่างไรก็ตามหากพิจารณาประสบการณ์แบบสถานการณ์ต่อ สถานการณ์จะพบว่าระดับการเห็นคุณค่าในตนเองสามารถผันผวนได้แต่ระดับการผันผวนยังคง อยู่ในระดับใกล้เคียงกับลักษณะเดิม ไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก

เมื่อการเห็นคุณค่าในตนเองเกิดขึ้น บุคคลจะมีความต้องการอย่างแข็งแกร่งเพื่อไปสู่ ความสำเร็จและไม่ยอมพ่ายแพ้ เนื่องจากบุคคลมีอารมณ์ทางบวกที่เข้มข้นและมีระดับการเห็น คุณค่าในตนเองสูงซึ่งเป็นผลมาจากความสำเร็จและหลีกเลี่ยงอารมณ์ที่เป็นทุกข์ ซึ่งจะทำให้ มีระดับความเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ โดยเป็นผลมาจากการประสบความล้มเหลว

นอกจากนี้ Lodahl และ Kejner (1965) ได้พัฒนาแบบวัดความผูกพันในงานโดย แบ่งออกเป็นหลายมิติ (Multidimensions) โดยแบ่งออกเป็น 5 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อความคาดหวังในงานสูง โดยจะรู้สึกสิ้นหวังเมื่อผู้ให้การ สนับสนุนไม่สนใจการปฏิบัติงานของตน ส่งผลให้เกิดความวิตกกังวลและส่งผลให้เกิดการเมินเฉย ต่องาน และให้คุณค่างานเป็นเพียงสิ่งที่สร้างความพึงพอใจจากบุคคลอื่นหรือไม่ได้มาจากความ พึงพอใจของตน

มิติที่ 2 การรับรู้ของบุคคลที่มีความผูกพันในงานสูงมาก ซึ่งในกรณีนี้หมายถึงการมีความ ผูกพันในงานมากกว่าบุคคลปกติทั่วไป โดยจะให้ความสำคัญกับงานมากกว่าระดับที่ว่างงานเป็น ส่วนสำคัญของชีวิต หรือเรียกว่าบุคคลจะนึกถึงเรื่องงานของตนในทุกช่วงเวลาของการดำเนินชีวิต

มิติที่ 3 การแสดงออกถึงพฤติกรรมความผูกพันในงานในระดับที่เหมาะสม เช่น การปฏิบัติงานของจนเสร็จแม้ล่วงเลยเวลาเลิกงานโดยไม่หวังผลตอบแทนอื่นๆ การรับรู้ที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วเมื่อได้ทำงาน หรือการเกิดความรู้สึกอยากทำโทษเมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด เป็นต้น

มิติที่ 4 การรับรู้ทางด้านลบของการมีความผูกพันในงาน นั่นคือ บุคคลจะรู้สึกผิดเมื่อผลการปฏิบัติงานของตนออกมาไม่ดี จนกระทั่งเกิดความรู้สึกกลัวความผิดพลาดและหลีกเลี่ยงที่จะทำงานอื่นต่อไป

มิติที่ 5 การรับรู้ของบุคคลที่มีความภาคภูมิใจในองค์การ บุคคลเหล่านี้จะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ต้องการความก้าวหน้า และต้องการมีส่วนร่วมในการทำงาน

จากแนวคิดของ Lodahl และ Kejner (1965) ได้ทำการอธิบายถึงลักษณะของบุคคลที่มีความผูกพันในงานออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความเชื่อในคุณค่าของงาน หมายถึง การที่บุคคลมองว่างานเป็นส่วนสำคัญในชีวิต หรือเรียกว่าหายใจเป็นงานในทุกเวลา นอกจากนี้ยังพิจารณาว่าองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งลักษณะงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน เวลา สถานที่ทำงาน ล้วนมีผลต่อสภาพลักษณะของตนและเป็นธรรมชาติที่แสดงให้เห็นว่าตนมีคุณค่า
2. ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง ความรับผิดชอบในหน้าที่และชื่อเสียงต่องานของตน มีความทะเยอทะยานในการทำงานโดยพร้อมที่จะยอมรับข้อผิดพลาดหากเกิดปัญหา และพัฒนาปรับปรุงงานที่ทำให้ดีกว่าเดิม ไม่หลีกเลี่ยงงาน แสวงหาวิธีที่จะทำงานให้ดีขึ้นเสมอ และมีบ่อยครั้งที่อาจนอนไม่หลับเพราะคิดถึงเรื่องงาน
3. การทุ่มและเสียสละให้กับงาน หมายถึง บุคคลที่มีความผูกพันในงานจะให้ความสำคัญกับงานมาก พบความผิดพลาดในการทำงานน้อย ซึ่งการทำงานของบุคคลที่มีความผูกพันกับงานนั้น นอกจากจะได้ผลตอบแทนภายนอกที่เป็นค่าตอบแทนหรือรางวัลแล้ว ยังได้ผลตอบแทนภายในทางจิตใจ ดังนั้นบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในงานของตนและเพื่อความสำเร็จขององค์การ
4. เวลาที่ให้กับงาน หมายถึง บุคคลมีความรู้สึกว่าคุ้มค่าที่ได้ทำงานนั้น โดยให้คุณค่าว่างานที่ทำนั้นคุ้มค่ามากกับเวลาที่ตนเสียไป อาจมีพฤติกรรมการทำงานเร็วกว่าปกติและพฤติกรรมการทำงานจนเลยเวลา โดยไม่ได้คำนึงถึงค่าตอบแทนจากสิ่งที่ทำนั้น

5. การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน หมายถึง บุคคลรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงาน และเกิดความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร สนใจเสนอแนวคิดและวิธีในการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ รวมถึงมีความพึงพอใจที่ตนมีส่วนทำให้งานสำเร็จลุล่วง

จากแนวคิดพื้นฐานของ Lodahl และ Kejner (1965) ต่อมา Brown (1996) ได้ทำการสรุปและรวบรวมลักษณะของบุคคลที่มีความผูกพันในงานจากแนวคิดพื้นฐานนี้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ลักษณะ ได้แก่

1. บุคลิกลักษณะของบุคคลที่มีความผูกพันในงาน ประกอบด้วยบุคลิกหลัก 3 ลักษณะ ได้แก่ เป็นบุคคลที่มีจริยธรรมในงานสูง เป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในสูง เป็นบุคคลที่มีความสำนึกในคุณค่าของตนเองสูง โดยตัวแปรความผูกพันในงานนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวแปรด้านอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และค่าจ้าง

2. ลักษณะของงานและการควบคุมงาน ผู้ที่มีความผูกพันในงานจะพิจารณาว่างานของตนมีคุณค่า ทำทาย ใช้ทักษะที่หลากหลาย มองเห็นหนทางสู่การประสบความสำเร็จในงาน มีสัมพันธภาพที่ดีกับให้ข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงานหรือผู้นิเทศงาน และพิจารณาว่าสถานการณ์ต่างๆในการปฏิบัติงานจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการก้าวหน้าในงาน และเป็นผู้ที่มีความผูกพันในงานสูง โดยสถานการณ์ต่างๆที่เกิดในการทำงานจะเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคคลเกิดความต้องการที่จะก้าวหน้าในงานและส่งผลให้เกิดความผูกพันในงานของตนสูง

3. ทักษะของบุคคลต่องาน บุคคลที่มีความผูกพันในงานมักจะมี ความพึงพอใจในงานด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับตัวงานโดยตรง ซึ่งพิจารณาจากการที่บุคคลเหล่านี้ยังคงมีความพึงพอใจต่องานแม้ว่าจะขาดการให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือจากผู้นิเทศงาน รวมถึงการขาดการสื่อสารที่ดี หรือการขาดความเป็นประชาธิปไตย ต่างจากผู้ที่มีความผูกพันในงานต่ำ หากพบสถานการณ์เช่นนี้จะไม่มีความพึงพอใจในงานและโอกาสที่จะออกจากงานได้ง่ายกว่าผู้ที่มีความผูกพันในงานสูง

4. การรับรู้บทบาทของบุคคล บุคคลที่มีความผูกพันในงานจะรับรู้บทบาทของตนและไม่เกิดปัญหาหากต้องอยู่ในสถานการณ์ที่มีบทบาทคลุมเครือหรือขัดแย้ง โดยจะไม่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลที่มีความผูกพันในงาน

5. ลักษณะอื่นๆโดยทั่วไป บุคคลที่มีความผูกพันในงานจะได้รับผลกระทบทางสังคมน้อยมาก ทั้งระดับความเครียด ความวิตกกังวล ภาวะแทรกซ้อนทางสุขภาพ และความขัดแย้งในครอบครัว สิ่งเหล่านี้จะพบได้น้อยมากในบุคคลที่มีความผูกพันในงาน

อย่างไรก็ตาม Reeve และ Smith (2001) ได้ระบุว่าแบบวัดความผูกพันในงานของ Lodahl และ Kejner (1965) นั้น ถึงแม้ว่าจะยังคงถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายเนื่องจากการแปลความหมายจากคะแนนโดยรวม แต่อย่างไรก็ตามแบบวัดนี้ยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องการให้คำจำกัดความในแต่ละมิติที่ไม่ชัดเจน ทำให้ Kanungo (1982) ได้พัฒนาแบบวัดความผูกพันในงานโดยอาศัยแนวคิดจาก Lodahl และ Kejner (1965) โดยทำการพัฒนาให้เหลือเพียงมิติเดียว และเปลี่ยนแปลงจาก Lodahl และ Kejner (1965) ที่สามารถใช้ความหมายของงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน (Job) สลับกับความหมายของงานโดยทั่วไป (Work) ทดแทนกันไปมาได้ แต่ Kanungo (1982) ได้ทำการแก้ปัญหาความสับสนนี้ด้วยการแยกความผูกพันของงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ออกจากความผูกพันในงานโดยทั่วไป (ศศิพันธ์ หล้านามวงศ์, 2545)

3. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

เราสามารถวัดระดับความพึงพอใจในงานเป็นระดับความรู้สึกที่ต่อการทำงาน โดยได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน กล่าวคือความพึงพอใจในงานเป็นเจตคติรูปแบบหนึ่งต่อการทำงาน โดยมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน จำนวนผลผลิต ความตั้งใจในการลาออก การบรรลุนเป้าหมายองค์กร เป็นต้น

องค์กรต่างๆหันมาให้ความสนใจถึงตัวแปรบุคลิกภาพในการรับสมัครงาน เนื่องจากผลการศึกษาจำนวนมากในปัจจุบันแสดงให้เห็นถึงผลกระทบของลักษณะทางบุคลิกภาพกับความเหมาะสมต่อลักษณะงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมถึงคุณภาพงานและความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงความสำคัญของลักษณะทางบุคลิกภาพและลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคล นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรจึงนำความรู้ด้านบุคลิกภาพของบุคคลมาใช้ในการสร้างคุณภาพของงานและคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์กร ตัวอย่างเช่น การนำความรู้ทางด้านบุคลิกภาพมาใช้ในการคัดเลือกบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับงาน ทั้งนี้จะเห็นได้ชัดเจนจากการที่องค์กรต่างๆ หรือแม้กระทั่งงานแนะแนวการศึกษาภายในโรงเรียน ต่างให้

ความสนใจในการใช้แบบวัดความถนัดทางอาชีพ ความสนใจในอาชีพ บุคลิกภาพ ค่านิยม และ พฤติกรรมในการทำงาน เพื่อคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสม และช่วยให้ผู้รับการทดสอบมีโอกาส ค้นพบอาชีพที่เหมาะสมกับตนเองอีกด้วย อย่างไรก็ตามการนำความรู้ทางบุคลิกภาพไป ประยุกต์ใช้นั้น นอกจากจะเป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ช่วยในการคัดเลือกพนักงานแล้ว ความรู้ทาง บุคลิกภาพยังได้รับความนิยมอย่างสูงในการนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็น เครื่องมือที่ช่วยในการพัฒนาคุณภาพพนักงาน และเสริมสร้างความเข้าใจในบุคลิกลักษณะของ กันและกัน ตัวอย่างเช่น การจัดกิจกรรมอบรมและการจัดกิจกรรมทางสังคมต่างๆภายในองค์การ เพื่อสร้างพื้นที่ในการศึกษา พฤติกรรมของบุคคล ความต้องการของบุคคล การเปลี่ยนแปลงเจต คติต่างๆของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงทางเจตคติของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ผ่านกาลเวลา ดังนั้นนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมหลายท่านจึงให้ความสนใจ ในการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติในงาน ซึ่งมักจะแสดงผลออกมาในรูปแบบของความพอใจในงาน หรือไม่พึงพอใจในงาน

3.1 คำจำกัดความ

Steers และ Porter (1991) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นเจตคติที่ตอบสนองต่อ สภาพแวดล้อมหนึ่งที่ชื่นชอบหรือไม่ชื่นชอบเช่นเดียวกับ Spector (1997) ที่ได้ให้คำจำกัดความ ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือเจตคติที่ได้แก่ความชอบหรือไม่ชอบในงานแบ่งเป็น ความรู้สึก ทั่วไปเกี่ยวกับงานหรือเจตคติต่องานเฉพาะด้าน

Wanous และ Lawler (1972) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ความพึงพอใจต่อทุก ด้านที่เกี่ยวกับงาน

Stewart และ Brown (2009) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกและความเชื่อเกี่ยวกับ คุณภาพของงาน นอกจากนี้ยังกล่าวว่าความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแทนของอารมณ์ความรู้สึก เกี่ยวกับงานของบุคคล

พิบูล ทีปะปาล (2550) กล่าวว่า ทัศนคติของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ของบุคคลที่มีต่องานของ เขา บุคคลที่พึงพอใจในงานสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ในทางตรงข้ามบุคคลที่ไม่พึงพอใจในงาน ก็จะมี ทัศนคติในทางลบต่องานที่ทำ

Werther และ Davis (1996) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่บุคคลชื่นชอบ หรือไม่ชื่นชอบในงาน โดยได้รับผลกระทบต่อสภาวะแวดล้อม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและการได้รับผลตอบแทน

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานงาน ซึ่งมีทั้งในทางบวกและทางลบ โดยได้รับผลกระทบจากปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อม

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาความพึงพอใจในงาน พบว่าสามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่ ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานโดยรวม(Global approach) และ ศึกษาความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน (Facet approach) (Spector, 1997)

3.2.1 การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานโดยรวม(global approach) เป็นการศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอของบุคคลที่มีต่อบทบาทของงาน ความพึงพอใจทั่วไป หรือ เจตคติที่มีความสนใจต่อสิ่งต่างๆ เช่น การระบุว่าคนจะชอบงานที่ทำหรือไม่ ในการศึกษาด้านนี้สามารถพบได้ว่า ส่วนไหนของงานที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจได้

3.2.2 การศึกษาความพึงพอใจในงานเฉพาะด้าน(facet approach) การศึกษาถึงความรู้สึกชอบพอและความพอใจของบุคคลที่มีต่องาน เป็นการระบุปัจจัยเฉพาะเจาะจงที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความซาบซึ้ง การติดต่อสื่อสาร เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ สภาพการทำงาน ลักษณะพื้นฐานของงาน องค์กร นโยบายและการดำเนินกิจกรรมขององค์กร รายได้ ความงอกงาม โอกาสในการก้าวหน้า การยอมรับ ความปลอดภัย และผู้บังคับบัญชา นำมาซึ่งข้อมูลที่ชัดเจนกว่าการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่องานโดยรวม หากพิจารณาว่าในพนักงานหนึ่งคนมีความรู้สึกที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจแต่ละด้าน เช่น พนักงานอาจจะชอบเพื่อนร่วมงาน แต่ไม่ชอบการจ่ายเงินเดือน

ทฤษฎีสองปัจจัย (The Herzberg two-factor theory) ของ Herzberg (1959, 1966)

ทฤษฎีมาสโลว์	ทฤษฎีสองปัจจัย
Self-actualization	Motivators
Ego	
Social	Hygiene factor
Safety	
Physical	

ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย โดยทฤษฎีดังกล่าวนั้นอาศัยแนวคิด Maslow มาเป็นพื้นฐาน จากจุดเริ่มต้นงานของ Herzberg, Mausner และ Snyderman ได้วิจัยในกลุ่มตัวอย่างวิศวกรและพนักงานบัญชี จำนวนทั้งหมด 203 คน โดยให้แต่ละคนบรรยายเหตุการณ์ในการทำงานที่ทำให้รู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เมื่อผ่านการวิเคราะห์ของคณะผู้วิจัย ทำให้ได้ข้อสรุปในการแบ่งปัจจัยได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motive factor) และ (Hygiene factor) จากปัจจัยจูงใจ พบว่า มีความพึงพอใจในงานร้อยละ 78 ซึ่งปัจจัยในด้านนี้ เช่น ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า the work itself ความสำเร็จ และการยอมรับ ส่วนในปัจจัยที่สอง พบว่า เกิดความไม่พึงพอใจในงานร้อยละ 64 ซึ่งปัจจัยในด้านนี้เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ นโยบายองค์กร การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์และเงื่อนไขงาน ซึ่งความไม่พึงพอใจในงานนี้สามารถทำให้เจตคติเปลี่ยนแปลงได้ในระยะเวลาอันสั้นและไม่มีผลต่อแรงจูงใจ

ปัจจัยทางสุขภาวะ	ปัจจัยจูงใจ
-รายได้	-หน้าที่ความรับผิดชอบ
-ความปลอดภัย	-ความก้าวหน้า
-เพื่อนร่วมงาน	-เจริญก้าวหน้า
-สภาพการทำงาน	-ความท้าทาย
-นโยบายองค์กร	-ความอิสระในการคิด
-ตารางการทำงาน	จิตใจ

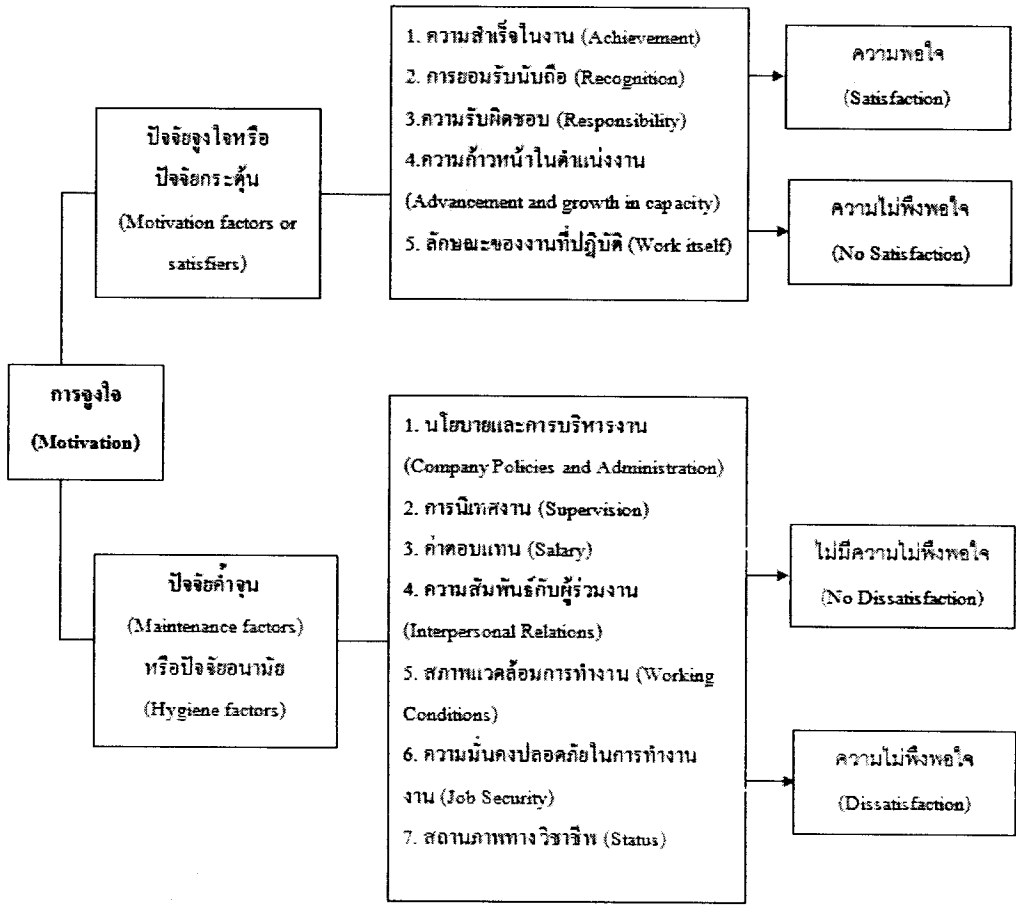
-
- ความหลากหลาย
 - ความสำเร็จ
 - การควบคุม
 - ความน่าสนใจของงาน
-

-ปัจจัยจูงใจ (Motive factor) หรือ องค์ประกอบประเภทเสริมสร้าง (Motivator Factors) ปัจจัยจูงใจครอบคลุมถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เกิดจากกระบวนการภายในของแต่ละบุคคล (intrinsic factors) เช่น การรับรู้ว่าคุณมีส่วนร่วมในงาน การรับรู้ว่าคุณมีโอกาสพัฒนาความสามารถ การได้รับโอกาสให้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างอิสระ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จัดเป็นการตอบสนองทางด้านความต้องการด้านการนับถือตนเอง การรับรู้ว่าคุณมีความสามารถที่จะรับผิดชอบงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานมากยิ่งขึ้น เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน เกิดจากสภาพภายในของบุคคล ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนอง บุคคลจะเกิดความพึงพอใจ และเมื่อเกิดความพึงพอใจบุคคลก็จะทำสิ่งนั้นเพื่อสนองความต้องการมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในองค์ประกอบด้านนี้ ก็จะไม่มีความรู้สึกใดๆ

-ปัจจัยทางสุขภาวะ (Hygiene factor) ปัจจัยค้ำจุน หรือ องค์ประกอบประเภทซ่อมแซม (Hygiene Factors or Maintenance Factors) ปัจจัยสุขอนามัยครอบคลุมถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน มีลักษณะเป็นปัจจัยภายนอก (extrinsic factors) ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากเนื่องจากปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุน จัดเป็นปัจจัยสำคัญขั้นพื้นฐานในการทำงาน นั่นคือ หากปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือเหมาะสม บุคลากรอาจเกิดความไม่พึงพอใจในงาน เคร่งเครียดและวิตกกังวล ทั้งนี้การตอบสนองปัจจัยสุขอนามัยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยที่เห็นเป็นตัวเงิน (Financial) เช่น เงินค่าจ้างรายเดือน การได้รับเงินค่าจ้างพิเศษอย่างเป็นธรรม การได้รับส่วนแบ่งจากการทำกำไรให้กับองค์กร การได้รับการปรับค่าจ้างที่เหมาะสมตามราคาตลาด สวัสดิการชดเชยความบาดเจ็บจากการทำงาน ค่าเดินทาง ในการทำงาน เป็นต้น และปัจจัยนอกเหนือจากตัวเงิน (Nonfinancial) เช่น นโยบายการบริหารงานขององค์กร สถานที่ปฏิบัติงาน ความพร้อมของ

เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงและ
 นำเชือถือขององค์กร เป็นต้น การที่บรรลุ hygiene factor ได้นั้นเป็นเพียงการระงับความไม่พึง
 พอใจเพียงชั่วคราวเท่านั้น และเมื่อความต้องการกลับมาอีกครั้งก็จะเพิ่มรุนแรงมากขึ้น กล่าวคือ
 ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น ความปลอดภัย อิสระ เป็นต้น ก็จะทำให้บุคคลไม่
 ความรู้สึกไม่พึงพอใจ แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว บุคคลก็จะเกิดความไม่
 พึงพอใจ ตลอดจนเกิดความวิตกกังวลและเครียด มีการโต้แย้งว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน
 (เนื้อหาางานและความสำเร็จ) บอกได้ว่าเป็นสาเหตุของความพึงพอใจในงาน แต่ไม่สามารถระบุได้
 ว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ในขณะที่ปัจจัยภายนอกในการทำงาน(นโยบาย
 องค์กร, ผู้บังคับบัญชา) เป็นสาเหตุโดยรวมของความไม่พึงพอใจในงาน แต่ไม่เป็นสาเหตุของ
 ความพอใจในงานปัจจัยทั้งสองแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง(Locke E. A. , 1969) ต่อมาในผลของ
 หลายนงานวิจัย พบความล้มเหลวของทฤษฎีสองปัจจัยในการระบุความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

อย่างไรก็ตามในการพัฒนาบุคลากรให้เกิดความสามารถในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ
 ต้องอาศัยทั้งปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจ เพื่อให้บุคลากรเกิดความรักในงานของตน และเกิด
 พฤติกรรมการทำงานอย่างเต็มความสามารถโดยไม่คำนึงถึงผลตอบแทนภายนอกในที่สุด



3.2.3 ทฤษฎีของความไม่ตรงกัน (Discrepancy Theory) ทฤษฎีของความไม่ตรงกัน (Discrepancy Theory, Lock, 1969) เป็นทฤษฎีที่อธิบายความพึงพอใจจากการรับรู้ของบุคคลว่า สิ่งที่เขาได้รับการตอบแทนจากการทำงานเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับความปรารถนาของเขาหรือไม่ และปริมาณสิ่งตอบแทนที่เขาได้รับจากการทำงานนั้นอยู่ในระดับหรือปริมาณตามที่เขาต้องการหรือไม่ โดยมีสมมติฐานว่าบุคคลจะพึงพอใจเมื่อได้รับสิ่งตอบแทนที่สอดคล้องตามความปรารถนา และได้รับในปริมาณที่ตนคาดหวังไว้ ในขณะที่เดียวกันบุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจหากบุคคลได้รับผลตอบแทนที่ตนไม่ได้ปรารถนา และ/หรือได้รับสิ่งตอบแทนต่ำกว่าปริมาณที่ตนคาดหวัง

อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์และทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ชเบิร์ก มีการระบุไปในทิศทางเดียวกันว่า ก่อนที่บุคคลจะแสดงผลการทำงานออกให้ ออกมาดีนั้น บุคคลจะต้องมีความพึงพอใจก่อนจึงจะแสดงผลงานที่ดีออกมาได้

3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยภายใน (Intrinsic factors) เป็นความรู้สึกภายใน การรับรู้ความพึงพอใจในบุคคล เช่น ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ ความก้าวหน้า เป็นต้น

ปัจจัยภายนอก (Extrinsic factors) ปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อสถานการณ์ภายนอก เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับนโยบายองค์กร เงื่อนไขการทำงาน ผลตอบแทน เป็นต้น กล่าวคือรูปแบบสถานการณ์เฉพาะเจาะจงที่เป็นสาเหตุให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงาน (Wernimont P. F., 1972)

3.4 สาเหตุของความพึงพอใจในงาน (Antecedents of job satisfaction)

สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่

3.4.1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน รวมถึงการที่คนได้รับการปฏิบัติด้วย ธรรมชาติของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร และค่าตอบแทนหรือรางวัล

- ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job-Characteristics Theory)

เป็นที่เชื่อกันว่างานที่เป็นกิจวัตรซ้ำๆหรืองานง่ายๆ เช่น งานสายพาน ทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อ ต่างจากงานที่มีความน่าสนใจและท้าทาย ทฤษฎีพื้นฐานลักษณะงานกล่าวว่า เมื่อพนักงานจะสนุก และรู้สึกว่างานมีความสำคัญ ส่งผลให้พนักงานรู้สึกชอบและเป็นการถูกจูงใจให้ผลการปฏิบัติงาน

ออกมาดีได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงการเกิดความพึงพอใจในงาน ลดอัตราการลาออก ดังนั้นสามารถแบ่งได้เป็น 5 ลักษณะงานที่สำคัญ ได้แก่ (Hackman & Oldham, 1976)

1. ทักษะที่หลากหลาย (skill variety)
2. ลักษณะของงาน (task identity)
3. ความสำคัญของงาน (task significance)

ทั้ง 3 อย่างข้างต้นก่อให้เกิดการรับรู้การทำงานที่มีความสำคัญ (experiences meaningfulness)

4. ความมีอิสระภาพ (autonomy) นำมาสู่ความรู้สึกมีส่วนร่วมรับผิดชอบ
5. การป้อนกลับ (feedback) ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพของผลงาน

-กฎข้อบังคับขององค์การ (organizational constraint)

สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน Peter และ O'Connor , (1980,) พบว่า พนักงานที่รับรู้ถึงข้อกำหนดขององค์การมากมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในงาน (Spector , 1997)

- บทบาท (role variables)

1. บทบาทคือ รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ บทบาทในองค์การก็จะเกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน ซึ่งในหนึ่งบุคคลอาจจะมีหลายบทบาทที่แตกต่างกัน ทฤษฎีบทบาทเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน บทบาทที่กำกวมและความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจในการศึกษาอย่างมาก

2. บทบาทที่กำกวม (role ambiguity) เป็นการเข้าใจบทบาทในหน้าที่และความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน

ความขัดแย้งในบทบาท (role conflict) ความขัดแย้งนี้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องทำงานสองสิ่งให้สำเร็จภายใน ณ ขณะเดียวกัน เช่น หัวหน้างานใช้ไปทำงาน ซึ่งในขณะเดียวกันอีกคนก็ขอให้บุคคลรับโทรศัพท์ เป็นต้น ในบางครั้งก็เกิดเป็น (extra-role conflict) เช่น ตอนนี้อยู่กำลังป่วย ต้องการให้มีคนดูแลและพุงนี้ก็เป็นวันนำเสนอโครงการสำคัญของแม่เช่นกัน ปัญหานี้มักจะเกิดกับครอบครัวที่พ่อและแม่ออกไปทำงานทั้งคู่

- ความไม่คล้อยกันระหว่างบทบาทการทำงานและครอบครัว (work-family conflict)

มักจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการระหว่างงานและครอบครัวมันรบกวนกัน ความขัดแย้งนี้เกิดในสถานการณ์ที่ลูกป่วย หรือ ผู้ปกครองที่ต้องเข้าร่วมกิจกรรมโรงเรียนของลูก ซึ่งความไม่คล้อยกันระหว่างงานและครอบครัวมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจในงาน พนักงานที่ประสบปัญหานี้อยู่ในระดับสูงก็จะรายงานว่ามีความพึงพอใจในงานต่ำ

- รายได้ (pay)

Spector (1985) พบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจในระดับต่ำ โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ที่ .17 เท่านั้น แต่กลับพบว่าความยุติธรรมในรายได้มีความสำคัญ โดยที่ Rice, Phillips และ Mcfarlin (1990) ได้พบความสัมพันธ์ในระดับปานกลางที่ค่าสหสัมพันธ์ .5 ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจในงานประเภทเดียวกัน กล่าวคือบุคคลที่ปฏิบัติงานชนิดเดียวกันแต่รายได้น้อยกว่าอีกคนก็รับรู้ถึงความไม่ยุติธรรม ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน

- ความเครียด (stress)

จากการศึกษาของ Chesser (1976), Miles (1976) และ Miles และ Petty, (1975) พบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในองค์กรและความพึงพอใจในงาน ซึ่งการวิจัยส่วนใหญ่ใช้การอธิบายสาเหตุความสัมพันธ์จากความคลุมเครือในบทบาท (Role ambiguity) และความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) ทั้งนี้การศึกษายังรวมไปถึงการหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานที่มีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่นในงานวิจัยของ Fisher & Gitelson (1983) และ Jackson & Schuler (1985) พบว่าความเครียดและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กันโดยผ่านวิธีการวิเคราะห์หรือปริมาณ (Meta-analyzed) (Sullivan & Bhagat, 1992)

- ปริมาณงาน (work load)

ปริมาณงาน คือ จำนวนงานทั้งหมดที่พนักงานต้องทำ ในหลายงานวิจัยพบว่าปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน และปริมาณงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับโรคหัวใจ (Karasek, Gardell & Linda, 1987)

- การควบคุม (control)

การควบคุม คือ ความอิสระในการตัดสินใจในองค์กร ซึ่งมีผลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ หากบุคคลมีอิสระในการตัดสินใจสิ่งต่างๆในองค์กร บุคคลก็ย่อมจะเกิดความพึงพอใจในงาน

- ตารางการทำงาน (schedules)

โดยทั่วไปบุคคลต้องทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน 5 วันต่อสัปดาห์ ส่วนในงานที่ต้องทำเป็นกะรูปแบบวันและเวลา ทำงานก็จะแตกต่างกันออกไป ซึ่งแบ่งออกเป็นงาน 4 ประเภท ได้แก่

1. ตารางงานที่ยืดหยุ่น (flexible work schedules)
2. รูปแบบช่วงเวลาดำเนินงานที่นานกว่าปกติ (long shift)
3. งานกะกลางคืน (night shift)

4. งานนอกเวลา (part time work)

ในหลายงานการศึกษาวิจัยพบว่าการใช้ตารางงานแบบยืดหยุ่น (flexible work schedules) มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมากกว่าตารางงานรูปแบบกำหนดเวลา (Fixed work schedules) นอกจากนี้ยังสามารถช่วยลดการขาดงานและความเหนื่อยหน่ายได้

3.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่องาน ทั้งนี้รวมถึงบุคลิกภาพและประสบการณ์

- ความเชื่อในอำนาจควบคุม (Locus of control)

Spector(1982) พบว่า พนักงานที่มีคะแนนความเชื่อในอำนาจควบคุมภายใน (Internal locus of control) ก็มีแนวโน้มในความพึงพอใจในงานสูง

- ความรู้สึกไม่ดี (Negative affectivity)

หากบุคคลมีความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกนั้นก็ส่งผลกระทบต่ออารมณ์ทางลบ เช่น ความรู้สึกหดหู่ ซ้ำมสถกการณื หลายงานวิจัยพบว่าหากบุคคลมีคะแนนของความรู้สึกไม่ดีสูงก็จะทำให้รู้สึกไปด้วยว่างานที่ทำนั้นแย่ ส่งผลทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจในงาน แต่ในบางงานวิจัยก็ยังคงมีความขัดแย้งถึงอิทธิพลสภาวะที่มีความรู้สึกไม่ดีต่อความพึงพอใจในงาน

3.5 ศักยภาพของความพึงพอใจในงาน

เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับบุคลากร ตลอดจนเกิดเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจกรรมขององค์การ

3.5.1 ผลการปฏิบัติงาน

เชื่อว่าหากบุคคลมีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลทำให้ได้ผลผลิตที่มาก จากหลายงานวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลการปฏิบัติงาน

3.5.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior : OCB)

การพัฒนาให้บุคลากรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นส่งสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาองค์การที่ยั่งยืน

Organ และ Konovsky (1989) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ ให้ปฏิบัติเป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การโดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุน หรือส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์การ

Organ (1994) เรียกแทนบุคคลที่มีพฤติกรรมแบบนี้ว่า "Good Soldier" ซึ่ง ได้แบ่ง

พฤติกรรมองค์การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 2 ประเภท ได้แก่ 1.พฤติกรรมกาให้ความช่วยเหลือ(Altruism) 2.การยอมตาม (Compliance)

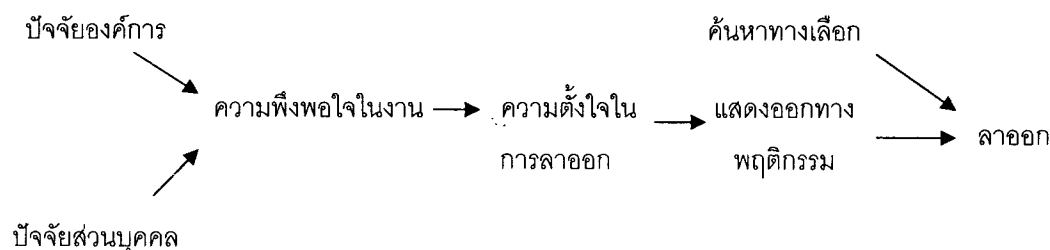
พฤติกรรมกาให้ความช่วยเหลือ(Altruism) เป็นพฤติกรรมกาช่วยเหลือผู้อื่น เช่น การให้คำแนะนำ

การยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) เป็นการทำงานที่ไม่ต้องการให้มีคนมากำกับอย่างใกล้ชิด เพราะการยินยอมปฏิบัติตามคือความยินดีที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ตั้งไว้

พฤติกรรมทั้ง 2 ประเภทเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความเต็มใจของบุคคลที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่การทำงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ตลอดจนเกิดประสิทธิภาพในองค์การ

3.5.3 พฤติกรรมละเลยหน้าที่ (Withdrawal Behavior)

- พฤติกรรมผลงาน (Absence)
- พฤติกรรมกาลาออก (Turnover)



- ความเหนื่อยหน่าย (Burnout)

การประเมินความพึงพอใจในงาน

มาตรวัดความพึงพอใจในงานที่นิยมใช้มากที่สุดคือ JDI : Job Description Index ของ Smith et al. (1969) มี 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน(Work on Present Job) รายได้(Present Pay) โอกาสในการก้าวหน้า(Promotion Opportunities) ผู้บังคับบัญชา(Supervisory) และเพื่อนร่วมงาน(People on the present job) โดยมีลักษณะเป็นมาตรฐานค่า(Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ผู้ที่ได้รับคะแนนรวมน้อย หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในงานต่ำ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินแก่ตนเอง การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในงาน กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งพบงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละตัวกับความพึงพอใจในงาน ดังนี้

ตัวแปรความพึงพอใจในงานของพนักงาน เป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจในการศึกษาอย่างแพร่หลาย ได้แก่

Rutherford, Boles และคณะ (2009) ได้ศึกษาความพึงพอใจในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน พบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความเบื่อหน่าย ความผูกพันในองค์กร และความตั้งใจในการลาออก

Charles (1980) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในพนักงานหญิงและชาย จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 252 คน เพศชาย 159 คน และเพศหญิง 93 คน มาตราวัดมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ .74 ถึง .95 ในงานวิจัยได้ทำการเปรียบเทียบทัศนคติในการทำงานระหว่างพนักงานหญิงและชายโดยมีอายุงานเป็นตัวแปรควบคุม พบว่า องค์ประกอบด้านผู้บังคับบัญชาที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานมีผลมาจากความแตกต่างของเพศ กล่าวคือ เพศเป็นปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ในพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานด้านของผู้บังคับบัญชาน้อยกว่าพนักงานเพศชายอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงในพนักงานเพศหญิงจะมีความขัดแย้งในบทบาทและมีบทบาทกำกวมมากกว่าในพนักงานเพศชาย

Porter, Lawler and Hackman, 1975 ทำการศึกษาถึงกระบวนการสร้างความพึงพอใจในงานที่เป็นผลมาจากการทำงานสำเร็จตามหรือความสัมพันธ์ระหว่างผลงานและความพึงพอใจในงาน ที่บุคคลคาดหวังหรือการเกิดผลงานว่า คนเราจะเกิดความรู้สึกถึงการได้รับรางวัลภายในจากการทำงานทำงานของตนสำเร็จ ซึ่งส่งผลให้เกิดความภูมิใจในตนเอง และการได้รับรางวัลภายนอก เช่น การได้รับคำชมเชย การได้รับเงินพิเศษจากการสร้างผลงาน เป็นต้น หากบุคคลรับรู้ว่ามีสิ่งเหล่านี้เหมาะสมกับความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินแก่ตนเองกับความพึงพอใจในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินแก่ตนเองกับความพึงพอใจในงาน พบว่า นักวิจัยกลุ่มหนึ่งที่ได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาเกี่ยวกับ

การประเมินตนเอง จากการศึกษาวิเคราะห์หือภิมานของ Bono, Erez, Judge & Locke (2005) จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของบริษัท จำนวน 251 คน พบว่า การประเมินตนเองของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลางกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .38$, $p < .05$) นอกจากนี้องค์ประกอบของการประเมินตนเองยังมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในงาน ดังต่อไปนี้ การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลางกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .40$, $p < .05$ การรับรู้ความสามารถในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลางกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .24$, $p < .05$) ความเชื่อในอำนาจควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .17$, $p < .05$) และบุคลิกภาพวันไหนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ($r = .38$, $p < .05$) ดังนั้นจากงานวิจัย กล่าวได้ว่า บุคคลที่มีความพึงพอใจในงานสูงก็จะมี การเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถในตนเองและความเชื่อในอำนาจควบคุมสูงด้วย ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลมีบุคลิกภาพวันไหนสูงก็จะมี ความพึงพอใจในงานต่ำ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงสหสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินตนเอง การมีส่วนร่วมในงาน และความพึงพอใจในงาน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง เป็น พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 133 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบรายสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป โดยครอบคลุมข้อมูลด้าน เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ตำแหน่งงาน และระดับการศึกษาสูงสุด

2. การประเมินตนเอง การศึกษาครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาได้เลือกมาตรวัดการประเมินตนเองจากการพัฒนามาตรวัดของ Judge, Erez, Bono และ Thoresen (2003) ประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ โดยครอบคลุมการประเมินตนเองทั้ง 4 ด้าน แบ่งเป็นด้านละ 3 ข้อ ลักษณะของมาตรเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยพอๆกัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยผู้ที่ได้คะแนนหลังการกลับค่า ผู้ที่ผลการรวมคะแนนมาก หมายถึง มีระดับการประเมินตนเองสูง ส่วนผู้ที่มีผลคะแนนรวมน้อย หมายถึง มีระดับการประเมินตนเองต่ำ

2.1 ผู้วิจัยปรับปรุงมาตรการการประเมินตนเองของ Judge, Erez, Bono และ Thoresen (2003) เป็นการประเมินแบบมาตรประมาณค่าลิเคิร์ต(Likert rating scale) 5 ระดับ โดยผู้วิจัยได้เพิ่มข้อกระทงในแต่ละด้านด้านละ 4 ข้อ มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 28 ข้อ แบ่งเป็น

ข้อคำถามทางบวกจำนวน 14 ข้อและแบ่งเป็นข้อคำถามทางลบจำนวน 14 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่

ตารางที่

1

จำนวนข้อกระทงในการพัฒนามาตรการประเมินแก่นแท้ของตนเอง

องค์ประกอบ	จำนวนข้อกระทงเดิม		รวมข้อกระทงเดิม	จำนวนข้อกระทงที่คิดเพิ่ม		รวมข้อกระทงที่คิดเพิ่ม	รวมข้อกระทงทั้งหมด
	บวก	ลบ		บวก	ลบ		
การเห็นคุณค่าในตนเอง	1	2	3	2	2	4	7
ความเชื่อมั่นในความสามารถ	2	1	3	2	2	4	7
บุคลิกภาพด้านหัวไหล่	1	2	3	2	2	4	7
การเชื่อในอำนาจ	2	1	3	2	2	4	7
รวม			12	8	8	16	28

2.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (Construct validity) ของแบบสอบถามโดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความถูกต้องในเนื้อหาแต่ละข้อกระทงตามเรื่องที่ศึกษา โดยอาจารย์ที่ปรึกษายังคงข้อกระทงทั้งหมด ข้อไว้ดังเดิม

2.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการประเมินแก่นแท้ของตนเองไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 55 คน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้การประเมินเป็นการประเมินแบบมาตราประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยผู้ที่ได้คะแนนหลังการกลับค่า ผู้ที่ผลการรวมคะแนนมาก หมายถึง มีระดับคะแนนการประเมินแก่นแท้ของตนเองสูง ส่วนผู้ที่มีผลคะแนนรวมน้อย หมายถึง มีระดับคะแนนการประเมินแก่นแท้ของตนเองต่ำ

คำตอบ	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5
ไม่เห็นด้วย	2	4
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน	3	3
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1

2.4 ขั้นตอนการวิเคราะห์

2.4.1 นำข้อกระทงมาวิเคราะห์ กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แยกรายด้านทั้ง 4 ด้าน โดยกำหนดค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่เท่ากับหรือน้อยกว่า 27 เป็นกลุ่มต่ำจำนวน 15 คน และกำหนดค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่เท่ากับหรือมากกว่า 73 เป็นกลุ่มสูงจำนวน 20 คน และใช้สถิติ t-test วิเคราะห์โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 พบว่าข้อกระทงด้านความเชื่อในอนาคตแห่งตน ได้แก่ ข้อ 1 และ 9 ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ข้อ 23 ด้านบุคลิกภาพด้านหัวใจ ข้อ 26 ไม่ผ่านตามลำดับรวมทั้งสิ้น 4 ข้อ

2.4.2 นำข้อกระทงมาวิเคราะห์เพื่อคัดเลือกข้อกระทงที่มีคุณภาพด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับผลรวมของข้อกระทงอื่นทั้งหมดของมาตรฐาน (Corrected Item-Total Correlation) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 55 คน โดยกำหนดเกณฑ์ในการผ่านค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อโดยยึดค่าวิกฤต (critical r) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เท่ากับ .224 พบว่าข้อกระทงการประเมินแก่นแท้ของตนเอง ไม่ผ่านจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3, 13, 25, 27, 28 แล้วคัดออก หลังจากนั้นนำข้อกระทงแยกรายด้านที่เหลือทั้ง 4 ด้านมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงอื่นทั้งหมดของมาตรฐาน (Corrected Item-Total Correlation) อีกครั้ง พบว่าข้อกระทงทั้ง 4 ด้านจำนวน 19 ข้อนั้นผ่านหมดทุกข้อ

2.4.3 คำนวณค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน(internal consistency) จากข้อกระทงทั้งหมด 19 ข้อ ที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค(Cronbach's alpha Coefficient) เท่ากับ .799 พบว่าข้อกระทงผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 19 ข้อ(โปรดดูที่ภาคผนวก ข ตาราง 1)

ดังนั้นแบบสอบถามประเมินตนเองจึงมีข้อกระทงทั้งหมดจำนวน 19 ข้อ แบ่งเป็นข้อกระทงทางบวกจำนวน 11 ข้อ ข้อกระทงทางลบจำนวน 8 ข้อ

3. **มาตรวัดการมีส่วนร่วมในงาน** การศึกษาครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษได้พัฒนามาตรวัดการมีส่วนร่วมในงานมาจากการวิจัยของศศิพันธ์ หล้านามวงศ์ โดยผู้ทำการศึกษได้ทำการเปลี่ยนบริบทของข้อคำถามให้เหมาะสมกับอาชีพพนักงานมากขึ้น การจัดทำมาตรวัดในครั้งนี้ ประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ ลักษณะของมาตรเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย พอๆกัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยผู้ที่ได้คะแนนหลังการกลับค่า ผู้ที่ผลการรวมคะแนนมาก หมายถึง มีระดับการมีส่วนร่วมในงานสูง ส่วนผู้ที่มีผลคะแนนรวมน้อย หมายถึง มีระดับการมีส่วนร่วมในงานต่ำ

3.1 ผู้วิจัยปรับปรุงพัฒนามาตรวัดการมีส่วนร่วมในงานมาจากการวิจัยของศศิพันธ์ หล้านามวงศ์ เป็นการประเมินแบบมาตรประมาณค่าลิเคิร์ต(Likert rating scale) 5 ระดับ มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 15 ข้อและแบ่งเป็นข้อคำถามทางลบจำนวน 5 ข้อ

3.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (Construct validity) ของแบบสอบถามโดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความถูกต้องในเนื้อหาแต่ละข้อกระทงตามเรื่องที่ศึกษา โดยอาจารย์ที่ปรึกษายังคงข้อกระทงทั้งหมด 20 ข้อไว้ดังเดิม

3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในงานทดลองใช้(try out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 55 คน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนครั้งนี้การประเมินเป็นการประเมินแบบมาตรประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert rating scale) 5

ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยผู้ที่ได้คะแนนหลังการกลับค่า ผู้ที่ผลการรวมคะแนนมาก หมายถึง มีระดับคะแนนการประเมินแก่แท้ของตนเองสูง ส่วนผู้ที่มีผลคะแนนรวมน้อย หมายถึง มีระดับคะแนนการประเมินแก่แท้ของตนเองต่ำ

คำตอบ	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5
ไม่เห็นด้วย	2	4
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน	3	3
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1

3.4 ขั้นตอนการวิเคราะห์

3.4.1 นำข้อกระทงมาวิเคราะห์ กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยกำหนดค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่เท่ากับหรือน้อยกว่า 27 เป็นกลุ่มต่ำจำนวน 13 คน และกำหนดค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่เท่ากับหรือมากกว่า 73 เป็นกลุ่มสูงจำนวน 18 คน และใช้สถิติ t-test วิเคราะห์โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 พบว่าข้อกระทง ข้อ 17 และ 20 ไม่ผ่านตามลำดับ รวมทั้งสิ้น 2 ข้อ

3.4.2 นำข้อกระทงมาวิเคราะห์เพื่อคัดเลือกข้อกระทงที่มีคุณภาพด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับผลรวมของข้อกระทงอื่นทั้งหมดของมาตร (Corrected Item-Total Correlation) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 55 คน โดยกำหนดเกณฑ์ในการผ่านค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อโดยยึดค่าวิกฤต(critical r) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เท่ากับ .224 พบว่าข้อกระทงการประเมินแก่แท้ของตนเอง พบว่าข้อกระทงจำนวน 18 ข้อ ผ่านเกณฑ์

หมดทุกข้อ

3.4.3 คำนวณค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน(internal consistency) จากข้อกระทงทั้งหมด 18 ข้อ ที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค(Cronbach's alpha Coefficient) เท่ากับ .886 พบว่าข้อกระทงผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 18 ข้อ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของมาตรต่อการนำไปใช้งานจริง (โปรดดูที่ภาคผนวก ข ตาราง 3)

ดังนั้นแบบสอบถามมีส่วนร่วมในงานจึงมีข้อกระทงทั้งหมดจำนวน 18 ข้อ แบ่งเป็นข้อกระทงทางบวกจำนวน 13 ข้อ ข้อกระทงทางลบจำนวน 5 ข้อ

4. มาตรวัดความพึงพอใจในงาน

ขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถาม

4.1 ผู้วิจัยปรับปรุงมาตรวัดความพึงพอใจในงานของ เจตสุภา ลลิตอนันต์พงษ์ ที่พัฒนามาจากแนวคิดมาตรวัดความพึงพอใจ (Job Descriptive index : JDI) ของ Smith, Hom และ Hulin (1985) เป็นการประเมินแบบมาตราประมาณค่าลิเคิร์ต(Likert rating scale) 5 ระดับ โดยมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 80 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 38 ข้อและแบ่งเป็นข้อคำถามทางลบจำนวน 42 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจในงาน	ข้อกระทงทางบวก	ข้อกระทงทางลบ	รวมข้อกระทง
1.ด้านลักษณะงาน	10	7	17
2.ด้านรายได้	8	7	15
3.ด้านความก้าวหน้า	8	10	18
4.ด้านหัวหน้างาน	4	8	12
5.ด้านเพื่อนร่วมงาน	8	10	18
รวม	38	42	80

4.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (Construct validity) ของแบบสอบถามโดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความถูกต้องในเนื้อหาแต่ละข้อกระทงตามเรื่องที่ศึกษา โดยอาจารย์ที่ปรึกษาฯยังคงข้อกระทงทั้งหมด 80 ข้อไว้ดังเดิม

4.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจในงานไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 54 คน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้การประเมินเป็นการประเมินแบบมาตราประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยพอกๆกัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยผู้ที่ได้คะแนนหลังการกลับค่า ผู้ที่ผลการรวมคะแนนมาก หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในงานสูง ส่วนผู้ที่มีผลคะแนนรวมน้อย หมายถึง มีระดับคะแนนความพึงพอใจในงานต่ำ

คำตอบ	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5
ไม่เห็นด้วย	2	4
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน	3	3
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1

4.4 ขั้นตอนการวิเคราะห์

4.4.1 นำข้อกระทงมาวิเคราะห์ กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แยกรายด้านทั้ง 5 ด้าน โดยกำหนดค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่เท่ากับหรือน้อยกว่า 27 ที่คะแนน เป็นกลุ่มต่ำจำนวน 15 คน และกำหนดค่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่เท่ากับหรือมากกว่า 73 เป็นกลุ่มสูงจำนวน 16 คน และใช้สถิติ t-test วิเคราะห์

โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 พบว่าข้อกระทงด้านลักษณะงาน รายได้

ผู้บังคับบัญชา ได้แก่ ข้อ 10, 19, 60 ไม่ผ่านตามลำดับ

4.4.2 นำข้อกระทงมาวิเคราะห์เพื่อคัดเลือกข้อกระทงที่มีคุณภาพด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับผลรวมของข้อกระทงอื่นทั้งหมดของมาตรฐาน (Corrected Item-Total Correlation) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 54 คน โดยกำหนดเกณฑ์ในการผ่านค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อโดยยึดค่าวิกฤต(critical r) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เท่ากับ .230 พบว่าข้อกระทงความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะเพื่อนร่วมงาน ไม่ผ่านจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 79 แล้วคัดออก หลังจากนั้นนำข้อกระทงแยกทางด้านที่เหลือทั้ง 5 ด้านมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงอื่นทั้งหมดของมาตรฐาน(Corrected Item-Total Correlation)อีกครั้ง พบว่า ข้อกระทงทั้ง 5 ด้านจำนวน 76 ข้อนั้นผ่านหมดทุกข้อ

4.4.3 คำนวณค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน(internal consistency) จากข้อกระทงทั้งหมด 76 ข้อ ที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์โดยใช้ค่าแอลฟาครอนบาค(Cronbach's alpha Coefficient) พบว่าข้อกระทงผ่านทั้งหมด(โปรดดูที่ภาคผนวก ข ตาราง 2) ซึ่งสามารถแบ่งรายด้านได้ดังนี้

ความพึงพอใจในงาน	ข้อกระทงทางบวก	ข้อกระทงทางลบ	รวมข้อกระทงทั้งหมด	ค่าแอลฟาครอนบาคแอลฟา
1.ด้านลักษณะงาน	9	7	16	.873
2.ด้านรายได้	8	6	14	.923
3.ด้านความก้าวหน้า	8	10	18	.913
4.ด้านหัวหน้างาน	3	8	11	.886
5.ด้านเพื่อนร่วมงาน	8	9	17	.926
รวม	36	40	76	.996

ดังนั้นแบบสอบถามความพึงพอใจในงานจึงมีข้อกระทงทั้งหมดจำนวน 76 ข้อ แบ่งเป็น ข้อกระทงทางบวกจำนวน 36 ข้อ ข้อกระทงทางลบจำนวน 40 ข้อ

การเก็บข้อมูลรวบรวม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามและขอความร่วมมือจากองค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 133 คน ตอบแบบสอบถาม

1. นำมาตรในวิทยานิพนธ์ก่อน ๆ มาพัฒนา และตรวจสอบคุณภาพ

กลุ่มผู้วิจัยรวบรวมมาตรวัดทั้งสองมาตรให้อยู่ในชุดเดียวกัน ประกอบด้วย

-มาตรวัดการประเมินแก่ตนเอง จำนวน 19 ข้อ

- มาตรวัดความพึงพอใจในงาน จำนวน 76 ข้อ

- มาตรวัดการมีส่วนร่วมในงาน จำนวน 18 ข้อ

3. ขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถามจากพนักงานของหน่วยงานรัฐการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 ภาค2

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการประเมินตน ความพึงพอใจในงาน และความร่วมมือในงาน ใส่ซองปิดผนึกส่งให้พนักงานจำนวน 166 คน และเก็บคืนหลังจากนั้น 1 สัปดาห์

5. ตรวจสอบความเรียบร้อยและความครบถ้วนของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การให้คะแนนสำหรับทั้งสองมาตรวัดอยู่ในเกณฑ์เดียวกันคือ ทุกมาตรวัดมีลักษณะเป็นแบบ 5 ช่วงคะแนน ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วยพอๆกัน ค่อนข้างไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ให้คะแนนเป็น 1-5 ตามลำดับ แล้วกลับคะแนนของข้อกระทงด้านลบในการคำนวณ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง การแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
2. ค่ามัชฌิมเลขคณิต (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ในการคำนวณและวิเคราะห์ค่าสถิติ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment Correlation coefficient) และ การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบเพิ่มและลดตัวแปรเป็นขั้นๆ (stepwise multiple regression analysis) โดยแบ่งการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 การประเมินแก่ตนเองมีสหสัมพันธ์ด้านบวกกับความพึงพอใจ ในงาน

- ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

สมมติฐานข้อที่ 2 การมีส่วนร่วมในงานมีสหสัมพันธ์ด้านบวกกับความพึงพอใจในงาน

- ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

สมมติฐานข้อที่ 3 การประเมินแก่ตนเองกับการมีส่วนร่วมในงาน สามารถร่วมกัน

ทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานได้

- ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบเพิ่มและลดตัวแปรเป็นขั้นๆ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2

ข้อมูลสถิติพื้นฐานซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของหน่วยงานรัฐ (N=55)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะ	ลักษณะจำแนก		
เพศ			
	ชาย	83	62.4
	หญิง	50	37.6
	รวม	133	100
อายุ			
	20 - 25 ปี	11	8.3
	26 - 30 ปี	21	15.8
	31 - 35 ปี	11	8.3
	36 - 45 ปี	37	27.8

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะ	ลักษณะจำแนก		
อายุ	46 - 55 ปี	52	39.1
	55 ปีขึ้นไป	1	0.8
	รวม	133	100
ระดับการศึกษา			
	อนุปริญญา	13	9.77
	ปริญญาตรี	100	75.18
	ปริญญาโท	7	5.26
	อื่นๆ	13	9.77
	รวม	133	100
อายุการทำงาน			
	1 - 5 ปี	32	24.1
	6 - 10 ปี	11	8.3
	11 - 15 ปี	5	3.8
	16 - 20 ปี	34	25.6

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
ลักษณะ	ลักษณะจำแนก		
อายุการทำงาน	21 – 25 ปี	27	20.3
	26 – 30 ปี	18	13.5
	30 ปีขึ้นไป	6	4.5
	รวม	133	100
สายงาน			
	แผนกบริการลูกค้า	22	16.5
	แผนกมิเตอร์	12	9
	แผนกปฏิบัติการและ บำรุง	11	8.3
	แผนกก่อสร้าง	15	11.3
	แผนกกองพัสดุหลัก	7	5.3
	แผนกคลังพัสดุบริการ	10	7.5
	แผนกบัญชีและ ประมวลผล	39	29.3
	แผนกบริหารงาน ทั่วไป	7	5.3
	อื่นๆ	10	7.5
	รวม	133	100

การศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 133 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ มีเพศชายจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 ของกลุ่มตัวอย่าง เพศหญิงจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 ของกลุ่มตัวอย่าง อายุของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง 46 - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.1 ของกลุ่มตัวอย่าง และเป็นโสดถึงร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษาจบการศึกษาระดับปริญญา-ประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.6 ของกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 29.3 ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 39 คน ทำงานอยู่ในแผนกบัญชีและประมวลผล

ตอนที่ 2 ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรทั้งหมด

ข้อมูลสถิติพื้นฐานของคะแนนจากตัวแปรทั้งหมดประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 3

แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างคะแนนของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของหน่วยงานรัฐ(N=133)

ตัวแปร	M	SD	ตัวแปร		
			1	2	3
1.ความพึงพอใจในงาน	310.01	35.8	1.00		
2.การมีส่วนร่วมในงาน	75.75	6.33	.380**	1.00	
3.การประเมินแก้ตัวของตนเอง	72.45	6.12	.420**	.459**	1.00

** $p < .01$,

หนึ่งหาง.

จากตารางที่ 3 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของ การมีส่วนร่วมในงาน การประเมินแก้ตัวของตนเอง และความพึงพอใจในงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 310.01, 75.75, 72.45 ตามลำดับพบว่ามีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 35.8, 6.33, 6.12 ตามลำดับ

สมมติฐาน การมีส่วนร่วมในงานและการประเมินเกณฑ์ของตนเองสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ โดยผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานหาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินเกณฑ์ของตนเอง การมีส่วนร่วมในงานและความพึงพอใจในงาน โดยใช้วิธีการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางระหว่างการประเมินเกณฑ์ของตนเอง การมีส่วนร่วมในงาน และความพึงพอใจในงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทุกคู่ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการประเมินเกณฑ์ของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = .420$, $p < .01$) มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง นอกจากนี้การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน($r = .380$, $p < .01$) มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ตารางที่ 4

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินเกณฑ์ของตนเอง การมีส่วนร่วมในงาน กับความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยวิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการแบบขั้นตอน (Stepwise) (N=133)

ลำดับขั้นพยากรณ์	R	R Square	Adjust R Square	R Square Change	F
ขั้นที่ 1					
การมีส่วนร่วมในงาน	.380	.144	.138	.144	22.07*
ขั้นที่ 2					
การมีส่วนร่วมในงานการประเมินเกณฑ์ในตนเอง	.470	.221	.209	.076	18.67*

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 พบว่าตัวแปร "การมีส่วนร่วมในงาน" ถูกเลือกเข้ามาในสมการการทำนายเป็นอันดับที่ 1 ได้ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีขนาด

ของความสัมพันธ์เท่ากับ .380 และสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตาม คือ ตัวแปร ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 14.4 (ดูจากค่า R Square)

ในขั้นที่ 2 ตัวแปร “การประเมินตนเอง” ได้ถูกเลือกเข้ามาในสมการได้ค่า สหสัมพันธ์พหุคูณแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีขนาดของ ความสัมพันธ์เท่ากับ .470 และสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามร่วมกับตัวแปรการมี ส่วนร่วมในการทำงานได้ร้อยละ 22.1 (ดูจากค่า R Square) แสดงให้เห็นว่าเมื่อตัวแปรการ ประเมินตนเอง ถูกเลือกให้เข้าสู่สมการขั้นที่ 2 จะสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัว แปรตามได้เพิ่มมากขึ้นอีกร้อยละ 7.6 (ดูจากค่า R Square change)

ดังนั้นสรุปได้ว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ มีจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในงาน และการประเมินตนเอง โดยดู จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) วิเคราะห์ด้วยวิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่ สมการแบบขั้นตอน (Stepwise) ซึ่งได้ค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .470 และตัวแปรทั้งสองสามารถ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 22.1

ตารางที่ 5

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปร เข้าสู่สมการขั้นตอน (Stepwise) และการวินิจฉัยภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) (N=133)

ตัวพยากรณ์ที่เข้า สมการตามลำดับ	b	SE _b	Beta(β)	t	Tolerance	VIF
(Constant)	1.978	.421	-	2.051*	1.00	1.00
การมีส่วนร่วมในงาน	1.235	.454	.237	2.721*	.790	1.266
การประเมินตนเอง	1.676	.469	.311	3.572*	.790	1.266

* $p < .05$

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสู่สมการแบบขั้นตอน(Stepwise) พบว่าตัวแปรที่มีความสามารถในการทำนายความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ การประเมินแก่ตนเอง และการมีส่วนร่วมในงาน โดยเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน(β) พบว่าตัวพยากรณ์มีค่า β สูงสุดคือ .311 การประเมินแก่ตนเอง ($\beta = .311$) รองลงมาคือตัวแปรการมีส่วนร่วมในงาน($\beta = .237$) แสดงว่าการประเมินแก่ตนเองมีน้ำหนักความสำคัญสูงสุด และเป็นอันดับแรกในการพยากรณ์ความพึงพอใจใน

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย(b) สามารถเขียนเป็นสมการทำนายความพึงพอใจในงานได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในงาน} &= 1.978 + 1.676 \text{ การประเมินแก่ตนเอง*} \\ &+ 1.235 \text{ การมีส่วนร่วมในงาน*} \end{aligned}$$

หมายเหตุ * $p < .05$

จากสมการทำนายสามารถแปลความหมายได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย(b) เท่ากับ 1.235 หมายความว่า เมื่อบุคคลมีการมีส่วนร่วมในงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น 1.235 คะแนนเมื่อควบคุมตัวแปรการประเมินแก่ตนเองให้คงที่

นอกจากนี้สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย(b) เท่ากับ 1.676 หมายความว่า เมื่อบุคคลมีการประเมินแก่ตนเองเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น 1.676 คะแนนเมื่อควบคุมตัวแปรการมีส่วนร่วมในงานให้คงที่

จากสมการทำนาย กล่าวได้ว่าบุคคลจะมีความพึงพอใจในงานสูงเมื่อบุคคลนั้นมีการมีส่วนร่วมในงานและการประเมินแก่ตนเองเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่า Tolerance และ VIF ในตารางที่ 5 จะสรุปงานวิจัยได้ว่าตัวแปรต้นมีความสามารถทำนายความพึงพอใจในงานทั้ง 2 ตัวแปร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในงาน และการประเมินแก่ตนเอง ไม่เกิดภาวะร่วมเส้นตรงพหุ(Multicollinearity) ระหว่างตัวแปรต้น โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ค่า

Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า .19 และค่า *VIF* ต้องมีค่าน้อยกว่า 5.3

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การประเมินเกณฑ์ของตนเองมีสหสัมพันธ์ด้านบวกกับความพึงพอใจ
ในงาน

- ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

สมมติฐานข้อที่ 2 การมีส่วนร่วมในงานมีสหสัมพันธ์ด้านบวกกับความพึงพอใจในงาน

- ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

สมมติฐานข้อที่ 3 การประเมินเกณฑ์ของตนเองกับการมีส่วนร่วมในงาน สามารถร่วมกัน
ทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานได้

- ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณแบบเพิ่มและ
ลดตัวแปรเป็นขั้นๆ(stepwise)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินตนเอง
 แห่งของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และความร่วมมือในงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดย
 ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 133 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยมาตรวัดดังต่อไปนี้

1. มาตรวัดความพึงพอใจในงาน การศึกษาครั้งนี้ผู้ทำการศึกษาได้เลือกมาตรวัดความพึง
 พอใจที่พัฒนามาจากแนวคิดของ Smith, Hom และHulin (1985) และงานวิจัยของสมสุข ดิลก
 สกุลชัย (2534) ซึ่งเจตสุภา ลลิตอนันต์พงษ์ เป็นผู้นำสองแนวความคิดนี้มาพัฒนาปรับปรุง
2. มาตรวัดการมีส่วนร่วมในงาน การศึกษาครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาได้พัฒนามาตรวัดการมี
 ส่วนร่วมในงานมาจากการวิจัยของศศิรินทร์ หล้านามวงศ์(2545)
3. การประเมินตนเองแห่งของตนเอง การศึกษาครั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาได้เลือกมาตรวัดการ
 ประเมินตนเองแห่งของตนเองจากการพัฒนามาตรวัดของ Judge, Erez, Bono และ Thoresen

ผู้วิจัยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for
 Window โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์หาสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson
 correlation)

3. คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เพื่อค้นหาตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน โดยใช้วิธีถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปร (Stepwise multiple regression analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. สร้างสมการทำนายตัวแปรเกณฑ์ ทั้งในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานและความคลาดเคลื่อนของสมการทำนาย

ผลการวิจัย พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินแก่แท้ของตนเอง การมีส่วนร่วมในงานและความพึงพอใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทุกคู่ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการประเมินแก่แท้ของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานเช่นกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่าง การประเมินแก่แท้ของตนเอง การมีส่วนร่วมในงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุดในการทำนายความพึงพอใจในงานคือ การมีส่วนร่วมในงาน ($\beta = .311$) รองลงมาคือตัวแปรการมีส่วนร่วมในงาน ($\beta = .237$) ตามลำดับ ซึ่งจากการทำสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ดังนั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลสอดคล้องสมมติฐานทั้งหมด

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินแก่แท้ของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และความมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน” ดังที่ได้นำเสนอในบทก่อนหน้านี้ กลุ่มผู้วิจัยจึงขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัยโดยแบ่งเป็นสองตอน

สมมติฐานข้อที่ 1 การประเมินแก่แท้ของตนเองมีสหสัมพันธ์ด้านบวกกับความพึงพอใจ
ในงาน

ผลการวิจัย ยอมรับสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า การประเมินแก่แท้ของตนเองมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อธิบายได้จากการที่ค่าสหสัมพันธ์จากการทดสอบสหสัมพันธ์แบบหางเดียว

ของเพียร์สันพบว่า มีค่าสหสัมพันธ์อยู่ที่ .42 นั่นคือ การประเมินแก่แท้ของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ($r=.42$, $p<.01$)

สมมติฐานข้อที่ 2 การมีส่วนร่วมในงานมีสหสัมพันธ์ด้านบวกกับความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัย ยอมรับสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า การมีส่วนร่วมในงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อธิบายได้จากค่าสหสัมพันธ์จากการทดสอบสหสัมพันธ์แบบหางเดียวของเพียร์สันพบว่า มีค่าสหสัมพันธ์อยู่ที่ .38 นั่นคือ การประเมินแก่แท้ของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง ($r=.38$, $p<.01$)

สมมติฐานข้อที่ 3 การประเมินแก่แท้ของตนเองกับการมีส่วนร่วมในงาน สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานได้

ผลการวิจัย ยอมรับสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม พบว่า การประเมินแก่แท้ของตนเองและการมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.42$, $r=.38$) ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลพื้นฐานในการหาความสามารถในการทำนายความพึงพอใจในงานโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ(Multiple Regression Analysis) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ตัวแปรต้น 2 ตัว ได้แก่ การประเมินแก่แท้ของตนเอง และ การมีส่วนร่วมในงาน มีความสามารถในการทำนายความพึงพอใจในงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังนี้ คือ การมีส่วนร่วมในงานและการประเมินแก่แท้ของตนเองมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ .470 และตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 22.1 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุดในการทำนายความพึงพอใจในงานคือ การมีส่วนร่วมในงาน ($\beta=.311$) รองลงมาคือตัวแปรการมีส่วนร่วมในงาน($\beta=.237$) ตามลำดับ ซึ่งจากการทำสมการถดถอยพหุคูณ(Multiple regression analysis) พิจารณาความสามารถในการทำนายโดยการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธี Stepwise นั้น ทุก

ตัวแปรผ่านการคัดเลือกทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสนับสนุนสมมติฐานทั้งหมด

ผลการวิจัยจากการตอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อข้างต้น สามารถอภิปรายเป็นประเด็นได้ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางระหว่างการประเมินแก่แท้ของตนเองและความพึงพอใจในงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Judge (1997) ที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่าการประเมินแก่แท้ของตนเองมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจทั้งในทางตรงและทางอ้อม ปรากฏว่าผลการทดสอบ Judge, Locke, Durham และ Kluger (1998) ได้พบหลักฐานสนับสนุนว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ร่วมกับการประเมินแก่แท้ของตนเอง (Judge & Bono, 2001) นอกจากนี้ในงานวิจัยของ Bono, Erez, Judge & Locke (2005) จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของบริษัท จำนวน 251 คน พบว่า การประเมินแก่แท้ของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลางกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .38$, $p < .05$) คือผู้ที่มีระดับการประเมินแก่แท้ของตนเองเพิ่มสูงขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นสูงด้วย

ประเด็นที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงานและความพึงพอใจในงาน

การมีส่วนร่วมในงานมีสหสัมพันธ์ทางด้านบวกกับความพึงพอใจในงาน นั่นคือผู้ที่ระดับการมีส่วนร่วมในงานสูงจะมีระดับความพึงพอใจสูงด้วย ซึ่งผลการตรวจสอบสมมติฐานนี้พบว่ามีความสอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้า ตัวอย่างเช่น Blau (1987) ได้อธิบายว่าการมีส่วนร่วมในงาน เป็นดัชนีบ่งบอกความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันในองค์กร, Magid et al. (1994) พบว่า การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เงินเดือน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันในองค์กร รวมถึงผลการศึกษาของ Knoop ในปี 1995 พบว่า บุคคลจะอยากมีส่วนร่วมในงานเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงาน

ประเด็นที่ 3 การประเมินแก่แท้ของตนเองและการมีส่วนร่วมในงานมีความสามารถในการทำนายความพึงพอใจในงาน

ดังนั้น การประเมินแก่แท้ของตนเองกับการมีส่วนร่วมในงานมีความสามารถร่วมในการทำนายความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ตัวแปรต้นทั้ง 2 ตัวแปรเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ตัวแปรการมีส่วนร่วมในงานเป็นดัชนีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานดังเช่นที่ปรากฏในงานวิจัยของ Blau ในปี 1987 กล่าวได้ว่าการมีส่วนร่วมในงานส่งผลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียในผลงาน ซึ่งบุคคลจะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อที่จะให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด อีกทั้งยังต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงและรับผิดชอบในชิ้นงานนั้นด้วย ดังนั้นแล้วด้วยความพยายามทั้งหมดของบุคคลที่ทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจก็จะเกิดความรู้สึกภูมิใจในผลงานและครอบคลุมถึงความพึงพอใจในงานด้วย

ตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้และอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรตามได้ร้อยละ 22.1 (ค่า R Square) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากการวิเคราะห์พบว่าเมื่อตัวแปรการประเมินแก่นแท้ของตนเองได้ถูกคัดเลือกเข้ามาในสมการเป็นอันดับ 2 ทำให้ค่าความแปรปรวนในตัวแปรเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.6 (ค่า R Square Change) จากผลที่เกิดขึ้นนั้นเนื่องจากการประเมินแก่นแท้ของตนเองเป็นการประเมินตนเองระดับพื้นฐานทั้งด้านบวกและด้านลบในด้านต่างๆ โดยครอบคลุมถึง คุณค่า (worthiness) ศักยภาพ (competence) และ ความสามารถ (capabilities) โดยมีองค์ประกอบทางบุคลิกภาพที่เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การเห็นคุณค่าของตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่อในปัจจุบันควบคุม และบุคลิกภาพด้านห่วงใย ซึ่งลักษณะทั้ง 4 ด้านนั้นเป็นตัวแปรที่ดีที่สุดในการทำนายความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานได้ (Judge และ Bono, 2001) โดยการเห็นคุณค่าของตนเองเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญที่สุดของหลักการประเมินแก่นแท้ของตนเอง เพราะการเห็นคุณค่าของตนเองเป็นการรับรู้ระดับจิตสำนึกและการรับรู้ที่ส่งผลถึงการประเมินตนเอง ซึ่งครอบคลุมถึงความเชื่อ เช่น ฉันเชื่อว่าฉันมีความสามารถเพียงพอ และอารมณ์ของบุคคล เช่น ฉันรู้สึกยินดี, ฉันรู้สึกสิ้นหวัง, รู้สึกภูมิใจ และรู้สึกอับอาย เป็นต้น หรือการอธิบายตนเองโดยรวม เช่น ฉันเชื่อว่าฉันเป็นคนดี, โดยทั่วไปแล้วฉันมีความรู้สึกดีกับตนเอง เป็นต้น

นอกจากนั้นนอกจากนี้การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นความคาดหวังหรือความเชื่อของบุคคลว่าตนสามารถจัดการและกำหนดแนวทางพฤติกรรมที่ตนจำเป็นต้องปฏิบัติเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่คาดหวัง ซึ่งผู้ที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนสูง (high self-efficacy) จะคาดหวังถึงผลของสถานการณ์นั้นๆ ด้วยความมั่นใจในการควบคุมของตน ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่สงสัยในความสามารถของตนเองว่าจะสามารถทำพฤติกรรมนั้นๆ ได้หรือไม่ นั่นคือผู้ที่มีการรับรู้ในความสามารถของตนต่ำ (low self-efficacy expectation) ซึ่งทำให้บุคคลคิดเสมอว่าตนไม่สามารถที่จะทำอะไรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ ลักษณะของบุคคลเช่นนี้จะส่งผลให้บุคคลขาดความเชื่อมั่นในตนเองและมีความพึงพอใจในงานระดับต่ำด้วย

ทั้งนี้ความเชื่อในปัจจุบันควบคุมก็เป็นตัวแปรกระบวนการทางปัญญาที่ระบุไปถึงความเชื่อส่วนบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุมการกระทำทั้งในทางบวกและทางลบ โดยแบ่งความเชื่อในอำนาจควบคุม(Locus of control)เป็น 2 ด้าน ได้แก่ ความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายใน (Internal locus of control) ความเชื่อที่ระบุว่าทุกอย่างที่ตนเองทำจะมีผลต่อสิ่งอื่น ซึ่งจากงานวิจัยของ Spector ในปี 1982 พบว่า พนักงานที่มีคะแนนความเชื่อในอำนาจควบคุมภายใน (internal locus of control) มีแนวโน้มในความพึงพอใจในงานสูง ซึ่งก็ได้ส่งผลไปยังประสิทธิภาพการทำงาน ภาวะผู้นำ การรับรู้เกี่ยวกับงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งนี้ลักษณะดังกล่าวทำให้บุคคลเป็นผู้ควบคุม มีอำนาจการตัดสินใจ และมีส่วนในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในผลงานของตน นอกจากนี้บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านหัววันไหวเป็นอารมณ์ทางลบของตนเอง เช่น ความวิตกกังวลและความรู้สึกไม่ปลอดภัย จะถูกกระตุ้นได้ง่ายหรือตื่นตัวง่าย ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนความพึงพอใจในงาน กล่าวคือหากบุคคลมีบุคลิกภาพด้านหัววันไหวในทางลบหรือต่ำก็ย่อมส่งผลทำให้บุคคลไม่มีความวิตกกังวล หวาดกลัวต่ำ ตลอดจนมีความเครียดในระดับต่ำหรือไม่มีความเครียดเลย ดังนั้นบุคคลก็จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ดังนั้นการประเมินแก่นแท้ของตนเองเป็นการประเมินแบบครอบคลุมทั้ง 4 ด้านดังกล่าว ซึ่งส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีการรับรู้ในอำนาจการควบคุม ทักษะคิด ความสามารถและความถนัด ตลอดจนทักษะในการปฏิบัติงานนั้นๆ การแสดงออกซึ่งอารมณ์ที่เหมาะสม ทั้งหมดส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่และเพื่อนร่วมงานที่จะสามารถทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรในดวงใจของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

- 1) ในการนำมาตราไปใช้ในงานวิจัยครั้งต่อไปควรมีการนำร่อง(try out)กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเก็บจริงในจำนวนที่มากกว่านี้
- 2) ควรเพิ่มตัวแปรอื่นๆ เช่น ความผูกใจมั่นต่อองค์กร (organization commitment) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร(organizational citizenship behavior) เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มขนาดของความสัมพันธ์ และเพิ่มความสามารถในการทำนายความพึงพอใจในงาน

- 3) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินแก่แท้ของตนเอง การมีส่วนร่วมในงาน และความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน
- 4) เนื่องจากการวิเคราะห์แก่แท้ของตนเองเป็นหัวข้อเรื่องที่ยังมีการศึกษาไม่แพร่หลายนัก ดังนั้นจึงเป็นโอกาสดีที่จะศึกษาการวิเคราะห์แก่แท้ของตนเองในบริบทไทยให้มีความแพร่หลายมากยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาให้การประเมินแก่แท้ของตนเองเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 5) การนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ต้องคำนึงถึงลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงตัวแทนของพนักงานเพียงกลุ่มเดียว ดังนั้นหากต้องการศึกษาเพิ่มเติมควรระมัดระวังเรื่องความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ได้แก่

- 1) สามารถนำไปประยุกต์ในการคัดเลือกพนักงานหรือสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมให้กับพนักงานให้มีลักษณะตามการประเมินแก่แท้ของตนเองในด้านที่มีผลต่อการเพิ่มความพึงพอใจในงาน
- 2) ตัวแปรที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานดังผลวิจัยดังกล่าว จะเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งในการปรับใช้เพื่อลดและป้องกันการเกิดความเครียดในองค์กรได้
- 3) องค์กรสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรได้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อาจจะนำไปปฏิบัติในการปลูกฝังให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

รายการอ้างอิง

Aamodt G. M. (1999). *Applied industrial / organizational psychology* (pp. 374-379).

U.S.A.: Thomson Publishing company.

Allport, G. W. (1943). The psychology of participation. *Psychological Review*, 52, 117-132.

Branden, N. (1969). Self-esteem. *The psychology of self-esteem*. New York: Bantam.

Retrieved October 06, 2008, from <http://www.reference.com/browse/self-esteem>

Cloninger, C. (2004). Cattell and the big five: Factor analytic trait theories. *Theories of personality: Understanding Persons* (4rd ed., pp. 243, 367-369). New Jersey, USA : Pearson-Prentice Hall. Hackman, J. R. & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational behavior and human performance*, 16, 250 – 279.

Costa Jr, Paul T. and McCrae, Robert R. (1997). Stability and change in personality assessment:

The revised NEO personality inventory in the year 2000, *Journal of Personality Assessment*.

Judge, Bono, Erez & Locke. (2005). Core self-evaluations and job and life satisfaction:

The role of self – concordance and goal attainment. *Journal of Applied Psychology*, 256.

Judge, Erez, Bono & Thoresen (2003). The core self-evaluations scale : Development of a measure. *Personnel psychology*, 56, 303 – 331.

Judge, T.A., Saari, L.M., (2002). Employee attitudes and job satisfaction. *Human resource*

management, winter 2004. 395 – 398.

Judge, T.A., Heller, D., & Mount, M.K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 531, 533 – 536.

- Judge, T. A. & Bono J. (2001). Relationship of core self-evaluation - self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, locus of control and emotion stability – with job satisfaction and job performance : A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 80 – 92.
- Korman, A. K. (1968). Task success, task popularity and self-esteem as influences on task liking. *Journal of Applied Psychology*, 50, 484-490.
- Korman, A. K. (1966). Self-esteem variable in vocational. *Journal of Applied Psychology*, 50, 479-486.
- Locke ,E. A. , (1969). What is satisfaction? . *Organizational behavior and human performance*, 4,309-336.
- Lodahl, T. M. & Kejner ,M. (1965). The definition and measurement of job involvement. *Journal of Applied Psychology*, 42, 24-33.
- Lee, J.A., Scott, J. (2006). *Relationship between self-image and attitudes about working with other races* (pp.1 – 20). North Carolina, USA: The forum on public policy.
- Maslow A. H. (1987). Self-esteem. *Motivation and Personality* (3rd ed.). New York: Harper & Row. Retrieved October 06, 2008, from <http://www.reference.com/browse/self-esteem>
- Rabinowitz, S. & Hall T. D. Organizational research on job involvement, *Psychological Bulletin*, 84, 265-288.
- Rutherford B., Boles, J., Hamwi, A., Madupalli,R. & Rutherford, L., (2009). The role of the seven dimensions of job satisfaction in salesperson's attitudes and behaviors. *Journal of Business Research*, 62, 1146-1151
- Stewart, G. L. & Brown K. G. (2009). *Human resource management : Linking strategy to*

practice. USA : Wiley&Sons, Inc. 252

Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*.

Thousand Oaks, CA: Sage Publication, Inc

Sullivan, S.E., Bhagat, R.S. (1992). Organizational stress, job satisfaction and job performance: where do we go from here [Electronic version]. *Journal of management June 1992*, 1 – 3.

Spector, P. E. (1982). Behavior in organizations as a function of employee's locus of control.

Psychological Bulletin, 91, 482-497.

Werther, B. W. & Davis K. (1996). *Human resources and personnel management*. U.S.A :Mc Graw Hill. P.301

Wernimont, P. F., (1972). A system view of satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 56, 173-176.

Weissenberg, P. & Gruenfeld L. W. (1968). Relationship between job satisfaction and job Involvement. *Journal of Applied Psychology*, 52, 469-473.

ตอนที่ 1 ทศนคติทั่วไปเกี่ยวกับตนเอง

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย/ ไม่เห็นด้วย พอๆกัน	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. ฉันเชื่อว่าชีวิตของฉันได้รับในสิ่งที่ฉันสมควรได้รับแล้ว					
2. บางครั้งฉันรู้สึกหดหู					
3. เมื่อไรก็ตามที่ฉันตั้งใจทำอะไร ฉันมักจะทำมันสำเร็จ					
4. ความผิดหวังทำให้ฉันรู้สึกว่าตนเองเป็นคนไร้ค่า					
5. ฉันรับผิดชอบงานจนสำเร็จลุล่วง					
6. ในบางครั้งฉันรู้สึกว่าไม่สามารถรับผิดชอบงานของตนเองได้					
7. โดยรวมแล้ว ฉันรู้สึกพึงพอใจในชีวิตของฉัน					
8. ฉันรู้สึกไม่มั่นใจเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานของตนเอง					
9. ส่วนใหญ่แล้วฉันตัดสินใจเหตุการณ์ต่างๆในชีวิตด้วยตนเอง					
10. ฉันรู้สึกว่าฉันไม่สามารถควบคุมตนเองเพื่อไปสู่ความสำเร็จในอาชีพการงานได้					
11. ส่วนใหญ่แล้วฉันมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาต่างๆในชีวิตได้สำเร็จ					
12. มีหลายครั้งที่เพียงสิ่งเล็กน้อยสามารถทำให้ฉันรู้สึกสิ้นหวัง					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติทั่วไปในการทำงาน

ตอนที่ 2 ความรู้สึกนึกคิดทั่วไปเกี่ยวกับการทำงาน

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย/ ไม่เห็นด้วย พอๆกัน	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. งานเป็นเพียงส่วนประกอบเล็กๆในชีวิตของฉัน					
2. ฉันรู้สึกผูกพันกับงานของฉันอย่างมาก					
3. การทำงานเป็นอีกสิ่งที่ทำให้ฉันมีความสุข					
4. ความสนใจของฉันส่วนมากมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน					
5. งานเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของฉันที่อยากจะแยกออกจากกัน					
6. การทำงานทำให้ฉันไม่มีความสุข					
7. ความสำเร็จในชีวิตของฉันเกิดจากความสำเร็จในงาน					
8. การได้ทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้ฉันภูมิใจในตนเอง					
9. เป้าหมายในชีวิตของฉันส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับงาน					
10. ความสำเร็จของงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ฉันมีความสุข					
11. เวลาส่วนใหญ่ของฉันหมดไปกับการทำงาน					
12. ฉันยอมทำงานนอกเวลาเพื่อให้งานของฉันสำเร็จลุล่วง					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติทั่วไปในการทำงาน

ตอนที่ 3 ความรู้สึกนึกคิดทั่วไปเกี่ยวกับการทำงาน

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย/ ไม่เห็นด้วย พอๆกัน	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ					
2.ฉันพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน					
3. งานของฉันเป็นงานที่น่าเบื่อ					
4. งานของฉันเป็นงานที่ดี					
5. งานของฉันทำให้ฉันมีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์					
6. งานของฉันเป็นงานที่มีเกียรติ					
7. งานของฉันเป็นงานที่มีแต่ความยากลำบาก					
8. งานของฉันเป็นงานที่น่าชื่นชมยินดี					
9. งานของฉันมีส่วนในการบั่นทอนสุขภาพ					
10. งานของฉันมีลักษณะท้าทายความสามารถ					
11. งานที่ฉันต้องรับผิดชอบเป็นงานที่ไม่น่าสนใจ					
12. งานของฉันทำให้ฉันเกิดความคับข้องใจ					
13. งานของฉันมีลักษณะซ้ำซากจำเจ					
14. ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ					
15. งานของฉันเป็นงานที่มีประโยชน์					
16. งานของฉันเปิดโอกาสให้ฉันได้ช่วยเหลือผู้อื่น					
17. งานของฉันเป็นงานที่ทำให้ฉันไม่สามารถใช้ ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
18. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ					
19. ลำพังเงินเดือนที่ได้รับแทบจะไม่พอใช้จ่าย					
20. ฉันสามารถนำเงินเดือนไปใช้จ่ายได้อย่างสุข สบาย					
21. ฉันได้รับเงินเดือนน้อยกว่าที่สมควรจะได้					

22. อัตราเงินเดือนที่ได้รับจัดว่าอยู่ในระดับดี					
23. เงินเดือนของฉันไม่เหมาะสมกับงานที่ฉันต้องรับผิดชอบ					
24. รายได้ที่ฉันได้รับเป็นรายได้ที่มั่นคง					
25. เงินเดือนที่ฉันได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของฉัน					
26. ฉันได้รับค่าตอบแทนในการทำงานน้อยกว่าสิ่งที่ฉันทำให้องค์การ					
27. ฉันคิดว่าฉันได้รับการตอบแทนที่สูงจากการทำงาน					
28. เงินเดือนของฉันทำให้ฉันอยู่ในสังคมได้อย่างยากลำบาก					
29. รายได้ที่ได้จากการทำงานล่วงเวลาไม่มีความเหมาะสม					
30. รายได้ที่ฉันได้รับไม่เพียงพอต่อความต้องการของฉัน					
31. รายได้ที่เพิ่มขึ้นของฉันจากการทำงานล่วงเวลามีความเหมาะสม					
32. ฉันได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับสิ่งที่ฉันทำให้องค์การ					
33. ฉันมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี					
34. การจะได้เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน					
35. ฉันรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ ไม่มีโอกาสก้าวหน้า					
36. ฉันคิดว่าฉันไม่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง					
37. นโยบายในการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรของฉันไม่มีความยุติธรรม					
38. ฉันไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม					
39. ฉันค่อนข้างจะมีโอกาสดีในการเลื่อนตำแหน่ง					
40. การเลื่อนตำแหน่งของฉันในแต่ละครั้งต้องใช้					

เวลานาน					
41. ฉันคิดว่าฉันสามารถเลื่อนตำแหน่งได้ยาก					
42. ฉันได้รับความก้าวหน้าในการทำงานตามที่ฉันสมควรได้รับ					
43. งานในสายงานของฉันมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าไว้อย่างชัดเจน					
44. งานที่ฉันทำอยู่เป็นเหมือนทางสายตัน					
45. ฉันไม่ชอบเกณฑ์การประเมินเลื่อนตำแหน่งที่องค์กรของฉันใช้					
46. โอกาสการเลื่อนตำแหน่งของฉันมีน้อยมาก					
47. วุฒิการศึกษาและการฝึกอบรมของฉันช่วยเสริมให้ฉันมีโอกาสก้าวหน้าในงานมากขึ้น					
48. ฉันพึงพอใจกับลำดับความก้าวหน้าของการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร					
49. การเลื่อนตำแหน่งในองค์กรของฉันมีเรื่องความสนิทสนมตัวมาเกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก					
50. ประสบการณ์การทำงานของฉัน ช่วยเสริมให้ฉันมีโอกาสก้าวหน้าในงานมากขึ้น					
51. ผู้บังคับบัญชาของฉันเป็นคนเอาใจยาก					
52. ผู้บังคับบัญชาของฉันเป็นคนไม่สุภาพ					
53. ผู้บังคับบัญชาของฉันชมเชยคนที่ทำงานดี					
54. ผู้บังคับบัญชาของฉันเป็นคนมีไหวพริบดี					
55. ผู้บังคับบัญชาของฉันให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ					
56. ในขณะที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชามักบอกฉันว่าทำได้ดีเพียงไร					
57. ผู้บังคับบัญชาของฉันเป็นคนจริงจัง					
58. ผู้บังคับบัญชาของฉันเป็นคนดีใจและไม่ฟังผู้อื่น					
59. ผู้บังคับบัญชาของฉันเป็นผู้ที่วางแผนไม่รัดกุม					
60. ผู้บังคับบัญชาของฉันอยู่ให้พบเมื่อต้องการพบ					

61. ผู้บังคับบัญชาของฉันค่อนข้างเกียจคร้าน					
62. ผู้บังคับบัญชาของฉันไม่เปิดโอกาสให้ฉันมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
63. ผู้ร่วมงานมีส่วนช่วยให้ฉันมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
64. ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนน่าเบื่อ					
65. ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนเชิงซ้ำ					
66. ผู้ร่วมงานของฉันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
67. ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากไม่ฉลาด					
68. ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี					
69. ผู้ร่วมงานของฉันมักจะปฏิบัติงานรวดเร็ว					
70. ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนเฉลียวฉลาด					
71. ผู้ร่วมงานของฉันสามารถสร้างศัตรูได้ง่ายมาก					
72. ผู้ร่วมงานของฉันมักจะพูดมาก					
73. ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากมีไหวพริบดี					
74. ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากค่อนข้างเกียจคร้าน					
75. ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนที่คนอื่นไม่ยอมเข้าใกล้					
76. ผู้ร่วมงานของฉันชอบซุบซิบนินทา					
77. ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากมีความสนใจแคบ					
78. ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนว่องไว					
79. ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนดีอ้วน ไม่ฟังผู้อื่น					
80. ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนขยัน					

ภาคผนวก ข

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์แบบวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเอง โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตราวัด (Corrected Item – Total Correlation : CITC) (N=55)

ข้อที่	ข้อความ	ทิศทาง	วิเคราะห์กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ (t-test)	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อ (CITC) ครั้งที่ 1	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อ (CITC) ครั้งที่ 2
1	ฉันเชื่อว่าชีวิตของฉันได้รับในสิ่งที่ฉันสมควรได้รับแล้ว	+	ไม่ผ่าน	-	-
2	บางครั้งฉันรู้สึกหดหู	-	ผ่าน	.284	.354
3	เมื่อไรก็ตามที่ฉันตั้งใจทำอะไร ฉันมักจะทำมันสำเร็จ	+	ผ่าน	.199	-
4	ความผิดหวังทำให้ฉันรู้สึกว่าตนเองเป็นคนไร้ค่า	-	ผ่าน	.488	.524
5	ฉันรับผิดชอบงานจนสำเร็จลุล่วง	+	ผ่าน	.566	.525
6	ในบางครั้งฉันรู้สึกว่าไม่สามารถรับผิดชอบงานของตนเองได้	-	ผ่าน	.552	.568
7	โดยรวมแล้ว ฉันรู้สึกพึงพอใจในชีวิตของฉัน	+	ผ่าน	.404	.382
8	ฉันรู้สึกไม่มั่นใจเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานของฉันเอง	+	ผ่าน	.312	.339
9	ส่วนใหญ่แล้วฉันตัดสินใจเหตุการณ์ต่างๆในชีวิตด้วยตนเอง	-	ไม่ผ่าน	-	-
10	ฉันรู้สึกว่าฉันไม่สามารถควบคุมตนเองเพื่อไปสู่ความสำเร็จในอาชีพการงานได้	+	ผ่าน	.751	.767
11	ส่วนใหญ่แล้วฉันมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาต่างๆในชีวิตได้สำเร็จ	-	ผ่าน	.527	.524
12	มีหลายครั้งที่เพียงสิ่งเล็กน้อยสามารถทำให้ฉันรู้สึกสิ้นหวัง	+	ผ่าน	.617	.673
13	โชคชะตาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำงาน	-	ผ่าน	.182	-
14	งานของฉันส่วนมากสำเร็จได้เพราะความบังเอิญ	-	ผ่าน	.479	.554
15	ฉันเป็นผู้กำหนดชีวิตของฉันเอง	+	ผ่าน	.287	.391
16	การได้เลื่อนขั้นขึ้นอยู่กับการความทุ่มเท	+	ผ่าน	.497	.477
17	ฉันหมดความมั่นใจเมื่อผู้อื่นไม่เห็นด้วยกับฉัน	-	ผ่าน	.526	.557
18	ฉันเชื่อว่างานจะสำเร็จไปได้ด้วยดีหากมีความพยายาม	+	ผ่าน	.605	.595
19	ฉันหยุดทำงานทันทีที่งานที่ได้รับมอบหมายมีปัญหา	-	ผ่าน	.388	.391
20	ฉันรับผิดชอบงานจนสำเร็จลุล่วงได้	+	ผ่าน	.548	.530
21	โดยทั่วไปแล้วฉันรู้สึกดีกับตนเอง	+	ผ่าน	.641	.634
22	ฉันสามารถทำทุกสิ่งได้เช่นเดียวกับคนอื่น	+	ผ่าน	.499	.496
23	ฉันรู้สึกเป็นคนไร้ค่าเมื่ออยู่ในที่ทำงาน	-	ไม่ผ่าน	-	-
24	ฉันมีความสามารถด้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน	-	ผ่าน	.514	.514
25	ฉันควบคุมอารมณ์ได้เมื่อต้องอยู่ในสถานการณ์คับขัน	-	ผ่าน	-.562	-
26	ฉันหวาดระแวงเพื่อนร่วมงาน	+	ไม่ผ่าน	-	-
27	ฉันเป็นสาเหตุของความผิดพลาดในงาน	+	ผ่าน	-.552	-
28	ฉันเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน	-	ผ่าน	-.576	-
Cronbach's Coefficient Alpha				.799	.877

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์แบบวัดความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัด (Corrected Item – Total Correlation : CITC) (N=54)

ข้อที่	ข้อความ	ทิศทาง	วิเคราะห์กลุ่มสูง- กลุ่มต่ำ (t-test)	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อ (CITC)ครั้งที่ 1	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อ (CITC)รวมทุกด้าน
	<u>ด้านที่ 1 ลักษณะของงาน</u>				
1	งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	+	ผ่าน	.672	.464
2	ฉันพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	+	ผ่าน	.649	.468
3	งานของฉันเป็นงานที่น่าเบื่อ	-	ผ่าน	.534	.375
4	งานของฉันเป็นงานที่ดี	+	ผ่าน	.686	.426
5	งานของฉันทำให้ฉันมีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์	+	ผ่าน	.527	.407
6	งานของฉันเป็นงานที่มีเกียรติ	+	ผ่าน	.607	.521
7	งานของฉันเป็นงานที่มีแต่ความยากลำบาก	-	ผ่าน	.415	.420
8	งานของฉันเป็นงานที่น่าชื่นชมยินดี	+	ผ่าน	.608	.495
9	งานของฉันมีส่วนในการบั่นทอนสุขภาพ	-	ผ่าน	.495	.416
10	งานของฉันมีลักษณะทำให้ท้อความสามารถ	+	ไม่ผ่าน	-	-
11	งานที่ฉันต้องรับผิดชอบเป็นงานที่ไม่น่าสนใจ	-	ผ่าน	.510	.467
12	งานของฉันทำให้ฉันเกิดความคับข้องใจ	-	ผ่าน	.577	.590
13	งานของฉันมีลักษณะซ้ำซากจำเจ	-	ผ่าน	.557	.410
14	ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ	+	ผ่าน	.572	.587
15	งานของฉันเป็นงานที่มีประโยชน์	+	ผ่าน	.568	.422
16	งานของฉันเปิดโอกาสให้ฉันได้ช่วยเหลือผู้อื่น	+	ผ่าน	.326	.238
17	งานของฉันเป็นงานที่ทำให้ฉันไม่สามารถใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	-	ผ่าน	.427	.329
Cronbach's Coefficient Alpha				.873	

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์แบบวัดความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัด (Corrected Item – Total Correlation : CITC) (N=54)

ข้อที่	ข้อความ	ทิศทาง	วิเคราะห์กลุ่มสูง- กลุ่มต่ำ (t-test)	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อ (CITC)ครั้งที่ 1	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อ (CITC)รวมทุกด้าน
	ด้านที่ 2 รายได้				
18	เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ	+	ผ่าน	.588	.385
19	ล่ำฟงเงินเดือนที่ได้รับแทบจะไม่พอใช้จ่าย	-	ไม่ผ่าน	-	-
20	ฉันสามารถนำเงินเดือนไปใช้จ่ายได้อย่างสุขสบาย	+	ผ่าน	.759	.572
21	ฉันได้รับเงินเดือนน้อยกว่าที่สมควรจะได้	-	ผ่าน	.665	.439
22	อัตราเงินเดือนที่ได้รับจัดว่าอยู่ในระดับดี	+	ผ่าน	.760	.481
23	เงินเดือนของฉันไม่เหมาะสมกับงานที่ฉันต้องรับผิดชอบ	-	ผ่าน	.649	.586
24	รายได้ที่ฉันได้รับเป็นรายได้ที่มั่นคง	+	ผ่าน	.469	.502
25	เงินเดือนที่ฉันได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของฉัน	+	ผ่าน	.691	.558
26	ฉันได้รับค่าตอบแทนในการทำงานน้อยกว่าสิ่งที่ฉันทำให้องค์กร	-	ผ่าน	.722	.579
27	ฉันคิดว่าฉันได้รับการตอบแทนที่สูงจากการทำงาน	+	ผ่าน	.600	.422
28	เงินเดือนของฉันทำให้ฉันอยู่ในสังคมได้อย่างยากลำบาก	-	ผ่าน	.717	.572
29	รายได้ที่ได้จากการทำงานล่วงเวลาไม่มีความเหมาะสม	-	ผ่าน	.686	.558
30	รายได้ที่ฉันได้รับไม่เพียงพอต่อความต้องการของฉัน	-	ผ่าน	.628	.353
31	รายได้ที่เพิ่มขึ้นของฉันจากการทำงานล่วงเวลามีความเหมาะสม	+	ผ่าน	.459	.324
32	ฉันได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับสิ่งที่ฉันทำให้องค์กร	+	ผ่าน	.806	.619
	Cronbach's Coefficient Alpha			.923	

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์แบบวัดความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัด (Corrected Item - Total Correlation : CITC) (N=54)

ข้อที่	ข้อความ	ทิศทาง	วิเคราะห์กลุ่มสูง- กลุ่มต่ำ (t-test)	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อ (CITC)ครั้งที่ 1	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อ (CITC)รวมทุกด้าน
	<u>ด้านที่ 3</u> โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง				
33	ฉันมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	+	ผ่าน	.636	.679
34	การจะได้เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	+	ผ่าน	.396	.387
35	ฉันรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ ไม่มีโอกาสก้าวหน้า	-	ผ่าน	.552	.490
36	ฉันคิดว่าฉันไม่มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง	-	ผ่าน	.470	.299
37	นโยบายในการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรของฉันไม่มีความยุติธรรม	-	ผ่าน	.686	.604
38	ฉันไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม	-	ผ่าน	.315	.234
39	ฉันค่อนข้างจะมีโอกาสดีในการเลื่อนตำแหน่ง	+	ผ่าน	.650	.585
40	การเลื่อนตำแหน่งของฉันในแต่ละครั้งต้องใช้เวลานาน	-	ผ่าน	.532	.395
41	ฉันคิดว่าฉันสามารถเลื่อนตำแหน่งได้ยาก	-	ผ่าน	.688	.561
42	ฉันได้รับความก้าวหน้าในการทำงานตามที่ฉันสมควรได้รับ	+	ผ่าน	.774	.662
43	งานในสายงานของฉันมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าไว้อย่างชัดเจน	+	ผ่าน	.582	.497
44	งานที่ฉันทำอยู่เป็นเหมือนทางสายตัน	-	ผ่าน	.556	.530
45	ฉันไม่ชอบเกณฑ์การประเมินเลื่อนตำแหน่งที่องค์กรของฉันใช้	-	ผ่าน	.710	.644
46	โอกาสการเลื่อนตำแหน่งของฉันมีน้อยมาก	-	ผ่าน	.716	.544
47	วุฒิการศึกษาและการฝึกอบรมของฉันช่วยเสริมให้ฉันมีโอกาสก้าวหน้าในงานมากขึ้น	+	ผ่าน	.606	.429
48	ฉันพึงพอใจกับลำดับความก้าวหน้าของการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร	+	ผ่าน	.737	.714
49	การเลื่อนตำแหน่งในองค์กรของฉันมีเรื่องความสนิทสนมตัวมาเกี่ยวข้องเป็นอย่างมาก	-	ผ่าน	.526	.547
50	ประสบการณ์การทำงานของฉัน ช่วยเสริมให้ฉันมีโอกาสก้าวหน้าในงานมากขึ้น	+	ผ่าน	.570	.467
	Cronbach's Coefficient Alpha			.913	

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์แบบวัดความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item - Total Correlation : CITC) (N=54)

ข้อที่	ข้อความ	ทิศทาง	วิเคราะห์กลุ่มสูง- กลุ่มต่ำ (t-test)	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อ (CITC)ครั้งที่ 1	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อ (CITC)รวมทุกด้าน
	<u>ด้านที่ 4</u> หัวหน้างาน				
51	ผู้บังคับบัญชาของฉันเป็นคนเอาใจยาก	-	ผ่าน	.668	.687
52	ผู้บังคับบัญชาของฉันเป็นคนไม่สุภาพ	-	ผ่าน	.520	.488
53	ผู้บังคับบัญชาของฉันชมเชยคนที่ทำงานดี	+	ผ่าน	.620	.574
54	ผู้บังคับบัญชาของฉันเป็นคนมีไหวพริบดี	+	ผ่าน	.780	.593
55	ผู้บังคับบัญชาของฉันให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	-	ผ่าน	.682	.579
56	ในขณะที่ทำงาน ผู้บังคับบัญชาบอกฉันว่าทำได้ดีเพียงไร	+	ผ่าน	.436	.508
57	ผู้บังคับบัญชาของฉันเป็นคนจริงจัง	-	ผ่าน	.667	.670
58	ผู้บังคับบัญชาของฉันเป็นคนดีอื่นไม่ฟังผู้อื่น	-	ผ่าน	.795	.650
59	ผู้บังคับบัญชาของฉันเป็นผู้ที่วางแผนไม่รัดกุม	-	ผ่าน	.545	.546
60	ผู้บังคับบัญชาของฉันอยู่ให้พบเมื่อต้องการพบ	+	ไม่ผ่าน	-	-
61	ผู้บังคับบัญชาของฉันค่อนข้างเกียจคร้าน	-	ผ่าน	.682	.535
62	ผู้บังคับบัญชาของฉันไม่เปิดโอกาสให้ฉันมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	-	ผ่าน	.415	.481
	Cronbach's Coefficient Alpha			.886	

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์แบบวัดความพึงพอใจในงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัด (Corrected Item – Total Correlation : CITC) (N=54)

ข้อที่	ข้อความ	ทิศทาง	วิเคราะห์กลุ่มสูง- กลุ่มต่ำ (t-test)	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อ (CITC)ครั้งที่ 1	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อ (CITC)รวมทุกด้าน
	ด้านที่ 5 เพื่อนร่วมงาน				
63	ผู้ร่วมงานมีส่วนช่วยให้ฉันมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน	+	ผ่าน	.372	.531
64	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนน่าเบื่อ	-	ผ่าน	.700	.590
65	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนเชิงซ้ำ	-	ผ่าน	.774	.609
66	ผู้ร่วมงานของฉันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	+	ผ่าน	.739	.722
67	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากไม่ฉลาด	-	ผ่าน	.775	.703
68	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	+	ผ่าน	.834	.646
69	ผู้ร่วมงานของฉันมักจะปฏิบัติงานรวดเร็ว	+	ผ่าน	.821	.707
70	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนเฉลียวฉลาด	+	ผ่าน	.787	.620
71	ผู้ร่วมงานของฉันสามารถสร้างศัตรูได้ง่ายมาก	-	ผ่าน	.681	.618
72	ผู้ร่วมงานของฉันมักจะพูดมาก	-	ผ่าน	.633	.595
73	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากมีไหวพริบดี	+	ผ่าน	.506	.305
74	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากค่อนข้างเกียจคร้าน	-	ผ่าน	.817	.689
75	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนที่คนอื่นไม่อยากจะเข้าใกล้	-	ผ่าน	.598	.608
76	ผู้ร่วมงานของฉันชอบซุบซิบนินทา	-	ผ่าน	.715	.525
77	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากมีความสนใจแคบ	-	ผ่าน	.759	.608
78	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนว่องไว	+	ผ่าน	.774	.632
79	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนดื้อรั้น ไม่ฟังผู้อื่น	-	ผ่าน	-.366	-
80	ผู้ร่วมงานของฉันส่วนมากเป็นคนขยัน	+	ผ่าน	.787	.620
Cronbach's Coefficient Alpha				.926	.966

ตารางที่ 3

ผลการวิเคราะห์แบบวัดการมีส่วนร่วมในงาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัด (Corrected Item – Total Correlation : CITC) (N=55)

ข้อที่	ข้อความ	ทิศทาง	วิเคราะห์กลุ่มสูง- กลุ่มต่ำ (t-test)	ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างข้อ (CITC)
1	งานเป็นเพียงส่วนประกอบเล็กๆในชีวิตของฉัน	-	ผ่าน	.330
2	ฉันรู้สึกผูกพันกับงานของฉันอย่างมาก	+	ผ่าน	.737
3	การทำงานเป็นอีกสิ่งที่ทำให้ฉันมีความสุข	+	ผ่าน	.624
4	ความสนใจของฉันส่วนมากมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	+	ผ่าน	.454
5	งานเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของฉันที่ยากจะแยกออกจากกัน	+	ผ่าน	.524
6	การทำงานทำให้ฉันไม่มีความสุข	-	ผ่าน	.340
7	ความสำเร็จในชีวิตของฉันเกิดจากความสำเร็จในงาน	+	ผ่าน	.686
8	การได้ทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้ฉันภูมิใจในตนเอง	+	ผ่าน	.677
9	เป้าหมายในชีวิตของฉันส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับงาน	+	ผ่าน	.625
10	ผลสำเร็จของงานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ฉันมีความสุข	+	ผ่าน	.723
11	เวลาส่วนใหญ่ของฉันหมดไปกับงาน	+	ผ่าน	.558
12	ฉันยอมทำงานนอกเวลาเพื่อให้งานของฉันสำเร็จลุล่วง	+	ผ่าน	.518
13	ฉันไม่ลังเลที่จะปฏิบัติงานทันทีหากมีงานด่วน	+	ผ่าน	.409
14	ฉันไม่ใส่ใจที่จะแสวงหาวิธีพัฒนาการทำงาน	-	ผ่าน	.377
15	การทำงานช่วยให้ฉันได้พัฒนาตนเอง	+	ผ่าน	.699
16	งานมีส่วนทำให้ชีวิตของฉันดีขึ้น	+	ผ่าน	.670
17	ฉันจะรู้สึกภูมิใจหากได้เลื่อนตำแหน่ง	+	ไม่ผ่าน	-
18	งานไม่มีความสำคัญกับการดำเนินชีวิตของฉัน	-	ผ่าน	.463
19	ฉันไม่ละเวลาส่วนตัวเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	-	ผ่าน	.436
20	ฉันดีใจเมื่อผลการปฏิบัติงานได้รับคำชม	+	ไม่ผ่าน	-
Cronbach's Coefficient Alpha				.886

หน้าที่การรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาค 2 (7 แผนก)

แผนกบริการลูกค้า
หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description)

1.งานบริการรับคำร้อง

2.งานตรวจสอบระบบไฟฟ้า ของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.งานสำรวจ ออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ทั้งงบผู้ใช้ไฟและงบ กฟภ.

4.งานบริการหลังการขาย

5.งานลูกค้าสัมพันธ์

6.งานส่งเสริมการตลาด

7.งานสารสนเทศทางการตลาด

8.งานตรวจสอบ วิเคราะห์ แก้ไขคุณภาพไฟฟ้า

9.งานตามที่คุณ์ฉบับขามอบหมาย

แผนกมิเตอร์ (ผมต.)

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description)

1.งานควบคุมคลังยอยมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

2.งานติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม/ลด มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

3.งานตรวจสอบมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

4.งานอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่, มิเตอร์แบ่งแดน และมิเตอร์ของผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)

5.งานบริการหลังการขาย

6.งานจัดทำฐานข้อมูลตรวจสอบระบบไฟฟ้า

7.งานควบคุมตรวจสอบเครื่องมือวัดไฟฟ้า

8.งานตามที่คุณ์ฉบับขามอบหมาย

แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ผปบ.)

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description)

- 1.งานสั่งงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- 2.งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า
- 3.งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรองระบบไฟฟ้า
- 4.งานก่อสร้างระบบจำหน่าย
- 5.งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
- 6.งานฮอทไลน์
- 7.งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า
- 8.งานบริการหลังการขาย
- 9.งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง
- 10.งานระบบผลิตไฟฟ้าและระบบสำรอง
- 11.งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์
- 12.งานจัดทำฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า
- 13.งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม
- 14.งานควบคุมคลังพัสดุย่อยสำรอง งานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
15. งานปรับปรุงฐานข้อมูลระบบ GIS
16. งานตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกก่อสร้าง (ผกส.)

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description)

- 1.งานสำรวจ ออกแบบ ปรังปรุง ระบบไฟฟ้า

2.งานก่อสร้าง-ปรับปรุงระบบจำหน่าย และสายส่งไฟฟ้า

3.งานยานพาหนะเบาะเครื่องมือกล

4.งานความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

5.งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่

6.งานบริการหลังการขาย

7.งานปรับปรุงฐานข้อมูลระบบ GIS

8.งานตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกคลังพัสดุหลัก (ผคล.)

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description)

1.งานจัดการคลังพัสดุ

2.งานจัดซื้อ จัดจ้าง

3.งานตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกคลังพัสดุบริการ (ผคบ.)

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description)

1.งานจัดการคลังพัสดุ

2.งานจัดซื้อ จัดจ้าง

3.งานตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกบัญชีและประมวลผล (มบป.)

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description)

- 1.งานด้านจัดหน่วย และตรวจสอบหน่วย
- 2.งานด้านประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า
- 3.งานปรับปรุงค่ากระแสไฟฟ้า
- 4.งานด้านลูกค้ารายใหญ่
- 5.งานควบคุมใบเสร็จรับเงิน
- 6.งานการเก็บเงินและชำระเงิน
- 7.งานเร่งรัดติดตามหนี้
- 8.งานควบคุมการงดจ่ายไฟ
- 9.งานทะเบียนประกัน (เงินสด/ไม่ใช่เงินสด)
- 10.งานบัญชีลูกหนี้ /เจ้าหนี้
- 11.งานด้านตัวแทน
- 12.งานปิดบัญชีประจำวัน
- 13.งานด้านการจ่ายเงินและภาษี
- 14.งานบริหารการเงิน
- 15.งานด้านบัญชีก่อสร้างและสินทรัพย์
- 16.งานด้านบริการงบประมาณและการเงิน
- 17.งานด้านต้นทุน
- 18.การปิดงบการเงิน
- 19.งานวิเคราะห์งบการเงิน
- 20.งานศูนย์รวมข้อมูลระบบเครือข่าย
- 21.งานตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกบริหารทั่วไป (ผบห.)

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description)

1. ดำเนินการด้านงานบุคคล
2. ดำเนินการและตรวจสอบการเบิกจ่ายสวัสดิการ
3. รับผิดชอบด้านธุรการและงานสารบรรณ
4. ดูแลความปลอดภัยของสำนักงานและทรัพย์สิน
5. การจัดซื้อ-จัดจ้าง
6. งานตรวจสอบใบสำคัญ และจัดทำใบสำคัญพร้อมตั้งหนี้ในระบบ
7. ประสานงานและติดตามผลอรรถคดีต่างๆ
8. ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน
9. งานตามที่มีผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ประวัติผู้ศึกษา

นางสาวดวงกาญจน์ สีหนาทกถากุล จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาต้นจากโรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย และจบการศึกษาระดับมัธยมปลายจาก โรงเรียนสายน้ำผึ้งในพระอุปถัมภ์ฯ

นางสาววาริธร อุดมเวช จบการศึกษาระดับประถมศึกษาจากโรงเรียนอนุบาลสุรินทร์ และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาต้นและปลายจาก โรงเรียนสิรินธร จังหวัดสุรินทร์