



ศึกษาวิจัยและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

มงคล เกื่อนรอด  
ประทุมทิพย์ ท้าวลา

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2550



## ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์  
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ศึกษาวิจัยและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

เสนอ โดย มงคล เกื้อนรอด  
ประทุมทิพย์ ท้าวลา

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการทรัพยากรมนุษย์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.ชานาญ ปิยวนิชพงษ์

ได้พิจารณาเห็นชอบ โดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ สุกจิต นิมิตกุล)

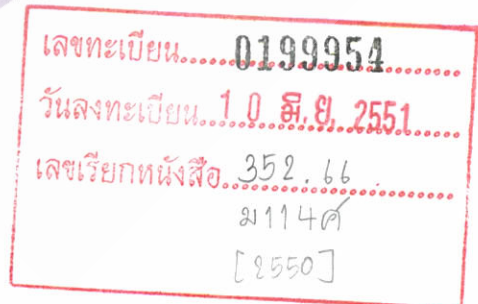
..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
(อาจารย์ ดร.ชานาญ ปิยวนิชพงษ์)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.เบญจมาภรณ์ อิศรเดช)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ผศ.ดร.สมศักดิ์ ดำริชอบ)

วันที่ 29 เดือน ส.ค. พ.ศ. 2551



หัวข้อสารนิพนธ์	ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่
ชื่อผู้เขียน	มงคล เกื้อนรอด ประทุมทิพย์ ท้าวลา
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ชานาญ ปิยวนิชพงษ์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยศึกษาขวัญและกำลังใจ 5 ด้าน ประกอบด้วย ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ นโยบายการบริหารที่ดี สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดี และความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ที่อาจส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่จำนวน 370 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความถี่ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลจากการวิจัยพบว่า

1. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ มีระดับขวัญและกำลังใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าขวัญและกำลังใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหารที่ดี และค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ

2. เมื่อทดสอบสมมติฐานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่เกี่ยวกับขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานไม่พบความแตกต่างในกาพรวมและเมื่อทดสอบตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบความแตกต่างนอกนั้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพการสมรส และระดับตำแหน่งไม่พบความแตกต่าง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ม
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
<b>บทที่</b>	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	5
1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.5 ประโยชน์ของการวิจัย.....	6
1.6 ขอบเขตการวิจัย.....	6
1.7 นิยามศัพท์.....	6
2. แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ความหมายของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน.....	8
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.3 การศึกษาสำรวจหรือการวัดขวัญในการทำงาน.....	14
2.4 ลักษณะการมีขวัญกำลังใจที่ดีหรือมีขวัญสูง.....	15
2.5 ลักษณะการมีขวัญกำลังใจที่ไม่ดีหรือขวัญต่ำ.....	16
2.6 การสร้างขวัญในการปฏิบัติงานและการบำรุงรักษาขวัญในการปฏิบัติงาน.....	17
2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.8 สรุป.....	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	21
3.1 กรอบความคิดของการวิจัย.....	21
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	23
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
4. ผลการศึกษา.....	25
4.1 ผลการศึกษา ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	25
4.2 ผลการศึกษา ตอนที่ 2 ผลประเมินขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน.....	29
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	39
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	42
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	42
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	44
5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้.....	45
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	47
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก.....	51
ประวัติผู้เขียน.....	55

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 กลุ่มตัวอย่างแต่ละสายงาน.....	23
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.....	25
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.....	26
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานะภาพสมรส ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.....	26
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของวุฒิการศึกษา ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.....	27
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละระดับของการปฏิบัติงาน ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.....	27
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละระยะเวลาของการทำงาน ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.....	28
4.7 แสดงระดับความคิดเห็น จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน ของปัจจัยความมั่นคง และความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.....	29
4.8 แสดงระดับความคิดเห็น จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน ของปัจจัยค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ ที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.....	31
4.9 แสดงระดับความคิดเห็น จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน ของปัจจัยนโยบายการบริหารงานที่ดี ที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.....	33

## สารบัญตาราง ( ต่อ )

	หน้า
4.10 แสดงระดับความคิดเห็น จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน ของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.....	35
4.11 แสดงระดับความคิดเห็น จำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน ของปัจจัยความสัมพันธ์ที่ีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่.....	37
4.12 เปรียบเทียบพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ เพศมีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน.....	39
4.13 ผลการทดสอบสมมติฐานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน.....	40
4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน.....	41
4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีความคิดเห็น ต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน.....	42
4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็น ต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน.....	43
4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาทำงานในองค์กร.....	44
4.18 ผลการทดสอบสมมติฐานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็น ต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน.....	45
5.1 สรุปผลการศึกษาด้านปัจจัย.....	46

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1

หน้า

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....21





# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี(เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เเดินสายไฟฟ้า และติดตั้งดวงโคมไฟฟ้า ที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน ในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่าง ด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้น ปรากฏว่าบรรดาขุนนาง ข้าราชการ และประชาชน มาดูแสงไฟฟ้าอย่าง แน่นขนัดด้วยความตื่นตาตื่นใจ เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมา ไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจาก องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง ด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการ ไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลทั้งสิ้น สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการ ประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชน ได้รับประโยชน์ จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคน

การดำเนินงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์การผลิตสาธารณูปโภคเพื่อให้บริการประชาชนด้านกระแสไฟฟ้าได้พัฒนาองค์การเรื่อมาเพื่อให้มีระบบไฟฟ้าที่มั่นคงและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน โดยมีภารกิจดำเนินงานในโครงการต่างๆ อย่างสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่อมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงรับภาระอย่างหนักหน่วง ทั้งทางด้านค่าติดตั้งเครื่องจักร และการเดินเครื่อง การออกไปก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปยังท้องที่ต่าง ๆ เต็มไปด้วยอุปสรรคนานา ประการ เช่น การจัดหาเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า การหาช่างเครื่องไปทำการติดตั้ง การเดินทางของคน และเครื่องจักร ที่ขนส่งไปตามถนนหนทางที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาเหล่านี้ เป็นอุปสรรค ที่พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้พัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยนำเทคโนโลยีชั้นสูงมาพัฒนามาตรฐานการบริการระดับสากล โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เริ่มนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการดำเนินการเพื่อยกระดับ มาตรฐาน ระบบสายส่ง และการบริการ พลังงานไฟฟ้า รวมทั้งปรับปรุงการดำเนินงาน และพัฒนา เทคโนโลยีด้านต่างๆ มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับขอบข่าย การปฏิบัติงาน และการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่เพิ่มมากขึ้น ความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร เพื่อควบคุมตรวจสอบ และให้ บริการอย่างรวดเร็ว กลายเป็นสิ่งที่ทวีความสำคัญมากขึ้น แนวคิดในการพัฒนา ระบบสารสนเทศ จึงเริ่มดำเนินการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในลักษณะต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการจัดเก็บ จัดระบบข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารการจ่ายกระแสไฟฟ้า ให้อย่างถูกต้องครบถ้วน มุ่งเน้น ดำเนินการ เพื่อสนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรม ที่กระจายไปยังชนบท และ ส่งเสริม อุตสาหกรรมท่องเที่ยว การพัฒนาชุมชนในภูมิภาคให้เจริญ รวมทั้ง โครงการพัฒนาพื้นที่เขต เศรษฐกิจบริเวณชายฝั่งทะเล ตะวันออก และพื้นที่ภาคใต้ โดยเน้นงานทางด้านปรับปรุง เสริม ประสิทธิภาพความมั่นคงของระบบและ ให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้า และให้การบริการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำวิทยาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น

**ด้านการจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า** นำระบบแรงดัน 115 เควี. มาใช้ทั้งระบบสายส่ง และสถานีไฟฟ้า โดยเฉพาะในเขตภาคกลางพร้อมมั่งมีการพัฒนานำวิทยาการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการบริหาร ระบบจำหน่ายไฟฟ้า ซึ่งมีขนาดใหญ่และซับซ้อนมากขึ้นทุกขณะ ด้วย เครื่องประมวลผลที่ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพสูงที่เรียกว่า DSM (Distribution System Management) สามารถจัดเก็บข้อมูลระบบจำหน่าย วิเคราะห์ระบบจำหน่าย รวมทั้งจะมีการพัฒนา ระบบควบคุมสั่งการจ่ายไฟฟ้า แบบอัตโนมัติ ที่เรียกว่า SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition) มาใช้ควบคุมระบบการจ่ายไฟฟ้า การถ่ายเทโหลด และการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องให้คืน สภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว

**ด้านการบริหาร** ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานให้สอดคล้อง กับสถานการณ์เป็น ระยะๆ โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานให้มีลักษณะเป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น และ ทบทวนปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารงานเกิดความคล่องตัวสอดคล้องกับ สถานการณ์ เนื่องจากการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเน้นด้านบริการและการเพิ่ม ประสิทธิภาพ ความมั่นคงของระบบจำหน่าย จึงมีการวางแผนกำลังคนอย่างเป็นระบบให้มี อัตรากำลังสอดคล้องกับการ ดำเนินการ จัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น

**ด้านวิทยาการและเทคโนโลยี** เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีภารกิจความรับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศทั่วประเทศ จึงได้ มีการพัฒนาระบบงานประมวลผล ทั้งทางด้านจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและการ ประมวลผลในทุกสาขาพร้อมทั้งจัดหาเครื่องประมวลผลที่เหมาะสมกับการดำเนินงานทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค นอกจากนี้มีการพัฒนานำวิทยาการและเทคโนโลยี ที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพและเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาระบบไฟฟ้า ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และระบบ การสื่อสารที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในกิจการมากขึ้น

ในช่วงปี 2544 - 2548 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตระหนักในความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ดำเนินงานให้เป็นสากล สามารถแข่งขันได้ในเชิงธุรกิจและเป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาค อาเซียนด้านธุรกิจ ให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าทั่วประเทศ โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

- ขยายระบบศูนย์ควบคุมสั่งการจ่ายไฟฟ้าในพื้นที่ทั่วประเทศ
- ปรับโครงสร้างองค์กรเป็นเชิงธุรกิจ แยกธุรกิจหลักเป็นกลุ่มธุรกิจเครือข่ายระบบไฟฟ้าและธุรกิจจำหน่ายและบริการ รวมทั้งปรับรูปแบบการบริหารจัดการโครงการเป็นแบบครบวงจร

- พัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เป็นองค์กร E-utility อาทิ นำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ อย่างทั่วถึงในองค์กร จัดตั้งศูนย์บริการผู้ใช้ไฟฟ้าแบบ Call Center รวมทั้งนำระบบ Automatic Meter Reading มาใช้

- ติดตั้ง Fiber Optic ในระบบการสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและทดลองนำระบบเครือข่ายสื่อสารผ่านสายไฟฟ้า ( Power Line Carrier (PLC)) มาใช้

- ร่วมลงทุนพัฒนาโรงไฟฟ้าในแบบ Distributed Generator (DG) กับหน่วยงานเกี่ยวข้อง ขยายธุรกิจเสริมและธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าไปต่างประเทศ

จากประวัติความเป็นมาของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จนถึงปัจจุบันซึ่งเป็น ยุค โลกาภิวัตน์ จะเห็นได้ว่าการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนองค์การมาโดยตลอดทั้งด้านเทคโนโลยีระบบไฟฟ้า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการองค์กร ด้านทรัพยากรมนุษย์ มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง พนักงานทุกคนล้วนตระหนักใน ภาระหน้าที่ ในการให้บริการด้านกระแสไฟฟ้าแก่ประชาชน มาโดยตลอด “ขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน” จึงเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ขององค์การที่วางไว้

การบริหารงานในองค์การ จึงต้องคำนึงถึงขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานเป็นอย่างมาก เพราะการรักษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ดังที่ สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 453-454) กล่าวว่า กำลังขวัญที่ดีจะเพิ่มพลังการทำงานให้สูงขึ้น ผลที่ตามมาคือ ผลผลิตสูง บุคลากรเกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เกิดความซื่อสัตย์ จงรักภักดีต่อองค์การ ทำให้คนมีวินัย ปฏิบัติตามข้อบังคับและแบบแผน มีความเข้าใจในองค์การ ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคยามคับขัน ขวัญซึ่งเป็นปัจจัยโดยตรงต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ ไวลส์ (Wiles 1953 : 227-228) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า “ขวัญในการปฏิบัติงานเป็นปฏิกริยาทางอารมณ์และจิตใจของคนอื่นเขา และความรู้สึกว่า หน่วยงานมีความมั่นคงและดำเนินชีวิตอย่างผาสุก มีความพึงพอใจในสภาพการทำงาน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม มีความรู้สึกถึงความสำเร็จและรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญ ได้รับโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและมีความนับถือตนเอง”

ดังนั้น การบริหารงานบุคคลสมัยใหม่จึงถือว่าการสร้างเสริมขวัญและให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะมีความเกี่ยวข้องกับผลงานที่ปรากฏออกมาอย่างมาก คนมีความสามารถดี ความรู้สึกดี แต่ถ้าขวัญไม่ดี กำลังใจไม่ดี การทำงานก็ไม่สู้จะได้ผล ผู้บังคับบัญชาที่ดีจึงควรมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มาก เพื่อให้พนักงานมุ่งมั่นที่จะทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถและด้วยใจที่รักในองค์การ การศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ จะเป็นแนวทางต่อองค์การในการพัฒนาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน และดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ก่อให้เกิดความร่วมมือประสานระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายขององค์การ และเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนผู้ใช้ไฟ และประเทศชาติโดยรวม ดังคำขวัญว่า “ไฟฟ้าสว่างทั่วทิศ สร้างเศรษฐกิจทั่วไทย”

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ว่าอยู่ในระดับใด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร และระดับตำแหน่ง

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน

1.3.2 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน

1.3.3 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน

1.3.4 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน

1.3.5 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน

1.3.6 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน

## 1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง สายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร

ตัวแปรตาม คือ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน ผลตอบแทน และสวัสดิการที่ได้รับ นโยบายการบริหารงานที่ดี สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน และผู้บังคับบัญชา

### 1.5 ประโยชน์ของการวิจัย

เพื่อทราบถึงระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และสามารถนำผลการวิจัย ไปวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

### 1.6 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีพนักงาน ณ วันที่ 30 ตุลาคม 2550 ทั้งสิ้น 6,147 คน

### 1.7 นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง พนักงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ให้กับประชาชนทั่วทั้งประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง เป็นความรู้สึก เป็นสภพจิตใจ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การแสดงท่าที และทัศนคติของพนักงาน ในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ซึ่งเกิดจากปัจจัย 5 ข้อ

ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การที่พนักงานเชื่อมั่นว่ามีความมั่นคงในอาชีพ มีงานทำจนเกษียณ และมองเห็นความก้าวหน้าของตนที่จะได้รับในอนาคต มีโอกาสเจริญเติบโต ได้รับการสนับสนุนเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ หมายถึง เงินเดือน โบนัส และสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าล่วงเวลา เงินบำรุงสุขภาพ เงินเพิ่มพิเศษเป็นกะ เงินทดแทน เงินบำเหน็จ เป็นต้น

นโยบายการบริหารงานที่ดี หมายถึง แนวทางและวิธีการดำเนินงานที่ผู้บริหารในระดับต่างๆ กำหนดขึ้น จากความรู้ความสามารถ วิสัยทัศน์และภาวะผู้นำของผู้บริหาร

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี หมายถึง สภาพแวดล้อมหรือเหตุการณ์และความรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน ความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน ความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่สนับสนุนการทำงาน

ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นผู้ควบคุม ดูแล สั่งงาน สอนงาน มอบหมายงาน และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี มีการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อในด้านการงานและส่วนตัว และการติดต่อประสานงานด้วยความเป็นมิตร



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความหมายของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ขวัญกำลังใจ ได้มีผู้ให้คำจำกัดความ ไว้ต่างกั  
ดังนี้

Yoder (อ้างถึงใน พัทธิชนก สกฤพรหมณ์ , 2537) ได้ให้ความหมายว่า “ขวัญในการ  
ปฏิบัติงาน” หมายถึง องค์ประกอบที่ประกอบด้วยพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน การแสดงออกในรูป  
ของความรู้สึก ซึ่งเมื่อรวมกันจะแสดงออกให้ทราบถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงาน  
นั้น เช่น ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานอื่น ดังนั้นกำลังขวัญย่อมหมายถึง ความพึง  
พอใจร่วมกันของคนทำงานแต่ละคน ที่ได้รับจากงานของเขาจากเพื่อนร่วมงาน จากหน่วยงาน และ  
จากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ซึ่งส่วนต่าง ๆ เหล่านี้จะมีส่วนสัมพันธ์ต่อบุคลิกลักษณะของแต่ละคนด้วย ขวัญ  
เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกในเรื่องสวัสดิภาพ ความปลอดภัย ความพึงพอใจ และความสุขกาย สุข  
ใจของผู้ปฏิบัติงาน

Edwin B. Flippo (อ้างถึงใน อาจารย์ ศิริประพุก , 2544 : 19) ขวัญเป็นสภาวะทางจิต  
หรือทัศนคติของบุคคล(individual) หรือกลุ่ม(group) ที่ร่วมมือทำงานกับบุคคลอื่นด้วยความยินดี  
ขวัญดี (good morale) จะเห็นได้จากความกระตือรือร้นของคณงาน การปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่ง  
ขององค์การอย่างเต็มใจ ยินดีที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

อาจารย์ ศิริประพุก (2544 : 18) ขวัญ หมายถึง สภาวะทางจิตใจ กำลังใจ ทำทีของ  
บุคคลหรือกลุ่มคน ซึ่งแสดงออกต่อการปฏิบัติงาน เช่น การกระตือรือร้น ความตั้งใจ ความพึงพอใจ  
และภาวะการปรับตัว เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะดีมาก  
ขึ้นตามไปด้วย

วินิจ อาวะกุล (2534 : 260) ขวัญ หมายถึง สภาพของอารมณ์ จิตใจและน้ำใจ ที่จะ  
นำไปสู่การทำงานด้วยความตั้งใจและทำงานให้เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจได้

เสนาะ ดิยาว (2532 : 338) ให้ความหมายว่า ขวัญ (Morale) คือ สภาพทางใจที่  
สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของคนหรือเป็นความรู้สึกที่มีต่อพฤติกรรมของคนต่อการทำงาน เช่น  
อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความหวัง ความตั้งใจ ขวัญจึงเป็นสภาพอย่างหนึ่งของจิตใจที่เกิดขึ้น  
จากภายในตัวบุคคลหรือกลุ่มคนแต่มีอิทธิพลนอกบังคับ สภาพทางจิตใจนี้จะเป็นสิ่งกำหนด



กำลังใจในการทำงานที่มีผลโดยตรง เป้าหมายในการทำงานของคนและกระบวนงานขององค์การ กล่าวอีกนัยหนึ่ง ขวัญเป็นอาการที่เกิดขึ้นในจิตใจของคนซึ่งแสดงออกทางอารมณ์อันจะก่อให้เกิด

กำลังใจที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ผลของขวัญจะมีต่อความกระตือรือร้น ความกตริริรม ความสำเร็จของงาน ค่าใช้จ่าย และระเบียบวินัยขององค์การ

จากคำจำกัดความต่างๆ อาจสรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาวะทางจิตใจที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกมีผลต่อกำลังใจของบุคคลหรือกลุ่มคนที่สื่อออกมาในรูปแบบของการแสดงท่าที พฤติกรรมหรือทัศนคติต่อปัจจัยหรือสิ่งแวดล้อมต่างๆในการทำงาน เช่น ถ้าขวัญกำลังใจดีจะทำงานด้วยความกระตือรือร้น มุ่งมั่นร่วมมือร่วมใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หากขวัญกำลังใจต่ำการทำงานจะเฉื่อยชา ไม่สนใจทำงาน ล่าบ่อย เป็นต้น

## 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ทฤษฎีการเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ จูเซียส (อ้างถึงใน ทิพวรรณ จินจำง, 2542 :30-31) กล่าวว่า

ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ด้วยความพึงพอใจ ก็ต่อเมื่อเขาคิดว่าหน่วยงานของเขา มีวัตถุประสงค์ที่ดี มีความสำคัญ และได้รับการยกย่องกว้างขวาง เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยงานกับขวัญในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในกรณีที่มีขวัญสูง ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานเป็นอันดับแรก และเพื่อำเน็จรางวัลรองลงมา ส่วนขวัญกำลังใจต่ำ ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานเพื่อเงินเป็นอันดับแรก ผลงานเป็นสิ่งที่ตามมาทีหลัง สิ่งที่สำคัญเกี่ยวกับขวัญจะกำหนดเงื่อนไขได้จากความเข้าใจของกลุ่ม ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความสนใจของบุคคลและหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานอาจเข้าใจว่าสิ่งที่เขาสนใจได้รับการตอบสนองอย่าง ยุติธรรม และเมื่อเขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน ซึ่งจะเป็แรงเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้าม ทัศนคติที่ไม่ดีก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการกระทำในสิ่งที่เขาสนใจอย่างไม่ยุติธรรม อย่างไรก็ตามในการปฏิบัติงานสามารถเสริมสร้างได้ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้าใจถึงวิธีการที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

2.2.2 ทฤษฎีเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ โอวาร์ด (1966 : 214 – 218)

ขวัญเป็นคำอธิบายถึงความหวัง ความต้องการ และความทะเยอทะยานของบุคคล ที่มีต่อเป้าหมายขององค์กร หรือหน่วยงานที่เขาทำอยู่ ถ้าขวัญสูงจะชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจของบุคคล ที่รวมอยู่ในองค์กร จะใช้ความพยายามอย่างสูงที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ พัฒนาทักษะ

ทัศนคติ และความรู้อื่นๆที่เหมาะสมเพื่อจะรับใช้หน่วยงานเต็มที่ และพยายามศึกษาปัญหาหน่วยงาน และช่วยเหลือการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ส่วนขวัญต่ำ แสดงถึงความไม่ตั้งใจของบุคคลที่จะทำงานให้หน่วยงาน และจะไม่ทำงานเพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

### 2.2.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ A.H. Maslow (อ้างถึงใน อาจารย์ ศิริพฤกษ์ , 2544 : 15-16) ได้ตั้ง สมมติฐานที่สำคัญกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการที่มีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งถึงตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่สนใจของพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งที่สนใจของพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดยังไม่ได้รับการตอบสนอง Maslow ชี้ให้เห็นว่าบุคคลใดก็ตามที่อยู่ในภาวะการขาดแคลนอาหาร ความปลอดภัย การเข้าสังคม และความมีชื่อเสียงแล้ว บุคคลนั้นจะมีความต้องการในเรื่องอาหารมากกว่าสิ่งใดๆ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Security needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น และเมื่อพิจารณาจากทัศนคติของฝ่ายบริหารแล้ว ความต้องการความปลอดภัย จะหมายถึงการให้ความแน่นอน หรือการรับประกันความมั่นคงในหน้าที่การงานและการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่ผู้ปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็เริ่มเป็นสิ่งที่สนใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ตามปกติคนมีนิสัยอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความต้องการทางด้านนี้จึงเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) ความต้องการให้ได้รับการยกย่องในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และรวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในหน่วยงาน หรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ๆ ล้วนแต่ทำให้ฐานะของตนเด่นเป็นที่ยกย่องในสังคม

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization needs) ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง ความต้องการชนิดนี้จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่เขาได้รับในลำดับขั้นต้นๆ ที่ผ่านมา เพราะถ้าบุคคลได้รับความสำเร็จในลำดับขั้นต้นๆ ที่ผ่านมาก็จะเกิดความมานะและมองเห็นว่าความต้องการในลำดับต่อไป เป็นสิ่งที่ท้าทายที่จะต้องเอาชนะให้ได้ เป็นต้น

ดังนั้นหากความต้องการของบุคคลในหน่วยงานได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลในหน่วยงานจะเกิดความพอใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย การทำความเข้าใจในความต้องการของบุคคลเหล่านี้ จึงมีความสำคัญต่อนักบริหารเป็นอย่างยิ่ง เพราะความต้องการซึ่งเป็นลำดับขั้นความต้องการ ซึ่งสามารถสะท้อนขวัญในการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานได้ แม้นักบริหารจะมีความรู้ความสามารถในทุกด้าน แต่ถ้าขาดความรู้ในเรื่องนี้แล้ว หน่วยงานหรือองค์การอาจจะประสบกับความล้มเหลวไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

#### 2.2.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (Two-factor Theory)

Frederick Herzberg ได้แบ่งปัจจัยการทำงานออกเป็น 2 ประเภท (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539 : 413-414)

1. ปัจจัยสุขภาพอนามัย (Hygiene factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง ผู้จัดการจะจงใจผู้ใต้บังคับบัญชาจากความไม่พอใจ เช่น นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงิน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้จงใจให้พนักงานผลิตมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้เกิดลดลง ปัจจัยอนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงแล้วป้องกันแรงจูงใจไม่ได้เกิดขึ้นในทางลบ ส่วนปัจจัยที่มีในทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงาน คือ โอกาสเจริญเติบโต ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยการจูงใจ (Motivated factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เหตุที่เรียกว่าปัจจัยป้องกันความไม่พอใจว่าเป็นปัจจัยอนามัยเพราะผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้มีต่อแรงงานคล้ายกับการรักษาอนามัยของคน เช่น เมื่อ

คนเราเกิดมีบาดแผลขึ้นจะต้องใส่ยารักษาให้หาย การใช้ยาไม่ได้ทำให้แผลหายแต่เพื่อป้องกันไม่ให้แผลเน่าเป็นการใช้เพื่อให้กลับไปสู่สภาพปกติเท่านั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากปัจจัยอนามัยไม่ได้ได้รับความสนใจ สิ่งต่างๆ จะเลวร้ายไปกว่าเดิม เช่น ผู้ที่มีสุขภาพดี ก็ต้องรับประทานอาหารดีๆ จะไม่ช่วยทำให้สุขภาพดีขึ้น ถ้าหากสุขภาพดีแล้วแต่ถ้าไม่รับประทานอาหารดีเขาจะเริ่มป่วย

เห็นได้ว่าทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg มีความสัมพันธ์และคล้ายกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เป็นอันมาก และได้รับการยกย่องว่าเป็นทฤษฎีที่ขยายแนวความคิดจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow สามารถนำไปประยุกต์ในองค์การต่างๆ อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะปัจจัยที่เป็นปัจจัยจูงใจมีความสำคัญต่อการกระตุ้นหรือจูงใจผู้ปฏิบัติงานในองค์การต่างๆ เป็นอย่างมาก

### 2.2.5 ทฤษฎีการจูงใจของ Alderfer

ทฤษฎีการจูงใจของ Alderfer (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2539 : 250) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดขั้นตอนความต้องการ ซึ่งได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวกับทฤษฎี ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow 5 ชั้น คงเหลือ 3 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด [Existence needs (E)] เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow คือความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัยซึ่งสามารถพิสูจน์ได้

2. ความต้องการความสัมพันธ์ [Related needs (R)] มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth needs (G)] เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นความต้องการของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

Carvell, Fred J. (อ้างถึงใน สมบัติ สวงโท, 2537 : 47-48) องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. คุณค่าของงาน (Intrinsic value of job) ถ้าบุคคลมีความรู้สึกรู้สึกว่างานมีคุณค่าต่อเขา ทำให้มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี มีความสำคัญ มีอำนาจ ได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานที่ทำให้เกิดความนับถือตนเอง เป็นงานที่ตรงตามที่เขาได้รับการฝึกฝนมา เป็นงานที่

ส่งเสริมความคิดริเริ่ม เป็นงานที่ท้าทาย เป็นงานที่เปิดโอกาสได้เดินทางไปพบสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่ทำให้เขามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น บุคคลจะมีกำลังขวัญสูง

2. การนิเทศงาน (Supervision) ถ้าบุคคลรู้ว่าผู้นำหรือผู้นิเทศงานคำนึงถึงตน มีความยุติธรรม มีมารยาทดี ให้ข้อเท็จจริงต่างๆ ให้ความปลอดภัยไม่ก้าวร้าว รักษาความลับสัญญา เป็นคนสังคมดี ซื่อสัตย์ต่อกัน เป็นที่ปรึกษาปัญหาส่วนตัวได้ ให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับเขาว่าควรปฏิบัติในสถานภาพอย่างไร ให้ความสนับสนุน เห็นอกเห็นใจ เข้าใจมีความใกล้ชิดกับเขา คงเส้นคงวาเกี่ยวกับระเบียบวินัยและกฎเกณฑ์ต่างๆ เป็นคนรอบรู้ และมีอำนาจในการตัดสินใจและให้โอกาสเขาร่วมในการตัดสินใจด้วย ถ้าเขาได้รับรู้และได้พบผู้นิเทศงานมีลักษณะดังกล่าว บุคคลจะมีกำลังขวัญสูง

3. สภาพการทำงาน (Working conditions) สภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานก็มีส่วนที่จะทำให้กำลังขวัญของบุคคลสูง คือ สถานที่สะอาด มีระเบียบ ปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดี น่าสนใจ เครื่องมือเครื่องใช้จัดไว้เหมาะสม วัสดุต่างๆ มีพร้อม อุณหภูมิพอเหมาะ การถ่ายเทอากาศดี มีแสงสว่างพอเหมาะ มีสถานที่สำหรับให้ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ๆ มีศูนย์อนามัย มีสถานที่จอดรถ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม

4. ค่าจ้างหรือค่าแรง (Wage) ค่าจ้างหรือค่าแรงงานหรือเงินเดือนมีการให้รางวัลมีการขึ้นเงินเดือนอย่างสม่ำเสมอ เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือการสูญเสียบางอย่าง ก็มีการชดเชยอย่างยุติธรรม ก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการทำงานที่ทำให้บุคคลมีกำลังขวัญสูง

5. โอกาสที่จะก้าวหน้า (Opportunity for advancement) ถ้ามีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือพิจารณาความดีความชอบ โดยพิจารณาจากการทำงาน หรือพิจารณาจากความสำคัญก่อนหลัง หรือการพิจารณาความดีความชอบมีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน ซึ่งบุคคลในองค์การจะได้ทราบล่วงหน้าแล้ว ทำให้บุคคลมีความทะเยอทะยานสูงขึ้น มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในการงาน ก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะทำให้บุคคลมีกำลังขวัญสูง

6. ความปลอดภัย (Security) ความรู้สึกปลอดภัยเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้กำลังขวัญสูง คือ บุคคลจะมีความปลอดภัยเมื่องานมีความมั่นคง มีงานทำไปเรื่อย ๆ ไม่ใช่จะถูกเลิกจ้างเมื่อไรก็ได้ องค์การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของตน มีโอกาสที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับกิจการต่างๆ ขององค์การ

7. องค์การและการจัดการ (Organizing and management) องค์ประกอบฝ่ายองค์การและการจัดการก็เป็นตัวแปรที่สำคัญ ถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ มีนโยบายส่งเสริมการกีฬา มีการจัดฝึกอบรมให้บุคคลมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและผลผลิตขององค์การ และโครงสร้างขององค์การ เช่น องค์การขนาดใหญ่มีโครงสร้างสลับซับซ้อน มีผู้ปฏิบัติงานมาก

ดังนั้นความสัมพันธ์ที่อาจจะไม่เหมือนองค์กรเล็กๆ ที่ความสลับซับซ้อนไม่มี การบริหารงานทำได้ง่าย บุคคลอาจมีกำลังขวัญสูงกว่า ทั้งนี้แล้วแต่บุคคลจะชอบทำงานแบบใดแต่องค์กรใหญ่และมีโครงสร้างสลับซับซ้อนนั้นอาจทำให้บุคคลมีความภาคภูมิใจในเรื่องชื่อเสียง ดังนั้นอาจทำให้กำลังขวัญสูง นอกจากนั้นแล้วความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ชื่อเสียงขององค์กร การประชาสัมพันธ์ขององค์กร ตลอดจนการวางแผนต่างๆ ในการทำงานขององค์กรเกี่ยวข้องกับกำลังขวัญด้วย

8. สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social environment of job) บุคคลจะรู้สึกสบายใจและมีขวัญ ถ้าหากว่าเขาทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น มีความสนใจคล้ายคลึงกัน มีการศึกษาเหมือนกัน รวมทั้งลักษณะของเชื้อชาติ ศาสนา ตลอดจนสภาพสิ่งแวดล้อมจากครอบครัว บุคคลจะมีขวัญดีถ้าหากเขามีกลุ่มทำงานที่ฉลาด มีประสิทธิภาพ มีความร่วมมือกันอย่างดีภายในกลุ่ม ทุกคนในกลุ่มยอมรับ ทุกคนในกลุ่มรู้จักหน้าที่ของตน มีความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลในองค์กรมีกำลังขวัญสูงขึ้น เช่น การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กรให้ข่าวสารเกี่ยวกับสถานะภาพของบุคคลในองค์กรเป็นระยะ ถ้ามีอะไรเปลี่ยนแปลงแจ้งข่าวให้ทราบ บอกนโยบายและกระบวนการทำงานให้บุคคลในองค์กรทราบ ซึ่งให้เห็นสายการทำงานและอำนาจการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน ยอมรับข้อเสนอแนะจากบุคคลในองค์กร มีรายงานประจำปีให้บุคคลในองค์กรได้อ่านอยู่เสมอ

10. ผลตอบแทนที่บุคคลควรจะได้ (Employee benefit) เมื่อบุคคลทำงานอยู่กับองค์กรย่อมที่จะต้องการผลตอบแทน เช่น เมื่อเกษียณก็มีเงินบำนาญ มีการลาพักผ่อนประจำปี โดยการจ่ายเงินเดือนเต็ม มีการจัดหาหน่วยป้องกันฉุกเฉินไว้ หากเกิดเจ็บป่วยกะทันหัน หรือเกิดอุบัติเหตุ จะได้ช่วยเหลือได้ทันทั่วทั้งที่ และถ้าเจ็บป่วย หรือเกิดอุบัติเหตุ องค์กรก็จะจ่ายค่ารักษาพยาบาลและค่าทดแทนให้ องค์กรมีการจัดประกันภัยให้กับบุคคล ถ้าหากองค์กรสามารถจัดหาสิ่งต่างๆ นี้ให้กับบุคคลในองค์กรได้บุคคลก็จะมีกำลังขวัญสูง

### 2.3 การศึกษาสำรวจหรือการวัดขวัญในการทำงาน

ประโยชน์และความจำเป็นของการศึกษาสำรวจหรือวัดขวัญในการทำงาน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใคร่ครวญถึงปัญหา หรือความไม่พอใจที่อาจจะยังไม่แสดงออกมา แต่ทว่าแฝงอยู่ในตัวเขา แต่ในความเป็นจริงแล้ว การศึกษาสำรวจมิได้ทำให้เกิดข้อร้องทุกข์ และไม่ได้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจ ตรงกันข้ามมักจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสปลด

เปลื้องความไม่พอใจซึ่งเป็นความรู้สึกทางอารมณ์ได้ การศึกษาสำรวจขวัญจะเป็นการดึงเอาปัญหาที่มีอยู่ออกมาให้เห็นได้ ทั้งนี้เพื่อผู้บริหารจะได้นำไปศึกษาวิเคราะห์ ทำความเข้าใจ และเพื่อหาทางแก้ไขต่อไป ซึ่งย่อมดีกว่าการที่จะทิ้งปัญหาให้มีอยู่ต่อไปและเรื้อรังยิ่งขึ้น

ผู้บริหารไม่ว่าในองค์กรใหญ่หรือเล็กจะทราบถึงสภาพทางกายภาพขององค์กรได้ โดยการอาศัย การสังเกตเพียงชั่วขณะหนึ่ง แต่เขาจะไม่สามารถทราบถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานได้ เขาจะทราบถึงระดับขวัญได้ชัดเจนพอสมควรต่อเมื่อเกิดปรากฏการณ์ในทางบวกหรือลบ ขวัญนั้นมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้ และเกิดการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่ในทุกๆ วัน ดังนั้นจึงเป็นการจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องศึกษาถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับตัวผู้ปฏิบัติงานเองรวมตลอดถึงองค์กรด้วย โดยอาศัยการศึกษาเรื่องขวัญ ซึ่งทำหน้าที่เสมือนเป็นกระจกส่ององค์กร ที่จะกำหนดความต้องการในการฝึกอบรมได้อีกด้วย

การศึกษาสำรวจหรือวัดขวัญนับเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ที่จะช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหา ขอบกพร่อง หรือสิ่งที่ต้องแก้ไขในรายละเอียดอย่างเฉพาะเจาะจง การให้ความสนใจที่จะศึกษาและรู้ถึงทัศนคติในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ยังเป็นการแสดงถึงความสนใจของนักบริหารที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน ทั้งเรื่องของงานและเรื่องส่วนตัวที่เกี่ยวข้องหรือผลกระทบอื่นเนื่องมาจากการทำงานขององค์กร ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นมิตรกับฝ่ายบริหารอีกด้วย (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ 2541 : 370-371)

#### 2.4 ลักษณะการมีขวัญกำลังใจที่ดีหรือมีขวัญสูง

วิจิตร อาวะกุล (2534 : 262) ลักษณะต่างๆ ที่แสดงให้เห็นว่าคนงานมีขวัญดี ได้แก่

1. การแสดงออกของบุคคลในการสร้างบรรยากาศของหน่วยงานแจ่มใสรื่นเริง
2. การดำเนินงานราบรื่น เรียบร้อย รวดเร็ว ไม่ขัดแย้ง การงานไม่ผิดพลาด ความถูกต้องแม่นยำสูง เชื่อถือได้
3. การทำงานของบุคคลสนุกและเพลิดเพลินกับงาน ตั้งใจและสนใจงาน
4. สมาชิกในหน่วยงานจะช่วยเหลือกันเสนอแนะช่วยชี้ข้อแก้ไขในการปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น
5. การวิพากษ์วิจารณ์คำติชมตลอดจนความคิดเห็นต่าง ๆ เป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ใจ
6. สมาชิกในหน่วยงานมีความเสียสละ เอื้อเฟื้อ พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือหน่วยงานเป็นกรณีพิเศษ นอกเหนือจากงานประจำในยามฉุกเฉินเร่งด่วน ฯลฯ

7. ยอมรับการมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษ นอกเหนือไปจากงานหน้าที่ด้วยความภาคภูมิใจเต็มใจ ด้วยความขยันขันแข็งใส่ใจ

8. แม้จะมีเหตุการณ์ผิดปกติบางอย่างเกิดขึ้นก็ตาม สมาชิกในหน่วยงานก็ยังคงดำรงสภาพความเป็นปกติสุขคืออยู่อย่างเดิม

## 2.5 ลักษณะการมีขวัญกำลังใจที่ไม่ดีหรือขวัญต่ำ

วิจิตร อาวะกุล (2534 : 263-264) อาการที่แสดงให้เห็นว่าคนงานมีขวัญไม่ดี ดังนี้

1. มีอาการหวาดผวา ตื่นเต้น ตื่นตระหนกตกใจต่อข่าวและเหตุการณ์ต่างๆ ได้ง่ายแม้มีเหตุการณ์เล็กๆ น้อยๆ ก็มีการวิพากษ์วิจารณ์เป็นเรื่องใหญ่โต มีข่าวลือและการซุบซิบนินทาว่าร้ายกันมาก
2. มีอาการซบเซา เศร้าสร้อย บุคคลไม่ค่อยรื่นเริงแจ่มใส มักแสดงอาการมีนชา บึ้งตึงเฉื่อยชา เจื่องหงอยในการปฏิบัติตนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ
3. มีการขาดงาน การลา การมาสายเพิ่มขึ้นผิดปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่มีปริมาณงานที่จะต้องทำมาก
4. การทำงานผิดพลาด ไม่แน่นอน เชื่อถือไม่ได้และมีอาการผิดปกติ
5. มีการลาออกหรือโยกย้ายงานในอาการที่เพิ่มขึ้นอย่างผิดปกติ
6. ขาดความสามัคคีในหน่วยงาน มีการทะเลาะเบาะแว้งแก่งแย่งชิงดีกัน อิจฉาริษยากระทบกระทั่งกันในระหว่างบรรดาสมาชิกของหน่วยงาน
7. ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความเฉยเมยเย็นชาต่อผู้บังคับบัญชา พยายามหลีกเลี่ยงไม่พบปะหรือหรือเดินสวนกัน ไม่ค่อยอยากมองเห็นเมื่อพุดกัน การพุดคุยแบบถามคำตอบคำ
8. แสดงอาการแจ่มกร้าวกระด้างกระเดื่อง ไม่สุภาพ ไม่เชื่อฟัง
9. แสดงความไม่สนใจงานหรือไม่เอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน
10. มักแสดงประหนึ่งว่าทำงานและมีงานยุ่งตลอดเวลา แต่งานไม่สำเร็จสักที งานเสร็จช้า เดินไปเดินมา ไม่ตั้งใจทำงานอย่างจริงจัง
11. มีการร้องทุกข์ บัตรสนเท่ห์มากผิดปกติ
12. บุคคลมักแสดงออกทางอารมณ์ไม่ดี หงุดหงิด วิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องหุยมหิม



## 2.6 การสร้างขวัญในการปฏิบัติงานและการบำรุงรักษาขวัญในการปฏิบัติงาน

เสนาะ ตีเขาวัว (2514 : 218-224) การสร้างขวัญในการปฏิบัติงานถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารหรือผู้นำทุกระดับซึ่งต้องดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อเสริมสร้างขวัญที่ดีให้แก่พนักงาน ทั้งนี้การสร้างขวัญนั้นไม่ใช่เรื่องง่ายนัก วิธีการสร้างขวัญให้เกิดขึ้นแก่พนักงานอาจกระทำได้ 4 วิธี คือ

1 การสร้างทัศนคติ (Management of Attitude) ฝ่ายบริหารมีส่วนอย่างมากต่อทัศนคติของพนักงาน ผู้บริหารอาจใช้วิธีการหลายๆ อย่างในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถ ความรู้สึกและความคิดเห็นใดๆ ให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ผู้บริหารอาจใช้วิธีการข่มขู่ บังคับก่อให้เกิดความกลัวแก่พนักงาน หรือใช้วิธีแนะนำชักจูง สร้างความสนใจสนับสนุนและก่อให้เกิดกำลังใจ

ความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญ ในการสร้างขวัญที่ดี ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องเป็นผู้ที่ตระหนักในหน้าที่ของการเป็นผู้นำ รู้จักวางแผน และแก้ไขปัญหา ตั้งมั่นในความยุติธรรม มีความคิดริเริ่มดีและมีความสามารถในทางชักจูงจิตใจ ผู้ใต้บังคับบัญชา

2 การจัดโครงสร้างองค์การ (Organization Structure) ขนาดและรูปร่างขององค์การ มีอิทธิพลต่อขวัญของพนักงาน องค์การที่มีขนาดใหญ่จะมีช่องทางการติดต่อในแนวตั้ง (channels of vertical communication) จึงทำให้ขวัญของพนักงานต่ำ แต่ถ้าหากจัดโครงสร้างขององค์การให้มีลักษณะราบจะทำให้ขวัญของพนักงานสูงขึ้น พนักงานจะมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานมากขึ้น มีความคิดริเริ่มในการทำงานใหม่ๆ อยู่เสมอ มีการพัฒนาตนเอง มีความรู้สึกในทางที่ดีต่อองค์การและสนับสนุนกิจกรรมขององค์การมากขึ้น

3 การจัดการให้มีส่วนร่วม (Participation) การก่อให้เกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในสังคมหรือองค์การที่เขาทำงานอยู่ จะก่อให้เกิดความสัมพันธอันดี เสริมสร้างขวัญให้กับพนักงานมากขึ้น ทำให้ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเป็นการสร้างให้เกิดความรู้สึกของการรวมเป็นกลุ่มขึ้นเป็นการยอมรับว่าแต่ละคนมีคุณค่าและมีความหมายต่อองค์การไม่ทำให้คนรู้สึกว่าคุณเองอยู่นอกกลุ่ม การให้พนักงานมีส่วนร่วมจะส่งเสริมให้มีการร่วมมือจากกลุ่ม สามารถเรียนรู้พฤติกรรมและความรู้สึกทางด้านจิตวิทยาของพนักงานได้มาก ทำให้รู้เท่าที่ใจของแต่ละคนที่แสดงออกจากการเสนอความเห็น การวางแผน และการตัดสินใจ ทำให้รู้ว่าแต่ละคนมีความสามารถและมีความคิดเห็นอย่างไร

4 การจัดการปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ (Handling Problems of Conflict) ข้อขัดแย้งต่างๆ ย่อมมีผลกระทบกระเทือนต่อขวัญของพนักงาน ดังนั้นการขจัดปัญหาข้อขัดแย้งและการป้องกัน ไม่ให้เกิดการขัดแย้งขึ้นในองค์กรจึงเป็นทางหนึ่งในการสร้างขวัญให้เกิดขึ้น

การแก้ไขความขัดข้องจะต้องอาศัยทั้งความสามารถส่วนตัว อำนาจบังคับบัญชาและความเข้าใจในปัญหาที่เกิดขึ้น จะต้องศึกษาลักษณะและสาเหตุที่ก่อให้เกิดการขัดแย้งอย่างรอบคอบเสียก่อน การตัดสินใจและการประนีประนอมเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการแก้ไขปัญหา การพิจารณาปัญหาอย่างเปิดเผยและยุติธรรมโดยกระทำอย่างทันที่ต่อปัญหาที่เกิดขึ้น จะช่วยลดการขัดแย้งได้ วิธีการแก้ไขข้อขัดแย้งมีหลายวิธีขึ้นอยู่กับชนิด ขนาดและลักษณะของการขัดแย้งที่เกิดขึ้น การป้องกันย่อมดีกว่าการแก้ไขเพราะจะช่วยระงับและไม่ให้เกิดการขัดแย้งขึ้นอย่างเปิดเผย ฉะนั้นความเด็ดขาดในการแก้ไขปัญหาก็เป็นวิธีการที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ไม่ทำให้ปัญหาเล็ก ๆ น้อยๆ กลายเป็นปัญหาใหญ่ขึ้นในตอนหลัง องค์กรจะต้องยอมรับการร้องทุกข์ของพนักงานอย่างตรงไปตรงมา ฝ่ายบริหารจะต้องรับผิดชอบร่วมกันไม่ควรปิดเรื่องว่าเป็นของฝ่ายใด

## 2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผศ.ศิปพร อยู่ยงสินธุ์ (2540) ได้ศึกษากำล้างขวัญในการปฏิบัติงานของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ศูนย์สารสนเทศ กรมบัญชีกลาง พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานสูงคือ ด้านความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ที่เหลืออีกสองด้าน คือ ด้านความเพียงพอของค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความพึงพอใจในสายงาน พบว่ามีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานค่อนข้างต่ำ

✕ บุษบง นันทพันธุ์ (2541) ได้วิจัยเรื่องขวัญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง พบว่าขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มี 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) สภาพการปฏิบัติงาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน 3) ความมั่นคงปลอดภัย 4) โอกาสก้าวหน้า 5) ความยุติธรรมในหน่วยงาน แต่พนักงานมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับน้อยมีเพียงปัจจัยเดียว คือ เงินเดือนและเงินพิเศษอื่นๆ ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ของธนาคาร

วัฒนา สุตรสุวรรณ (2514 : 168-169) กล่าวว่า ถ้าหากเจ้าหน้าที่ขององค์กรหรือหน่วยงานใดมีระดับขวัญในการปฏิบัติงานสูง ก็ย่อมแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่เหล่านั้นมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพยายามทำงานอย่างไม่เห็นแก่เหน็ดเหนื่อย เพื่อจุดประสงค์ร่วมกัน แม้ว่าบางครั้งจะมีปัญหาและอุปสรรคมากมาย แต่ทุกคนก็ไม่ย่อท้อแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรหรือหน่วยงานใดที่เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำหรือความต้องการ

สิ่งตอบแทนในการปฏิบัติงานยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเป็นที่พอใจแล้ว สภาวะอันนี้ก็จะทำให้เกิดการมีขวัญในการปฏิบัติงานไม่ดี และเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีขวัญไม่ดีแล้ว ก็จะมีผลกระทบต่อ งานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของงานด้วย

✕ สุเทพ ไพบูลย์ผล (2540) ได้วิจัยขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภาค 1 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ บรรยากาศในหน่วยงาน

✕ กิตติพงษ์ รณหงษา (2544) วิจัยเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับ รองสารวัตรในสังกัดกองบังคับการสืบสวนคดีเศรษฐกิจ พบว่าปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อขวัญในการ ปฏิบัติงาน

1. ด้านโครงสร้างของหน่วยงานและการบริหารงานมีอิทธิพลหรือมีผลต่อขวัญในการ ปฏิบัติงานมากที่สุด
2. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานในระดับสูง
3. ความมั่นคงในการทำงานมีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้ใต้บังคับบัญชา รายได้ และสวัสดิการ ไม่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน

ชาอุชัย อาจินตสมาจาร (2524 : 54-55) กล่าวว่าการศึกษาที่เข้าใจในเรื่องขวัญ จำเป็นต้องมีความเข้าใจในจิตวิทยาความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง ความเชื่อ ค่านิยม ความต้องการและเจตคติ การบำรุงขวัญสามารถกระทำได้ ดังนี้

1. สนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เพราะจะช่วยส่งเสริมให้ทุกคนได้ มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ซึ่งจะเป็นการสร้างขวัญของบุคคลหรือหมู่คณะให้ดีขึ้น

2. ส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกในการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ เพราะการเป็นเจ้าของจะเป็นพลังที่มีอำนาจมากในการปรับปรุงขวัญและผลผลิตของงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะที่เขาทำงานร่วมกับ ถ้าบุคคลใดคิดว่าหมู่คณะนั้นเป็นของเขาสวัสดิการของ หมู่คณะก็ คือสวัสดิการของเขา ผลสัมฤทธิ์ของหมู่คณะคือผลสัมฤทธิ์ของเขาด้วย แล้วส่งผลให้ ขวัญของเขาสูงขึ้นด้วย

3. รักษาสภาพการทำงานที่ดี เช่น อาคารสะอาด สะดวกสบาย มีเครื่องมือและ อุปกรณ์ที่ทันสมัย ขวัญและเจตคติของผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นอยู่กับความชอบและความไม่ชอบของ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

4. ให้หลักประกันความมั่นคงแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ในเรื่องของตำแหน่ง เงินเดือนที่ดี บำเหน็จ บำนาญ การประกัน และสิทธิในการกู้ยืมเงิน รวมถึงการประกันสุขภาพ และการลาป่วย

5. ส่งเสริมให้เกิดความเคารพในตนเอง สถานะและการยอมรับ การเคารพในตนเอง สถานะและการยอมรับส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานร่วมกันมากกว่าเป็นการทำงานให้ เป็นคนประเภทขอรับกระผม ย่อมทำให้เกิดการเสียขวัญในหมู่คณะ ดังนั้นในการทำงานใดๆ ควรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพซึ่งกันและกัน ให้มีความรู้สึกว่าเป็นการทำงานร่วมกัน

6. รักษาความสัมพันธ์อันดีไว้ การรักษาความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆ ในหน่วยงานได้ ย่อมสามารถสร้างขวัญที่ดีแก่ทุกคน ดังนั้นผู้นำที่ฉลาดจึงต้องรักษาความสัมพันธ์อันดีไว้ตลอดไป

7. ให้ความยุติธรรมแก่ทุกคนเท่าเทียมกัน ถ้าในหน่วยงานใดผู้นำปราศจากความยุติธรรม ใช้ระบบพรรคพวกมากกว่าระบบคุณธรรม ย่อมทำให้หน่วยงานนั้นๆ ระส่ำระสายขวัญของบุคคลและหมู่คณะจะลดลงด้วย ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานด้วย

อาจารย์ ศิริประพฤทธิ (2544 : 40) ได้สรุปแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ ไว้ว่า ขวัญกำลังใจ เป็นสิ่งสำคัญและเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรแสดงออกทางพฤติกรรมต่างๆ เช่น อาจทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดผลสำเร็จ หรืออาจจะไม่ใส่ใจในงาน มีการขาดงานบ่อย หากผู้บริหารทราบและเข้าใจถึงแนวทางในการเสริมสร้างและบำรุงรักษาขวัญ ปัญหาที่อาจจะเกิดจากขวัญที่ต่ำก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญในการเสริมสร้างขวัญและการบำรุงขวัญพนักงานในองค์กรให้ได้อยู่เสมอ

### สรุป

จากการสำรวจวรรณกรรมต่างๆ ดังข้างต้นนั้น เพื่อเป็นแนวคิดในการศึกษาเรื่อง การศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยการคัดเลือกปัจจัย ที่ผู้วิจัยคาดว่าตรงกับ ความต้องการของพนักงาน และเหมาะสมกับ สถานการณ์ในปัจจุบัน ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ดังนี้

1. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ
3. นโยบายการบริหารงานที่ดี
4. สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดี
5. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

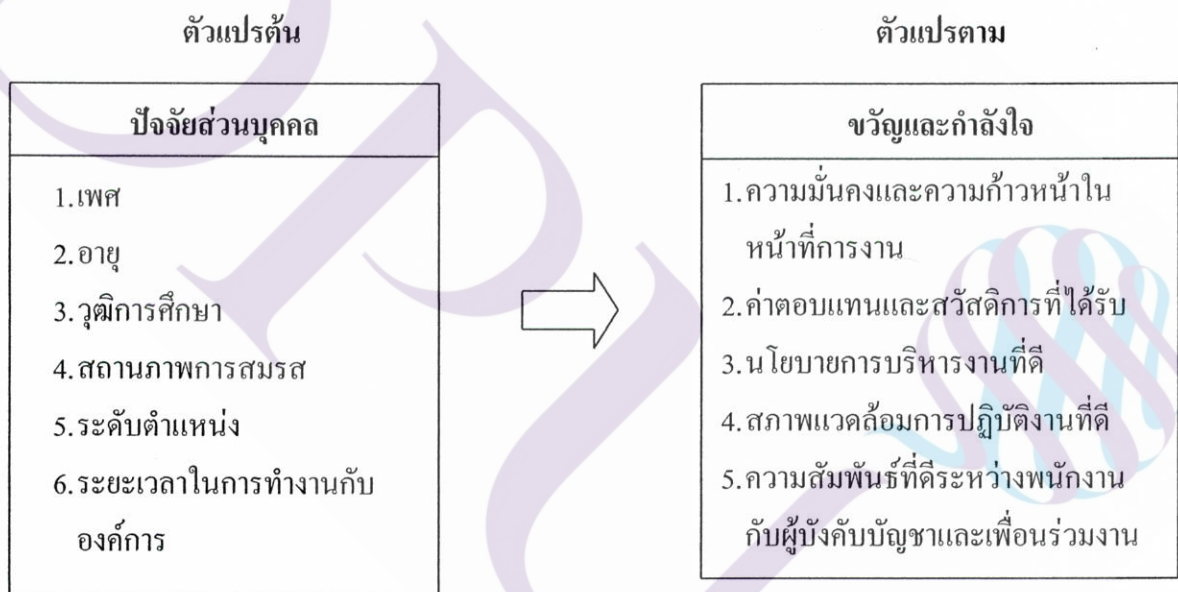
### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อทราบถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

#### 3.1 กรอบความคิดของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่



ภาพที่ 3.1 แสดงกรอบความคิดของการวิจัย

### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ทั้งหมด 10 สายงาน จำนวน 6,147 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2550)

#### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทำการสุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยโดยวิธี Taro Yamane

โดย  $n$  = จำนวนขนาดของตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

$e$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษากำหนดให้ = 0.05)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{6,147}{1 + 6,147(0.05)^2} = 375.56 \Rightarrow 370$$

ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 370 คน

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น Stratified random sampling การเทียบสัดส่วนเพื่อหากกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในแต่ละสายงาน โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละสายงาน} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละสายงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างแต่ละสายงาน

สายงาน	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
สายงานบัญชีและการเงิน	574	34
สายงานจำหน่ายและบริการ (ภาค 1-4)	850	51
สายงานพัฒนาองค์กร	700	42
สายงานอำนวยการ	300	18
สายงานปฏิบัติการเครือข่าย	800	48
สายงานบริหารทรัพยากรมนุษย์	750	45
สายธุรกิจก่อสร้างและบำรุงรักษา	750	45
สายงานธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร	300	18
สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า	390	23
สายงานธุรกิจวิศวกรรม	760	46
รวม	6,147	370

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นแบบวัดปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติของพนักงานที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ซึ่งแบบสอบถามผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับการความถูกต้อง รวมทั้งได้ทำการแก้ไขและปรับปรุงตามคำแนะนำ จากนั้นได้ใช้ทดสอบกับกลุ่มประชากรไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และได้ค่าแอลฟา 0.72 โดยแบ่งคำถามออกเป็น 2 ตอน

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบจำนวน 6 ข้อ

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีองค์ประกอบแบ่งเป็นปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำนวน 3 ข้อ
2. ปัจจัยค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ จำนวน 3 ข้อ
3. ปัจจัยนโยบายการบริหารงานที่ดี จำนวน 3 ข้อ
4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดี จำนวน 3 ข้อ
5. ปัจจัยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน จำนวน 3 ข้อ

โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นตามมาตรวัดของ Rating Scale นำมาแจก  
หาค่าความถี่ของแต่ละมาตรา เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
(Standard Deviation) โดยกำหนดค่าน้ำคะแนนของตัวเลือก ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1	คะแนน

แล้วนำค่าเฉลี่ยรวมที่ได้มาเทียบอันดับ พร้อมทำการแปลผลของความหมายค่าช่วงใน  
แต่ละช่วงของขั้วในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ออกเป็น  
5 ระดับ โดยการคำนวณหาอันตรภาคชั้น (class interval) เพื่อหาความกว้างในแต่ละชั้น โดยใช้  
สูตรการคำนวณ ดังนี้

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

ความกว้างของระดับชั้นเท่ากับ 0.8 ผู้วิจัยจึงกำหนดแบ่งระดับของขั้วและกำลังใจใน  
การปฏิบัติงาน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.21 - 5.00	หมายถึง	มีขวัญกำลังใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.41 - 4.20	หมายถึง	มีขวัญกำลังใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.61 - 3.40	หมายถึง	มีขวัญกำลังใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.81 - 2.60	หมายถึง	มีขวัญกำลังใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.80	หมายถึง	มีขวัญกำลังใจน้อยที่สุด

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามทั้งหมดวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ และใช้  
โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลที่เกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ  
ร้อยละ (Percentage)
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้สถิติการวิเคราะห์การหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
ในการทดสอบ รวมทั้งการทดสอบสมมติฐาน โดยค่าสถิติ T-test



## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับขวัญในแต่ละปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยใช้การวิธีวิจัยเชิงสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 370 ชุด ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 361 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.56 ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างและรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองซึ่งได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นระยะเวลา 30 วัน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 30 มกราคม 2550 ลักษณะแบบสอบถามในครั้งนี้มีทั้งหมด 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับขวัญและกำลังใจ

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ผลประเมินขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

#### 4.1 ผลการศึกษา ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศพนักงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	129	34.9
หญิง	241	65.1
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า มีเพศหญิงมากที่สุด มีจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1 และ รองลงมา คือ เพศชาย มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-35 ปี	68	16.4
36-50 ปี	229	63.4
51-60 ปี	73	20.2
รวม	370	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า มีอายุของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มี อายุระหว่าง 36-50 ปีมากที่สุด มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 และรองลงมา คือ อายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และอายุระหว่าง 20-35 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานะภาพสมรสของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	45	12.2
สมรส	239	64.6
หย่า/หม้าย	86	23.3
รวม	370	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีสถานะภาพสมรสมีมากที่สุด จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 และรองลงมา คือ สถานะภาพหย่าร้าง/หม้าย มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และสถานะภาพโสด มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับวุฒิการศึกษาของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
สำนักงานใหญ่

ระดับวุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	68	18.4
ปริญญาตรี	202	54.6
สูงกว่าปริญญาตรี	100	27
รวม	370	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีวุฒิการศึกษา  
ระดับปริญญาตรี มีมากที่สุด มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 และรองลงมา คือ พนักงานที่มี  
วุฒิการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27 และวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับ  
ปริญญาตรี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการปฏิบัติงานของพนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ระดับการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 1-4	60	16.2
ระดับ 5-7	281	75.9
ตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป	29	7.8
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ที่มีระดับการ  
ปฏิบัติงาน ระดับ 5-7 มีมากที่สุด มีจำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 75.9 และรองลงมา คือ พนักงาน  
ที่มีระดับการปฏิบัติงาน ระดับ 1-4 มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 และพนักงานที่มีระดับ  
การปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 ปี	14	3.8
10-20 ปี	146	39.5
มากกว่า 20 ปี	210	56.8
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่มีระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 20 ปี มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 และรองลงมา คือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน ระหว่าง 10-20 ปี มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน ไม่เกิน 10 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการศึกษา ตอนที่ 2 ผลประเมินขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับผล
1. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.63	0.70	มาก
2. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ	3.12	0.52	ปานกลาง
3. ด้านนโยบายการบริหารงานที่ดี	3.26	0.77	ปานกลาง
4. ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดี	3.39	0.77	ปานกลาง
5. ด้านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.31	0.77	ปานกลาง
รวม	3.34	0.706	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  3.34) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  3.63) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางประกอบด้วย ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ ( $\bar{x}$  3.12) นโยบายการบริหารงานที่ดี ( $\bar{x}$  3.26) สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดี ( $\bar{x}$  3.39) และ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{x}$  3.31)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่  
จำแนกตามด้านปัจจัยความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ด้านปัจจัยความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับผล
1. หน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน และสามารถสร้างความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในสายงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	3.48	0.87	มาก
2. ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันสามารถสร้างความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในสายงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	3.55	0.89	มาก
3. ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พึงพอใจในสายตาผู้บังคับบัญชา และสามารถทำให้ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบในตำแหน่งใหม่	3.87	0.77	มาก
รวม	3.63	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ ( $\bar{x}$  3.63)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่  
จำแนกตามด้านปัจจัยค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ

ปัจจัยค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับผล
4. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน	3.32	0.77	ปานกลาง
5. ท่านพอใจกับรายได้ ของท่าน อาทิ เงินเดือน โบนัส และอื่นๆ เช่น เงินเพิ่มวิชาชีพ ค่าล่วงเวลา เงินประจำตำแหน่ง	3.31	0.78	ปานกลาง
6. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่องค์กรจัดให้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าศึกษาบุตรฯลฯ มีความเหมาะสมดีพอเพียงต่อการดำรงชีวิตอย่างปกติสุข	2.76	0.93	ปานกลาง
รวม	3.12	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ( $\bar{x}$  3.12)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่  
จำแนกตามด้านปัจจัยนโยบายการบริหารงานที่ดี

ปัจจัยนโยบายการบริหารงานที่ดี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับผล
7. นโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานมีหลักเกณฑ์ที่ดี และมีผลการพิจารณาที่เชื่อถือได้	3.41	0.77	มาก
8. ท่านมีความเห็นว่ามินโยบายการบริหารงานขององค์กรมี หลักการที่ถูกต้องชัดเจน และเหมาะสมดี	3.19	0.74	ปานกลาง
9. ท่านพึงพอใจกับนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบันเหมาะสมดี	3.19	0.80	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.26</b>	<b>0.77</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีค่าเฉลี่ย  
ของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยนโยบายการบริหารงานที่ดีอยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{x}$  3.26) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานมีหลักเกณฑ์ที่ดีและมี  
ผลการพิจารณาที่เชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  3.41) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง  
ประกอบด้วยนโยบายการบริหารขององค์กรมีหลักการที่ถูกต้องชัดเจน และเหมาะสมดี ( $\bar{x}$  3.19)  
และนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันเหมาะสมดี ( $\bar{x}$  3.19)



ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่  
จำแนกตามด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี

ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี	$\bar{x}$	S.D.	ระดับผล
10. สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความสะอาดเรียบร้อย เหมาะสม สนับสนุนต่อการปฏิบัติงาน	3.42	0.74	มาก
11. สถานที่ทำงานในแต่ละหน่วย จัดได้เหมาะสม ง่ายต่อการปฏิบัติงาน และติดต่อประสานงาน	3.37	0.78	ปานกลาง
12. หน่วยงานของท่านมีเครื่องใช้สำนักงาน ที่สนับสนุนการทำงานอย่างเพียงพอและใช้การได้ดี	3.40	0.81	ปานกลาง
รวม	3.39	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดีอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$  3.39) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมสนับสนุนต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$  3.42) นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย หน่วยงานมีเครื่องใช้สำนักงานที่สนับสนุนการทำงานอย่างเพียงพอและใช้การได้ดี ( $\bar{x}$  3.40) และสถานที่ทำงานในแต่ละหน่วยจัดได้อย่างเหมาะสม ง่ายต่อการปฏิบัติงานและติดต่อประสานงาน ( $\bar{x}$  3.37)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่  
 จำแนกตามด้านปัจจัยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา  
 และเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับผล
13. เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงานหรือเรื่องส่วนตัว ผู้บังคับ บัญชาจะให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางแก้ไขปัญหาในการ ปฏิบัติงาน	3.13	0.81	ปานกลาง
14. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม ยอมรับฟังความคิดเห็น ส่งเสริมและให้กำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา	3.02	0.81	ปานกลาง
15. เพื่อนร่วมงานมีความเป็นมิตรให้ความร่วมมือ และ ประสานงานกันเป็นอย่างดี	3.03	0.90	ปานกลาง
รวม	3.31	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มีค่าเฉลี่ยของ  
 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา  
 และเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ( $\bar{x}$  3.31)

### 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐาน พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ตามสมมติฐาน พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานะภาพสมรส ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน ปรากฏว่าในภาพรวมพบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน นอกนั้น มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ดังนี้

สมมติฐานการวิจัย	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน	0.165	ยอมรับ
2. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน	0.878	ยอมรับ
3. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน	0.408	ยอมรับ
4. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ที่มีสถานะภาพสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน	0.212	ยอมรับ
5. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรต่างกันมีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน	0.000	ไม่ยอมรับ
6. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน	0.249	ยอมรับ

\*ค่านัยสำคัญที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ตามสมมติฐานในภาพรวมพบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มี ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจไม่ต่างกัน โดย ค่านัยสำคัญที่ 0.000 สมมติฐานในข้อนี้จึงไม่เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ จึงไม่ยอมรับสมมติฐานในข้อนี้ นอกนั้น สมมติฐานอื่นมีความคิดเห็นต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	N	MEAN	S.D.	t	Sig.
1. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	129 241	3.7959 3.5477	0.751 0.661	3.281 3.155	0.92
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ	129 241	3.1111 3.1383	0.561 0.504	-0.475 -0.460	0.65
3. นโยบายการบริหารงานที่ดี	129 241	3.4444 3.2680	0.595 0.480	3.089 2.896	0.028
4. สภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน	129 241	3.2558 3.2680	0.808 0.706	3.767 3.617	0.030
5. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	129 241	3.2558 2.9433	0.808 0.714	3.826 3.686	0.046
รวม	129 241	3.4018 3.2261	0.514 0.427	3.505 3.316	0.165

\*ค่านัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจไม่ต่างกัน โดยค่า Sig. ที่คำนวณได้คือ 0.165 ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	1.693	2	0.846	1.716	0.181
	176.575	358	0.493		
	178.268	360			
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ	0.539	2	0.276	0.975	0.378
	99.032	358	0.277		
	99.572	360			
3. นโยบายการบริหารงานที่ดี	6.982	2	3.491	13.358	0.000
	93.557	358	0.261		
	100.538	360			
4. สภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน	1.187	2	0.593	1.078	0.341
	196.983	358	0.550		
	198.170	360			
5. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	1.303	2	0.652	1.166	0.313
	200.099	358	0.559		
	201.402	360			
รวม	0.56	2	0.028	0.131	0.878
	76.906	358	0.215		
	76.962	360			

\*ค่านัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจไม่ต่างกัน โดยค่า Sig. ที่คำนวณได้คือ 0.878 ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	1.676 180.379 182.005	2 367 369	0.838 0.491	1.705	0.183
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ	0.823 100.702 101.526	2 367 369	0.412 0.274	1.5	0.224
3. นโยบายการบริหารงานที่ดี	0.120 103.310 103.430	2 367 369	0.060 0.281	0.214	0.808
4. สภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน	0.096 211.212 211.308	2 367 369	0.048 0.576	0.083	0.920
5. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	0.149 214.389 214.545	2 367 369	0.74 0.584	0.127	0.881
รวม	0.391 79.942 80.333	2 367 369	0.195 0.218	0.897	0.408

\*ค่านัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจไม่ต่างกัน โดยค่า Sig. ที่คำนวณได้คือ 0.408 ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.47	2	0.235	0.475	0.622
	181.585	367	0.495		
	182.055	369			
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ	0.584	2	0.292	1.062	0.347
	100.942	367	0.275		
	101.526	369			
3. นโยบายการบริหารงานที่ดี	1.598	2	0.779	2.879	0.057
	101.832	367	0.277		
	103.430	369			
4. สภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน	2.861	2	1.430	2.518	0.82
	208.447	367	0.568		
	211.308	369			
5. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	2.798	2	1.399	2.425	0.090
	211.747	367	0.537		
	214.545	369			
รวม	0.676	2	0.338	1.558	0.212
	79.656	367	0.217		
	80.333	369			

\*ค่านัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีสถานะภาพการสมรส ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจไม่ต่างกัน โดยค่า Sig. ที่คำนวณได้คือ 0.212 ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการทำงานกับองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.732 178.323 182.055	2 367 369	1.866 0.486	3.841	0.022
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ	0.174 101.352 101.526	2 367 369	0.87 0.276	0.315	0.730
3. นโยบายการบริหารงานที่ดี	4.099 99.331 103.430	2 367 369	2.050 0.271	7.573	0.001
4. สภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน	9.679 99.331 103.430	2 367 369	4.840 0.549	8.809	0.000
5. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	10.081 204.465 214.545	2 367 369	5.040 0.557	9.047	0.000
รวม	3.263 77.070 80.333	2 367 369	1.632 0.210	7.769	0.000

\*ค่านัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจไม่ต่างกัน โดยค่า Sig. ที่คำนวณได้คือ 0.00 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05



ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.638	2	0.319	0.645	0.525
	181.418	367	0.494		
	182.055	369			
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ	0.499	2	0.249	0.906	0.405
	101.024	367	0.275		
	101.526	369			
3. นโยบายการบริหารงานที่ดี	2.798	2	1.399	5.101	0.007
	100.633	367	0.274		
	103.430	369			
4. สภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน	4.511	2	2.256	4.003	0.019
	206.797	367	0.563		
	211.308	369			
5. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	4.165	2	2.083	3.633	0.027
	210.380	367	0.573		
	214.545	369			
รวม	0.66	2	0.303	1.394	0.249
	79.727	367	0.217		
	80.333	369			

\*ค่านัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจไม่ต่างกัน โดยค่า Sig. ที่คำนวณได้คือ 0.249 ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา

การวิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จากการตอบแบบสอบถามจำนวน 370 ชุด ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 361 ชุด

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### สรุปผลการศึกษาด้านปัจจัย

พบว่าระดับขวัญกำลังใจที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยสรุปภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 3.34 ส่วนเบี่ยงเบน 0.706 อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ดังข้อมูลในตาราง

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการศึกษาด้านปัจจัย

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญกำลังใจเรียงลำดับตามระดับขวัญจากมากไปน้อย	ระดับขวัญ	เกณฑ์
1. ปัจจัยความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.63	มาก
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี	3.39	ปานกลาง
3. ปัจจัยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.31	ปานกลาง
4. ปัจจัยนโยบายการบริหารงานที่ดี	3.26	ปานกลาง
5. ปัจจัยค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ	3.12	ปานกลาง
สรุประดับขวัญกำลังใจของพนักงาน	3.34	ปานกลาง

1. ปัจจัยความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบน 0.70 อยู่ในเกณฑ์ มาก
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.39 ส่วนเบี่ยงเบน 0.77 อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
3. ปัจจัยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.31 ส่วนเบี่ยงเบน 0.77 อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
4. ปัจจัยนโยบายการบริหารงานที่ดี มีค่าเฉลี่ย 3.26 ส่วนเบี่ยงเบน S.D. 0.77 อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
5. ปัจจัยค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.12 ส่วนเบี่ยงเบน 0.52 อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

#### สรุปผลการศึกษาสมมติฐาน

1. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจไม่ต่างกัน
2. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจไม่ต่างกัน
3. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจไม่ต่างกัน
4. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจไม่ต่างกัน
5. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจต่างกัน
6. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญและกำลังใจไม่ต่างกัน

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

สำหรับข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ในส่วนของความคิดเห็น และ ข้อเสนอแนะแนวทาง เพื่อยกระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น มีผู้แสดงความคิดเห็นโดยสรุปดังนี้

1. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เป็นส่วนหนึ่งของความต้องการตาม ทฤษฎีความต้องการ ซึ่งทุกคนล้วนแล้วมีความต้องการเป็นอย่างมากที่จะมีชีวิตการทำงานที่มั่นคง และเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรของรัฐบาลมีความมั่นคง ในการทำงาน โดยรัฐบาลเป็นผู้ดูแล แต่เพื่อเป็นหลักประกันความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การ ได้รับ ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา อย่างจริงจัง ต่อพนักงานทุกระดับชั้น ที่จะสร้างความเชื่อมั่น ให้กับพนักงานว่ามีความมั่นคงและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานจากองค์กรหรือฝ่ายบริหาร โดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก หรือมีระบบอุปถัมภ์ค้ำจุนแก่พรรคพวกของตน เพราะอาจส่งผลต่อ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง จนทำให้เกิดผลเสียต่อองค์กร ผู้บริหารต้องให้ ความเป็นธรรมในการพิจารณาความคิดความชอบให้พนักงานอย่างเป็นธรรม และนำเครื่องมือในการ ประเมินที่มีเที่ยงตรง สามารถวัดได้ และเป็นที่ยอมรับมาใช้ในการประเมิน พร้อมทั้งทำความเข้าใจ กับพนักงาน เพื่อลดปัญหาการโต้แย้ง

2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นสถานที่หรือบรรยากาศภายในองค์กร แต่ละส่วนอาจจะมีความสะอาดไม่เพียงพอและในบางส่วนอาจมีความแออัดมากเกินไป ไม่สะดวก ในการทำงาน ระบบเทคโนโลยีบางประเภทยังมีความล้าสมัยอยู่บ้างทำให้ไม่เกิดความคล่องตัว และ รวดเร็วในขั้นตอนการปฏิบัติงานควรจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับ การทำงาน และเทคโนโลยีด้านใดที่เหมาะสมกับระบบของงานที่ทำอยู่รวมไปถึงสามารถเอื้อ ประโยชน์ต่อองค์กร ในการสร้างความเจริญเติบโตให้ได้นั้น ก็จะต้องมีการผลักดันในระบบสาย งานนั้นอย่างจริงจัง เพื่อสร้างให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในงานที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

3. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ต้องมีการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีให้กันทุกฝ่าย เพื่อความราบรื่นในการทำงานและประโยชน์ขององค์กร เมื่อทุก ฝ่ายมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ความขัดแย้งก็จะไม่เกิดขึ้น ทุกฝ่ายทำงานสะดวก และสามารถช่วยกัน นำพาองค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ ฝ่ายบริหารต้องเป็นผู้เริ่มที่สร้างความสัมพันธ์ โดยการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้พนักงานได้มีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นกีฬา การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ หรือ กิจกรรมนันทนาการต่างๆ เป็นต้น

4. นโยบายการบริหารที่ดี นโยบายส่วนใหญ่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อาจเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกของระบบธุรกิจ ที่มีความผันผวนด้วยเรื่องของการเมืองเข้ามามีบทบาททำให้เกิดการขาดความมั่นใจต่อองค์กรของตนเอง ควรมีการชี้แจงเพื่อให้บุคคลในองค์กรมีความเชื่อมั่นและมั่นใจในตัวของตัวเอง การทำงานตามนโยบายบางขั้นตอนไม่มีความชัดเจนในการบริหาร ควรลดขั้นตอนการทำงานบางส่วนเพื่อให้เกิดความคล่องตัว และในการกำหนดกลยุทธ์องค์กร หรือเป้าหมาย โดยการวิเคราะห์ทั้งสภาพภายใน และภายนอกให้มีการวิเคราะห์ถึงความยืดหยุ่นต่อการปรับตัวขององค์กร ถึงสภาพในปัจจุบันที่มีอัตราการแข่งขันเริ่มมีมากขึ้น จากเดิมเป็นผู้ประกอบธุรกิจผูกขาดแต่ในตลาดขณะนี้เริ่มมีการแข่งขันกันมากขึ้น ทุกคนในองค์กรจะต้องดำเนินตามกรอบแนวความคิดขององค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ ต้องมีการปรับเปลี่ยนอัตราผลตอบแทนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน การให้เงินสนับสนุนตามภาวะปัจจัยภายนอก เช่น อัตราการปรับขึ้นของราคาน้ำมัน ส่งผลกระทบต่อพนักงานต้องจ่ายค่าน้ำมันเพิ่มขึ้น สำหรับบุคคลที่ใช้รถยนต์ส่วนตัว หรือค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากค่าครองชีพที่สูงตามราคาน้ำมัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งนี้

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานมีขวัญกำลังใจอยู่ในเกณฑ์มาก ถือเป็นจุดแข็งที่สามารถสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถนำมาเป็นสิ่งกระตุ้น หรือรักษาใจของพนักงานให้จงรักภักดีต่อองค์กร ทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ และพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ทั้งยังเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันช่วยกันพัฒนาศักยภาพ โดยอาศัยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน หรือ กับผู้บังคับบัญชาทั้งนี้ จะต้องอาศัยผู้นำในทุกระดับของหน่วยงาน ช่วยกันผลักดันให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับปัจจัยที่มีขวัญกำลังใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ควรมีการปรับปรุงนโยบายด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจเพิ่มมากขึ้น การทำงานจะได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ควรปรับปรุงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ทันสมัย ควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะการทำงานไปด้วยเพื่อให้ได้ใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์ไฮเทคต่างๆคุ้มค่ามากที่สุดอีกทั้งยังต้องพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร และ พนักงาน

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- วิจิตร อาวะกุล. (2534). เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : เอ เอส พรินติ้งเฮาส์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ (ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพมหานคร : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- เสนาะ ดิยาวี. (2532). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

#### วิทยานิพนธ์

- กิตติพงษ์ รณหงษา. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสังกัดกองบังคับการสืบสวนคดีเศรษฐกิจ. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ทิพวรรณ จีนจำง. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานธุรกิจขนส่งน้ำมันทางท่อ. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- บุษบง นันทพันธ์. (2541). ขวัญและกำลังใจของพนักงานปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง-เชียงใหม่ : ปัญหาพิเศษปริญญาโท. เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศุสดีพร อยู่ยงสินธุ์. (2540). กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ศูนย์สารสนเทศ กรมบัญชีกลาง. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกริก.
- พัทธ์ชนก สกุลพราหมณ์. (2537). ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับขวัญในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง การศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 15 ข้อ

เพื่อให้งานวิจัยนี้ลุล่วงไปด้วยดีผู้วิจัยจึงขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามทุกข้อในแบบสอบถาม ให้ตรงกับความรู้สึก หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยท่านไม่ต้องระแวง ชื่อ สกุลในแบบสอบถามนี้คำตอบของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่านแต่อย่างใด

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือด้วยเป็นอย่างดี

นายมงคล เกื้อนรอด

นางสาวประทุมทิพย์ ท้าวลา

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

**คำแนะนำ** โปรดพิจารณาและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ( ) 20-35 ปี ( ) 36-50 ปี ( ) 51-60 ปี
3. สถานะภาพสมรส  
( ) โสด ( ) สมรส ( ) หย่า/หม้าย
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด  
( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระดับตำแหน่ง  
( ) ระดับ 1-4 ( ) ระดับ 5-7 ( ) ตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป
6. ระยะเวลาในการทำงานกับองค์กร  
( ) น้อยกว่า 10 ปี ( ) 10-20 ปี ( ) มากกว่า 20 ปี

## ตอนที่ 2 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าท่านมีความคิดเห็นหรือรู้สึกอย่างไรต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุด

คำถาม	ความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<b>ความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>					
1. หน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน และ สามารถสร้างความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในสาย งานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
2. ตำแหน่งหน้าที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบัน สามารถสร้างความมั่นคงและเจริญก้าวหน้าในสาย งานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่					
3. ท่านคิดว่าผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พึงพอใจ ในสายตาผู้บังคับบัญชา และสามารถทำให้ท่านได้รับ การพิจารณาความดีความชอบในตำแหน่งใหม่					
<b>ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับ</b>					
4. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบของท่าน					
5. ท่านพอใจกับรายได้ ของท่าน อาทิ เงินเดือน โบนัส และอื่นๆ เช่น เงินเพิ่มวิชาชีพ ค่าล่วงเวลา เงินประจำตำแหน่ง					
6. ท่านพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่องค์กรจัดให้ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าศึกษาบุตร ฯลฯ มีความ เหมาะสมดีพอเพียงต่อการดำรงชีวิตอย่างปกติสุข					
<b>นโยบายการบริหารงานที่ดี</b>					
7. นโยบายการประเมินผลการปฏิบัติงานมี หลักเกณฑ์ที่ดีและมีผลการพิจารณาที่เชื่อถือได้					
8. ท่านมีความเห็นว่ามีนโยบายการบริหารงานของ องค์กรมีหลักการที่ถูกต้องชัดเจน และเหมาะสมดี					
9. ท่านพึงพอใจกับนโยบายด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันเหมาะสมดี					



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล  
ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

นายมงคล เตื่อนรอด  
ปริญญาตรี การบริหารธุรกิจ  
แขนง บริหารทรัพยากรมนุษย์ (พ.ศ.2548)  
พนักงานช่าง ระดับ 4 สำนักผู้ช่วยผู้ว่าการ  
ปฏิบัติการเครือข่ายภาค 2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ชื่อ-นามสกุล  
ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

นางประทุมทิพย์ ท้าวลา  
ปริญญาตรี ศิลปศาสตร์  
เอก การจัดการทั่วไป  
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7  
สำนักราชเลขาธิการ

