

**ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายที่ดิน
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**

นายกฤษฏาส พุ่งไมตรีจิตต์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

**The Morale in Work Practice of Land Division Staff,
The Electricity Generating Authority of Thailand.**

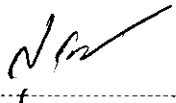
Mr. Krittapas Fungmaitrichit

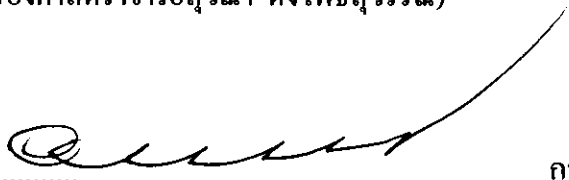
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2010

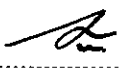
หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ	ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่คิด การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
ชื่อและนามสกุล	นายกฤตภาส พุ่งไมตรีจิตต์
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์สุวิมา ตังโพธิสุวรรณ

การศึกษาคั่นคว่ำอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2553

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุวิมา ตังโพธิสุวรรณ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. เชาว์ โรจนแสง)


.....
(รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ผู้ศึกษา นายกฤตภาส ฟุ้งไมตรีจิตต์ **รหัสนักศึกษา** 2513000105 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวิภา ตั้งโพธิ์สุวรรณ **ปีการศึกษา** 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (2) เปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล (3) เสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานของฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 323 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบทาร์ยามาน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 179 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ใช้การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในภาพรวมมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน คือ อายุ ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน และ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น คือ เพศ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน พบว่า มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (3) ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย คือ ผู้บังคับบัญชาควรบริหารงานบุคคลในองค์กรตามระบบคุณธรรม หลีกเลี่ยงความมั่นคงในการทำงาน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และทักษะชำนาญงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันเกิดความราบรื่น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะส่งผลให้องค์กรสู่ความเป็นเลิศและมีชื่อเสียงที่ดี เป็นที่รู้จักขององค์กรอื่น

คำสำคัญ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ได้รับการอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์สุวิภา ตังโพธิสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ และแนะแนวทางในการศึกษาตลอดมาจนสำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราชทุกท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่กรุณาให้ความรู้ ตลอดจนผู้แต่งตำราและเอกสารต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยใช้อ้างอิงในการศึกษาค้นคว้าอิสระ และขอขอบพระคุณพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อทำการวิจัยครั้งนี้

ท้ายนี้ ขอขอบพระคุณครอบครัวทุกท่านที่ได้ให้กำลังใจ ช่วยเหลือ และสนับสนุน ตลอดจนพี่ ๆ เพื่อนๆ ที่ให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ด้วยกัน จนทำให้ผู้วิจัยสามารถศึกษาสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งใจไว้

กฤตภาส พึ่งโมตรีจิตต์

ตุลาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
กรอบแนวคิดของการวิจัย	2
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานในการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
คำนิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ	14
ประวัติ รูปแบบการบริหารงานของ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และการดำเนินงานของฝ่ายที่ดิน	48
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
การดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล	62
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	66
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	78
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด	106
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการวิจัย	110
อภิปรายผล	114
ข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	119
แบบสอบถามการวิจัย	120
ประวัติผู้ศึกษา	127

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	58
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	62
ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	63
ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานของบุคลากร.....	64
ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินเดือนจากการทำงาน.....	64
ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน.....	65
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	66
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	67
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่.....	68
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน.....	69
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ.....	70
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบ.....	71
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ลึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน.....	72
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ลึกประสบผลสำเร็จในการทำงาน.....	73
ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ลึกฝังงลงในหน้าที่การงาน.....	74
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ลึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมทุกด้าน.....	76
ตารางที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ.....	79
ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ.....	80
ตารางที่ 4.20 ทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	84
ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	85
ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ระดับตำแหน่งงาน.....	89
ตารางที่ 4.23 ทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	92
ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน.....	93
ตารางที่ 4.25 ทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ เป็นรายคู่ จำแนกตามเงินเดือน.....	97
ตารางที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตาม ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน.....	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 ทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน	102
ตารางที่ 4.28 ทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน	103
ตารางที่ 4.29 ทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	104
ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของแบบสอบถามปลายเปิด	106
ตารางที่ 4.31 แสดงปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหาที่ทำให้พนักงาน ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	106
ตารางที่ 4.32 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ในการที่จะสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อที่จะให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น	108

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	2
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โต.....	23
ภาพที่ 2.2 แสดงแบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของเซนันและวีเวอร์.....	24
ภาพที่ 2.3 ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) เกี่ยวกับระดับชั้นความต้องการของมนุษย์.....	31
ภาพที่ 2.4 แสดงทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ ของ เควิด ซี แมคเคิลเลนดส์.....	39
ภาพที่ 2.5 โครงสร้างองค์กร (Organization Structure) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.....	48
ภาพที่ 2.6 ฝ่ายที่ดิน LAND DIVISION.....	50

บทที่ 1

บทนำ

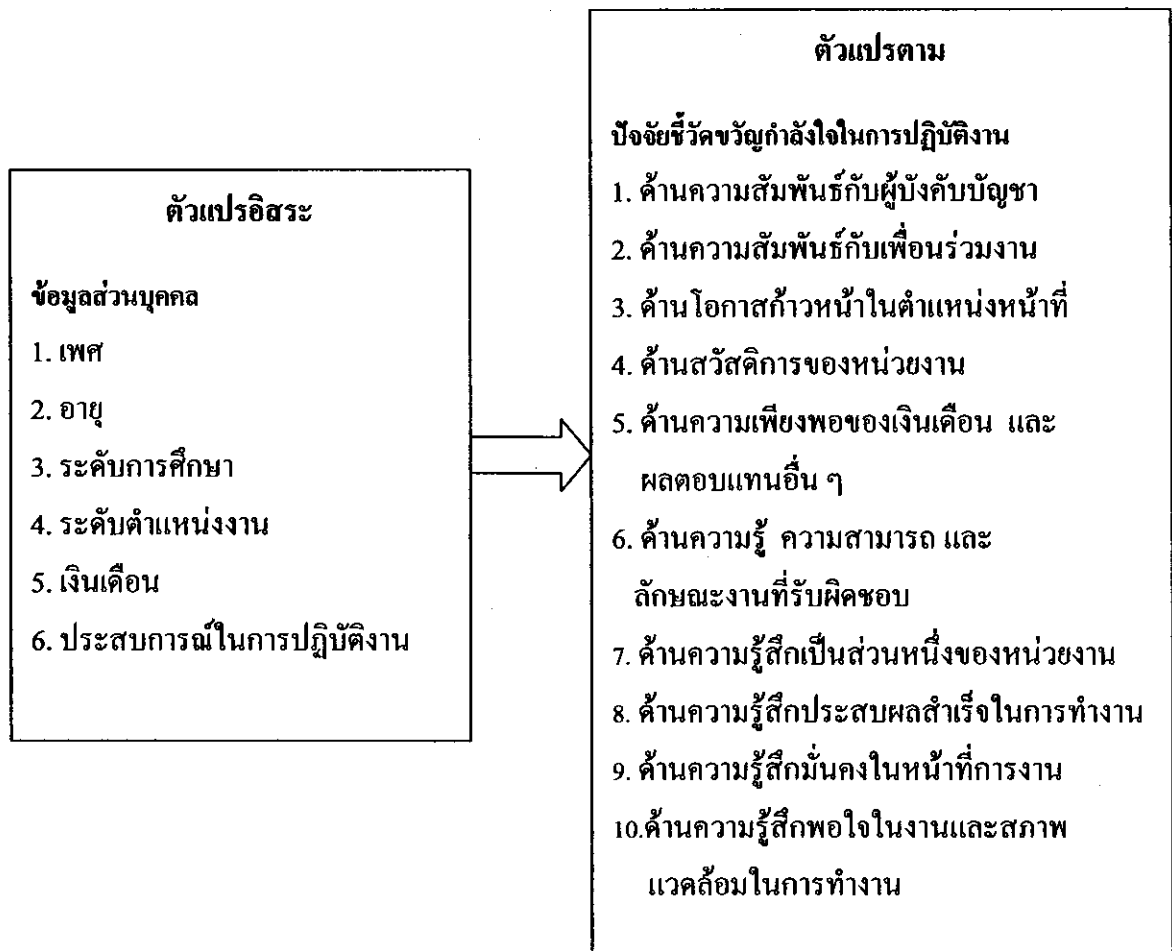
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ถูกจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง หรือจำหน่ายซึ่งพลังงานไฟฟ้า ดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้า แหล่งพลังงานอันได้มาจากธรรมชาติ เพื่อการผลิตพลังงาน แต่การบรรลुวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น ไม่ว่าจะเป็นการก่อสร้างโรงไฟฟ้า ระบบโครงข่ายไฟฟ้า หรือเพื่อการอื่นใดจะสำเร็จหรือไม่เพียงใดนั้น การจัดให้ได้มาซึ่งกรรมสิทธิ์ในที่ดินหรือสิทธิในการใช้ประโยชน์ในที่ดินเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ดังนั้น การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จึงได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ในการจัดให้ได้มาซึ่งที่ดินหรือการใช้สิทธิในที่ดินเพื่อใช้ตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2511 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 และได้มีการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานมาโดยลำดับ ฝ่ายที่ดินมีหน่วยงานในสังกัดเป็นหน่วยงานระดับกอง จำนวน 5 กอง และหน่วยงานระดับโครงการ จำนวน 3 โครงการ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสำรวจรังวัด ศึกษา จัดให้ได้มาซึ่งที่ดินหรือสิทธิในที่ดินเพื่อใช้ในการสร้างโรงไฟฟ้า สถานีไฟฟ้าแรงสูง สายส่งไฟฟ้า เหมือง เจ็อน อ่างเก็บน้ำ หรือเพื่อประโยชน์อื่น ๆ ในกิจการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ดูแลสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับที่ดินและการจำหน่ายที่ดินแก่หน่วยงานหรือกิจการอื่น รวมทั้งการจัดการป้องกันแก้ไขปัญหา และทำความเข้าใจกับประชาชนหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อการใช้ที่ดินในกิจการ ซึ่งการจะสามารถปฏิบัติการกิจเหล่านี้ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ จะต้องดำเนินงานโดยพนักงานของฝ่ายที่ดินที่ปฏิบัติงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีความรู้ความเข้าใจ มีจิตความสามารถและมุ่งมั่น

ฝ่ายที่ดิน จึงมีความพยายามในการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ไปพร้อมกับการพัฒนางานด้านอื่นๆ ในขณะเดียวกัน เช่น พัฒนางองค์ความรู้ด้านการจัดการกรรมสิทธิ์ที่ดินอย่างต่อเนื่อง ลดรายจ่ายเพิ่มรายได้ ขยายโอกาสเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร โดยมุ่งเน้นด้านคุณธรรมและจริยธรรมปรับปรุงพัฒนางานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม ปัญหาที่

ตามมาคือ ความกังวลต่อ โอกาสการ โยกย้าย การมอบหมายงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การแบ่งพรรคเล่นพวก การพิจารณาความคิดความชอบไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ ซึ่งอาจทำให้ขาดขวัญกำลังใจที่นำไปสู่พฤติกรรม หรือการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่มีแนวโน้มในทางไม่พึงประสงค์ได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่คืน โดยผลที่ได้จากการศึกษาจะทำให้ทราบถึงแนวทางแก้ไขปัญหามาเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงานและบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์กับประชาชนมากที่สุด

2. กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 3.1 เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 3.2 เพื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล
- 3.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

4. สมมติฐานในการวิจัย

- 4.1 ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับสูง
- 4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

- 5.1 ขอบเขตของประชากรที่จะศึกษา
พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยจัดทำเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 179 คน
- 5.2 ขอบเขตของเนื้อหาที่จะศึกษา
ศึกษาเฉพาะปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- 5.3 ขอบเขตของระยะเวลาที่จะศึกษา
เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด จึงขอกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม – เดือนตุลาคม 2553 โดยจะทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน 2553

6. คำนิยามศัพท์

- 6.1 **ขวัญ** หมายถึง สภาวะทางจิตใจของทรัพยากรบุคคลในองค์การที่มีความพร้อม ความเชื่อมั่น ความกล้าหาญ ความเต็มใจที่จะร่วมทำงานกับทีมงาน หรือสมาชิกของทีมงานในอันที่จะร่วมกันทำงาน และนำองค์การไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
- 6.2 **กำลังใจ** หมายถึง สมรรถภาพ (ความสามารถ) ของดวงจิต ที่เป็นเครื่องส่งเสริม และควบคุมให้ทุกสิ่งทุกอย่าง ดำเนินไปโดยเรียบร้อย เหมาะสม
- 6.3 **ขวัญกำลังใจ** หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานขององค์การในการศึกษารั้วนี้ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือพนักงานฝ่ายที่ดิน กฟผ. ตั้งแต่ผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง จนถึงผู้บริหาร ที่แสดงออกมาในรูปพฤติกรรมต่างๆ ต่อภาวะภายนอกในการปฏิบัติงาน
- 6.4 **การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย** เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ถูกจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง หรือจำหน่ายซึ่งพลังงานไฟฟ้า ดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพลังงาน ไฟฟ้า แหล่งพลังงานอันได้มาจากธรรมชาติ เพื่อการผลิตพลังงาน
- 6.5 **พนักงานฝ่ายที่ดิน** มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสำรวจรังวัด ศึกษา จัดให้ได้มา ซึ่งที่ดินหรือสิทธิในที่ดินเพื่อใช้ในการสร้างโรงไฟฟ้า สถานีไฟฟ้าแรงสูง สายส่งไฟฟ้า เหมือง เขื่อน อ่างเก็บน้ำ หรือเพื่อประโยชน์อื่น ๆ ในกิจการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ดูแลสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับที่ดินและการจำหน่ายที่ดินแก่หน่วยงานหรือกิจการอื่น

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

- 7.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติในด้านความสัมพันธ์และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน
- 7.2 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานในฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

- 7.3 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคล และเลือกใช้ปัจจัยที่เหมาะสมต่อการ
เสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง
ประเทศไทย
- 7.4 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา วิจัย ต่อยอดแนวความคิด แล้วสามารถนำไป
พัฒนาบุคลากรขององค์กรอื่น ๆ ได้

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในบทนี้จึงได้ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ
3. ประวัติ รูปแบบการบริหารงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และการดำเนินงานของฝ่ายที่ดิน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ

ผู้บริหารองค์กรทุกท่านย่อมทราบดีว่าขวัญกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน การทำงานจะเกิดประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงาน ฉะนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อระดับขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานพอสังเขป ดังนี้

คำว่า “ขวัญ” ตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “Morale” มีการนิยามความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 บัญญัติคำว่า “ขวัญ” ไว้ในความหมายที่หลากหลาย แต่ความหมายที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับเรื่องที่กำลังนำเสนอบัญญัติว่า “ขวัญ” หมายถึง มิ่งมงคล, สิริ, ความดี, สิ่งที่ไม่มีความผิด นิยมกันว่าอยู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมาซึ่งเชื่อกันว่าถ้าขวัญ อยู่กับตัวก็เป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญ ขวัญก็ออกจากร่างไปเสีย

ขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจ ที่แสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่างๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า ความเชื่อมั่นและในทางตรงกันข้าม คนที่ปราศจากขวัญ แสดงออกในรูปของความเฉื่อยชา ความเฉยเมย ความระแวง ขาดความเชื่อมั่น

Webster's New World Dictionary นิยามว่า "Morale" หมายถึง สภาพทางจิตของบุคคลที่มีความกล้า (courage) มีระเบียบวินัย (discipline) มีความเชื่อมั่น (confidences) มีความกระตือรือร้น (enthusiasm) และมีความเต็มใจ (willingness) ที่จะอดทนต่อความยากลำบากที่จะอยู่เคียงบ่าเคียงไหล่ใน กลุ่ม หรือสร้างสัมพันธ์ภาพกับกลุ่ม หรือการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้อื่น

โยเดอร์ (Dale Yoder) ได้ให้ความหมายไว้ว่า "ขวัญในการทำงาน" หมายถึงองค์ประกอบแห่ง พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกในรูปของความรู้สึก ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะทำให้ทราบถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการทำงานนั้น ๆ เช่น ความสัมพันธ์ในการทำงานของผู้บังคับบัญชากับ ผู้ใต้บังคับบัญชา

เดวิส (Ralph C. Davis) ให้ความหมายของคำว่า "ขวัญ" หมายถึงสภาพที่เกิดขึ้น และสะท้อนให้เห็นสภาพในการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น อารมณ์ ความหวัง ความมั่นใจ และองค์ประกอบอื่น ๆ

สมพงษ์ เกษมสิน นิยามว่า "ขวัญ" เป็นนามธรรมที่ไม่มีรูปร่าง และขวัญที่ดีเกี่ยวกับการทำงานนั้นคือ ความตั้งใจของคนทำงานที่จะอุทิศเวลาและร่างกายของตนเอง เพื่อสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์การ

พิชัย เสถียรมจิตต์ กล่าวไว้ว่า "ขวัญ" ภาวะทางจิตใจเกี่ยวกับอารมณ์ เจตคติของบุคคลในหน่วยงานที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นหนทางที่จะนำไปสู่ วัตถุประสงค์ หรือจุดหมายปลายทางของงานร่วมกัน

โคยสรุปรุขวัญ หมายถึง สภาพทางจิตใจของทรัพยากรบุคคลในองค์การที่มีความพร้อม ความเชื่อมั่น ความกล้าหาญ ความเต็มใจที่จะร่วมทำงานกับทีมงาน หรือสมาชิกของทีมงาน ในอันที่จะร่วมกันทำงาน และนำองค์การ ไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญกำลังใจมีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นได้แต่จะสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคล หากหน่วยงานใดมีผู้ปฏิบัติงานที่มีขวัญกำลังใจที่ดีก็จะแสดงออกมาให้เห็นถึงลักษณะความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อหน้าที่การงาน และพยายามสร้างผลงานออกมาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดกับองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ในทำนอง

เดียวกันหากหน่วยงานใดมีผู้ปฏิบัติงานที่มีขวัญกำลังใจที่ไม่ดีก็จะแสดงออกมาในรูปของการทำงานที่เฉื่อยชา งานออกมาก็บกพร่อง ล่าช้า ขาดการเอาใจใส่ต่องานทำให้เกิดผลเสียกับองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารที่ดียิ่งไม่ควรมองข้ามการบำรุงขวัญกำลังใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจที่ดี ก็จะทำให้ผลงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ ในองค์กรที่มีข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ หากเจ้าหน้าที่มีขวัญกำลังใจที่ไม่ดีแล้ว ย่อมจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียและหย่อยสมรรถภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นอย่างมาก เพราะข้าราชการและรัฐวิสาหกิจเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาประเทศ ผู้ที่จะต้องรับภาระอันเกิดจากความเสื่อมต่าง ๆ เหล่านี้คือประชาชน ดังนั้น งานราชการและรัฐวิสาหกิจจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ของรัฐ อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เพื่อสาธารณประโยชน์ของชาติ มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไว้มากมายซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมไว้ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 242) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะและองค์กร
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมประพฤติของพนักงาน เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติตนอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม
4. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะและก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะ ทำให้เกิดพลังสามัคคี อันสามารถจะฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหลายขององค์กรได้
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กร นโยบายและวัตถุประสงค์ของการ
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร
7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่

อรรถพ บุญรัตพันธ์ (2525 : 21) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานในการบริหารราชการไทยไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยราชการที่สังกัด
2. ก่อให้เกิดความสามัคคีในหน่วยราชการ อันสามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหมดได้
3. ทำให้ข้าราชการปฏิบัติตนอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีกิจกรรมอันดีงาม
4. ทำให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธา และภาคภูมิใจในหน่วยราชการที่ตนปฏิบัติอยู่

จากความสำคัญของขวัญในการทำงานดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าขวัญเป็นสิ่งสำคัญในการ บริหารงาน มีความเกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน เพราะขวัญที่ดีของสมาชิกในหน่วยงานจะช่วยให้เกิดผลประโยชน์เกื้อกูลต่อการทำงานอย่างมากมาย จึงจำเป็นที่ผู้บริหารควรจะได้ตระหนักถึงความสำคัญพยายามเสริมสร้างขวัญให้มั่นคงตลอดไป รวมทั้งจะต้องพยายามหลีกเลี่ยงเหตุแห่งการทำลายขวัญของสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ ดังเช่นที่เอลเลนเบิร์ก (Ellenburg 1972 : 44) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารมีส่วนสำคัญ ในการสร้างและรักษาขวัญของสมาชิกในหน่วยงาน

องค์ประกอบที่จะช่วยสร้างขวัญที่ดีในองค์กร

ขวัญในการทำงานขององค์กรใดสูงหรือต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวถึงสัมพันธภาพที่ดีจะช่วยสร้างขวัญในการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร
2. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร
3. ความพึงพอใจก่อนนโยบายการดำเนินงานขององค์กร
4. ระบบการให้รางวัล การเลื่อนขั้นเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร
5. สภาพในการทำงานถูกสุขลักษณะ กล่าวถึงระบบถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิและความชื้น จะต้องอยู่ในระดับที่เกื้อหนุนการทำงาน

6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานแข็งแรง และสมบูรณ์ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต

นอกจากจะพิจารณาองค์ประกอบข้างต้นยังมีวิธีการที่จะวัดและตรวจสอบขวัญของบุคลากรในองค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างขวัญที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร ดังนี้

1. การวัดระดับของความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ถ้าการปฏิบัติของบุคลากรในองค์กรเป็นปกติวิสัย ย่อมแสดงให้เห็นว่าสภาพของขวัญของบุคลากรอยู่ในเกณฑ์ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่การเพิ่มผลิตภาพในการทำงานให้สูงขึ้นได้ในทางกลับกันถ้าเกิดความผิดปกติที่บุคลากร ไม่ปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ผลผลิตลดลง เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานมากขึ้น จำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องตรวจสอบสภาพขวัญของพนักงาน
2. การขาดงานหรือความเฉื่อยชาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในองค์กร ย่อมแสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีสภาพของจิตใจที่เปลี่ยนไป จะต้องหาทางแก้ไขให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว
3. การลาออกจากงานหรือการข่างานมากขึ้น ย่อมเป็นเครื่องชี้วัดว่าเกิดปัญหาในการทำงาน หรือสภาพของขวัญในการทำงานถดถอยลงไป

4. มีการร้องทุกข์หรือบ่นครหานินทาเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าสภาพของขวัญในการทำงานของ พนักงานลดลง

5. การวัดด้วยวิธีการวิจัยโดยอาจจะต้องใช้เครื่องมือในการวิจัยหลาย ๆ ด้านประกอบกัน กล่าวคืออาจจะต้องเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม การสังเกต และการสัมภาษณ์ประกอบกัน เพื่อให้ได้ข้อความจริงที่จะทำให้เกิดความเข้าใจสภาพปัญหาเกี่ยวกับขวัญของพนักงาน พร้อมกับหาแนวทางที่แก้ไขให้เหมาะสม

เมื่อเราทราบตัวชี้วัดระดับขวัญในการทำงานเป็นการเบื้องต้นแล้ว ยังมีวิธีการเสริมสร้างขวัญในการทำงานเบื้องต้น ดังนี้

1. สร้างเจตคติที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงาน ย่อมสร้างความร่วมมือและความเข้าใจกันได้ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและนำไปสู่บรรยากาศในการทำงานที่เป็นการสร้างสรรค์

2. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความเที่ยงธรรม มีมาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าจะผลการประเมินจะออกมาอย่างไร ผู้ถูกประเมินสามารถยอมรับได้เพราะเขาเห็นว่าตนเองได้รับความเป็นธรรม

3. การกำหนดระบบค่าจ้าง เงินเดือน และประโยชน์เกื้อกูล ที่มีความเหมาะสมและยุติธรรม ทั้งในแง่ของการเปรียบเทียบค่าจ้างระหว่างตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์การ และการเปรียบเทียบกับ หน่วยงานภายนอก จะต้องสะท้อนให้เห็นว่ามีความเป็นธรรม

4. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จะเป็นเครื่องชี้ได้ว่าขวัญในการทำงานของ พนักงานอยู่ในระดับใด

5. ความเป็นปึกแผ่นขององค์การหรือความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันจะสะท้อนให้เห็นทิศทาง ขององค์การปรับตัวไปในทิศทางใด

6. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากรมีลักษณะเช่นใด ทั้งนี้เพื่อหาทางร่วมมือกันทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

อัปษรศรี ปลอดเปลี่ยว (2542:227 อ้างใน อรรถวุฒิ ดัญจนาวิทย์, 2544 :21-22) กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีขวัญ และกำลังใจดี มีดังนี้

1. มีความร่วมมือกัน ทำงานเป็นทีม
2. มีความพอใจในสภาพการทำงานสูง
3. มีความภาคภูมิใจและชื่นชมต่อองค์การของตน
4. มีความสามัคคี กลมเกลียวเป็นปึกแผ่นก่อให้เกิดพลังร่วมกันในการทำงาน
5. มีความคิดริเริ่ม และสนับสนุนให้คนในองค์การมีความคิดสร้างสรรค์

6. มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
 7. มีความเสียสละ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลืองานในกรณีพิเศษ
- พฤติกรรมที่แสดงถึงขวัญกำลังใจตกต่ำ มีลักษณะดังต่อไปนี้
1. ทำงานด้วยความเบื่อหน่าย จำใจ รู้สึกเหมือนถูกบังคับ
 2. มีความรู้สึกเฉยชา ขาดความกระตือรือร้นที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปตามเวลาที่กำหนด
 3. ไม่สนใจที่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ
 4. มักมาสาย ขาดงานบ่อย ลาหยุดบ่อย
 5. ขาดความสามัคคีในหน่วยงาน
 6. มองโลกในแง่ร้าย มีทัศนคติทางลบต่อผู้อื่นและต่อองค์กร
 7. มีการวิพากษ์วิจารณ์เป็นเรื่องใหญ่โต มีข่าวลือ มีการซุบซิบนินทา
- สรุปได้ว่า ขวัญมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก สามารถส่งผลให้การบริหารงานของหน่วยงานประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของหน่วยงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบใดบ้าง ที่เป็นตัวกำหนดให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีขวัญกำลังใจหรือไม่ดี โดยมีผู้ให้คำจำกัดความไว้มากมายดังข้างต้น มีผู้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสภาพขวัญกำลังใจของแต่ละบุคคลไว้มากมาย เช่น

จากทัศนะของ Herzberg, Synderman and Mausner (1959: 240) ปัจจัยที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญกำลังใจในการทำงานได้แก่

1. ลักษณะท่าทางและบทบาทของหัวหน้าที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างานมีความสำคัญเพราะเปรียบเหมือนผู้ประสานงานระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างานมีอิทธิพลอย่างสูงต่อการปฏิบัติงานแต่ละวัน
2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ คนส่วนมากชอบที่จะทำงานที่ตนถูกใจ และสามารถได้ดี เพราะทำให้มีโอกาสใช้ความสามารถทางสติปัญญาและพัฒนาบุคลิกภาพตนเอง
3. การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคนจะรู้สึกพอใจต่อการทำงาน ถ้ารู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
4. ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและประสิทธิผลขององค์กร ถ้าทุกคนหรือส่วน

ใหญ่เข้าใจซาบซึ้งถึงระบบและวิธีดำเนินงานขององค์กรแล้ว ย่อมจะอุทิศเวลาให้แก่งาน มีกำลังใจ และขวัญในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

5. ความพึงพอใจต่อสภาพเศรษฐกิจและบำเหน็จรางวัล การให้รางวัลจะช่วยจูงใจให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างขยันขันแข็ง มั่นใจและมีกำลังขวัญดี

6. สุขภาพทางด้านร่างกายและจิตใจที่สัมพันธ์กัน เพราะจิตใจของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ อันเป็นผลโดยตรงจากด้านร่างกาย จึงถือว่าปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพทางกาย และจิตใจมีอิทธิพลอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน เพราะถ้ามีปัญหาอาจทำงานไม่ได้ดี

เดวิส (Davis, 1972, pp. 29-30) นักวิจัยด้านมนุษยสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริหารงาน ได้ กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญของขวัญกำลังใจ โดยการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของ คนงาน 500 คน พบว่าความต้องการที่สำคัญของคนในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. ภาวะผู้นำที่ดี
2. โอกาสความก้าวหน้า
3. ข้อมูลข่าวสาร
4. การได้รับการปฏิบัติอย่างสมศักดิ์ศรีแห่งมนุษย์
5. การมีอิสระเสรีในเรื่องกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวกับตัวผู้ปฏิบัติงาน
6. การเข้าสังคมและการเคารพซึ่งกันและกัน
7. ความมั่นคงปลอดภัยที่ชอบด้วยเหตุผล
8. สภาพการทำงานที่ชอบด้วยเหตุผล
9. งานที่ประกอบไปด้วยสารประโยชน์
10. การได้รับการปรนนิบัติด้วยความเป็นธรรม

ส่วนในทัศนะของนักวิชาการไทยเช่น อุทัย หิรัญโต (2531: 162) และปรีชาพร วงศ์ อนุตรโรจน์ (2541: 142) ขวัญกำลังใจในการทำงาน เกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ ประกอบด้วย

1. ลักษณะท่าทางและบทบาทของผู้นำหรือหัวหน้าที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
2. ความพอใจหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ อันเกิดจากการมอบหมายงานให้บุคคลปฏิบัติ หรือรับผิดชอบ
3. ความพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายดำเนินงานขององค์กรของพนักงาน เจ้าหน้าที่และผู้ร่วมงาน ตลอดจนการจัดองค์การและระบบงาน
4. การให้บำเหน็จ รางวัล และการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานที่ดี
5. สภาพของการปฏิบัติงาน (working condition)

6. ระบบการวัดผลความสำเร็จในการทำงาน

7. โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและการยอมรับ

ตามที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการปฏิบัติงานไว้ นั้น พอสรุปได้ว่า การที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้หรือการทำงานร่วมกันของบุคคลหลายๆคนจะต้องมีขวัญในการทำงานที่ดี มีความเต็มใจในการทำงานและมีความสุขกับการทำงาน รวมถึงให้มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีความรู้สึกอยากทำงาน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องรู้ให้แน่ชัดว่าอะไรคือสิ่งที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่พอใจ การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ต้องอาศัยสิ่งจูงใจ และการที่องค์การใดมีสิ่งจูงใจมาก ผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้นย่อมจะมีขวัญกำลังใจมากขึ้นด้วยเช่นกัน

วิธีการวัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

เสนาะ ดิยาว (2526, หน้า 300-301) ได้เสนอวิธีการวัดขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานมีวิธีที่สำคัญอยู่ 4 วิธี คือ.

1. การสังเกตการณ์ (observation) เป็นวิธีการที่ง่าย และใช้ได้ผลมากที่สุด ซึ่งผู้บริหารสามารถปฏิบัติได้ เพราะผู้บังคับบัญชามีอำนาจบังคับและควบคุมดูแลอยู่แล้ว การสังเกตอาจทำได้โดยการร่วมสนทนาหรือสังเกตจากการปฏิบัติงานซึ่งแสดงออกมาจากพฤติกรรมแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ จะทำให้ทราบถึงภาวะของขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างแน่นอน แต่อาจจะใช้กับบุคคลที่ไม่แสดงออกหรือแสดงออกมาจากการสร้างทำไม่ได้

2. การสัมภาษณ์ (interviewing) เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถวัดระดับขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารที่จะเกิดประโยชน์กับตัวเองได้มากที่สุด การสัมภาษณ์อาจจะเป็นมาตรฐาน โดยมีแบบสอบถามหรือคำถามเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ รวมทั้งแบบฟอร์มที่ใช้บันทึกการสัมภาษณ์ด้วย หรืออาจเป็นการสัมภาษณ์โดยที่ไม่ต้องแบบฟอร์ม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความเหมาะสม

3. การออกแบบสอบถาม (questionnaires) วิธีนี้อาจเรียกว่าเป็นการสำรวจทัศนคติ (attitudesurvey) ของผู้ปฏิบัติงาน โดยอาศัยแบบสอบถามที่กำหนดขึ้นมาแล้วล่วงหน้า เพื่อให้รู้ถึงขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน อาจมีทางเลือกทำได้ 2 ทาง คือ อาจจ้างผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาทำการสำรวจ หรืออาจทำเองโดยพนักงานในหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาที่นิยมทำกันควรมีการสำรวจปีละครั้ง องค์การประมาณ 2 ใน 3 จะจ้างผู้เชี่ยวชาญภายนอกมาทำการสำรวจ เพราะผู้ตอบแบบสอบถามจะเกิดความเชื่อถือและไม่เกรงใจที่จะตอบคำถามตามความเป็นจริง เนื่องจากจะรู้สึก

ปลอดภัยว่าคำตอบของเขาจะถูกเก็บเป็นความลับ แต่ความยุ่งยากก็คือ การสร้างแบบสอบถามจะต้องให้ครอบคลุมอย่างทั่วถึง และมีความประสงค์จะให้ผู้ตอบตอบอย่างไร แต่อย่างไรก็ตามวิธีนี้ได้รับความนิยมน้อยกว่าวิธีอื่น

4. การเก็บบันทึก (record Keeping) การเก็บบันทึกจะอำนวยความสะดวกเป็นอย่างมาก ถ้ามีการเก็บที่เป็นระเบียบ ได้แก่ การเก็บรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน บันทึกการขาดงาน การมาทำงานสาย การร้องทุกข์ หรืออื่นๆ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการวัดขวัญและกำลังใจของงาน เพราะการบันทึกต่างๆ จะแสดงให้เห็นถึงท่าที ความคิดเห็นที่มีต่องานในองค์กร

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ

2.1 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่สำคัญที่เป็นตัวชี้วัดสำหรับการปฏิบัติงานที่จะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สิ่งหนึ่งที่สามารถบ่งชี้ถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีนั้นคือ การสื่อสารที่ดี การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา วัฒนธรรมองค์กร และสังคมขององค์กร ก็มีผลสำคัญเช่นเดียวกัน เนื่องจากมนุษย์จำเป็นต้องมีสังคม การทำงาน โดยลำพังตัวคนเดียวนั้นไม่สามารถที่จะกระทำได้ ผลสำเร็จของงานย่อมมาจากการได้รับการยอมรับจากสังคม ในสังคมของคนทำงาน ย่อมมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน แนวคิดและทฤษฎีทางสังคม ทฤษฎีการขัดแย้ง และทฤษฎีการสื่อสารมีแนวคิด คือ

2.1.1 แนวคิดทางสังคมและทฤษฎีสังคม

แนวคิดทางสังคม (Social thought) หมายถึง ความคิดของมนุษย์โดยมนุษย์และเพื่อนมนุษย์ ความคิดที่มนุษย์ประดิษฐ์คิดค้นขึ้นมา จะกระทำโดยคนเดียวหรือหลายคนก็ได้ กรณีที่คิดคนเดียวก็ต้องเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นด้วย แม้ไม่ยอมรับทั้งหมดก็อาจยอมรับเพียงบางส่วน ความคิดนั้นจึงคงอยู่ได้ Emory Bogardus ได้ให้ความหมายแนวคิดทางสังคมว่า “เป็นความคิดเกี่ยวกับการสอบถามหรือปัญหาทางสังคมของบุคคลต่างๆ ไม่ว่าจะป็นอดีตหรือปัจจุบัน เป็นการคิดร่วมกันของเพื่อนหรือผู้ที่อยู่ในความสัมพันธ์ เป็นความคิดของแต่ละคนและของกลุ่มคน ในเรื่องรอบตัวมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ของสังคมแต่ละยุคแต่ละสมัยก็ต้องคิด เพื่อหาทางแก้ปัญหาหรือทำให้

ปัญหาบรรเทา ความคิดความอ่านที่ได้ประดิษฐ์คิดค้นขึ้นมาแล้ว และใช้การได้ดี ก็จะได้รับ การเก็บรักษาสืบทอดจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง” อาจารย์วราคม ทีสุกะ ให้ความหมายว่า “แนวคิดทางสังคมเป็นความคิดของมนุษย์ เกิดจากการรวมกันเป็นกลุ่มเป็นก้อนของมนุษย์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตมนุษย์โดยทั่วไป และปัญหาที่ประสบ ความคิดนี้เป็นที่ยอมรับกันในหมู่มนุษย์ ไม่สูญหาย มีการสืบความคิดกันต่อไป”

ประเภทของแนวคิดทางสังคม

ได้เรียบเรียงจากความคิดของ Bogardus ได้ 5 ประเภท เรียกว่า “แนวทางห้าสายของความคิดมนุษย์” (five lines of human thought) ดังนี้

1. ความคิดเกี่ยวกับจักรวาล เป็นความคิดของคนโบราณเกี่ยวข้องกับลักษณะของสากลจักรวาล และความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับจักรวาล มนุษย์ยุคโบราณสนใจในศาสนา ในจิตและวิญญาณ มีความคิดความเชื่อในเรื่องเทพเจ้า ภูต ผี เทวดา ลัทธิศาสนาต่างๆ เช่น ลัทธิเทพเจ้าองค์เดียว (monotheism) ลัทธิเทพเจ้าหลายองค์ (polytheism) การปกครองโดยสงฆ์ (monotheism) สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์เกิดความกลัวและความหวัง อุดมการณ์และการบูชาอันศักดิ์ด้วยชีวิต

2. ความคิดเกี่ยวกับปรัชญา ในขั้นนี้มีระดับความคิดเชิงปัญญาสูงขึ้น แต่ก็ยังเป็นความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับจักรวาลเกี่ยวข้องกับสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต แต่ไม่เกี่ยวกับศาสนา หรือไม่ใช่ความคิดที่สนองความจำเป็นทางศาสนา ความเชื่อ มนุษย์พยายามลดความคลุมเครือ หาความกระจ่างในสิ่งแวดล้อมของจักรวาล

เกณฑ์คำอธิบายต่างๆอย่างมีเหตุผล หาเอกภาพจากการเปลี่ยนแปลงและหาแก่นสารใน ความซับซ้อน มนุษย์ได้พบว่าในยุคนี้ควรมีการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติ เชื่อมั่นในความสามารถของมนุษย์ และรู้ว่าในที่สุดทุกสิ่งจะต้องแตกดับ ไป มนุษย์พยายามสร้างความหมายสูงสุดของสิ่งต่างๆอย่างไม่มีอคติตามความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นของตน

3. ความคิดเกี่ยวกับตนเอง เมื่อมีความรู้เกี่ยวกับจักรวาลและความรู้ทางปรัชญาเพียงพอแล้ว มนุษย์ก็หวนกลับมาคิดถึงตัวเอง คิดถึงบุคลิกลักษณะ โครงสร้างและหน้าที่ของการคิด การกระทำหรือการประพฤติปฏิบัติของตนเอง คิดถึงความฉลาด ความโง่ ความจำ ความฝันและสิ่งต่างๆเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งเป็นที่มาของวิชาจิตวิทยาสมัยใหม่

4. ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ความรู้สึเกี่ยวกับ หิน ดิน น้ำ อากาศ ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ และมนุษย์จำเป็นต้องรู้จัก เพื่อป้องกันอันตราย หรือใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านี้ การคิดเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ ทำให้มนุษย์ได้บ่อน้ำมัน บ่อน้ำมัน บ่อแก๊ส นำมาปรับปรุงการคมนาคม

ขนส่ง ความคิดความรู้อันแยกย่อยของมนุษย์ ทำให้มนุษย์รู้จักใช้ประโยชน์จากวัตถุต่างๆ สามารถควบคุมธรรมชาติได้ นั่นคือที่มาของความคิดทางวิทยาศาสตร์ ที่ทำให้เกิดความสะดวกสบาย

5. ความคิดเกี่ยวกับเพื่อนมนุษย์หรือสังคมมนุษย์ ในประวัติศาสตร์มนุษย์มีความคิดเกี่ยวกับเพื่อนมนุษย์ในลักษณะเป็นกลุ่มน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนที่ทำให้กับเรื่องต่างๆ ใน 4 ข้อแรก และได้หันมาสนใจเรื่องของเพื่อนมนุษย์เมื่อไม่นานมานี้ โดยอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ได้แก่ ความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ระหว่างมนุษย์กับสังคม ภาระหน้าที่ ความผูกพันที่มีต่อเพื่อนมนุษย์ ต่อสังคม ลักษณะของชีวิตสังคม แนวโน้มทางสังคม ปัญหาสังคม หลักการ การศึกษาวิเคราะห์สังคม อันเป็นความคิดพื้นฐานของสังคมศาสตร์ในสังคมสมัยใหม่

ทฤษฎีสังคม (Social Theory)

ความหมายของทฤษฎี คือ คำอธิบายสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเรื่องหนึ่งเรื่องใดสำหรับนักวิทยาศาสตร์ ทฤษฎีจะต้องเป็นคำอธิบายตามหลักเหตุผลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ของสิ่งนั้นอย่างมีระบบจนสามารถพยากรณ์สิ่งนั้นในอนาคตได้

ดังนั้น ความหมายของทฤษฎีสังคม คือ คำอธิบายเรื่องของคนและความสัมพันธ์ระหว่างคนตามหลักเหตุผล และความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ของคน หรือระหว่างคนต่อคน คนต่อกลุ่ม คนต่อสภาพแวดล้อม อย่างมีระบบจนสามารถพยากรณ์ได้

ทฤษฎีสังคมตามความหมายดังกล่าว จึงมีขอบเขตกว้างขวาง เป็นคำอธิบายเกี่ยวกับคนแต่ละบุคคล กลุ่มคน ความสัมพันธ์ระหว่างคนต่างๆ รวมไปถึงคำอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ข้อสำคัญนั้นจะต้องเป็นไปตามหลักเหตุผล มีระบบระเบียบพอที่จะเป็นฐานในการพยากรณ์เรื่องทำนองเดียวกันในอนาคตได้ Jame Miley “โดยทั่วไปความพยายามที่จะอธิบายส่วนหนึ่งส่วนใดของสังคม (Social life) ถือได้ว่าเป็นทฤษฎีสังคม” และ Henry P Fairchild ให้ความหมายว่า “ทฤษฎีสังคม คือ การวางนัยต่างๆ ไปหรือข้อสรุปที่ใช้ได้ทั่วไปเพื่ออธิบายปรากฏการณ์สังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง”

ทฤษฎีทางสังคมกับแนวคิดทางสังคม มีความคล้ายคลึงกัน แต่ไม่เหมือนกัน ดังนี้

ประการแรก ทฤษฎีทางสังคมเป็นคำอธิบายเรื่องเกี่ยวกับคน หรือความสัมพันธ์ระหว่างคน ซึ่งเป็นการรู้ระดับหนึ่งที่ยังไม่ถึงขั้นอธิบาย

ประการที่สอง ทฤษฎีทางสังคม แสดงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ของคนหรือระหว่างคนต่อคนอย่างมีระบบ แต่ความคิดทางสังคมไม่กำหนดว่าต้องเป็นเช่นนั้น

ประการที่สาม ทฤษฎีทางสังคมมีความสามารถพยากรณ์อนาคตได้ แต่ความคิดทางสังคมไม่ถึงขั้นนั้น

ประการที่สี่ ทฤษฎีทางสังคมอาจมีรูปของข้อความที่เตรียมไว้สำหรับการพิสูจน์ด้วยข้อมูลประจักษ์ ทฤษฎีทางสังคมอาจมีทั้งที่เคยตรวจสอบด้วยข้อมูลประจักษ์ หรือยังไม่เคยผ่าน แต่ได้มีการเตรียมหรือมีลักษณะที่พร้อมจะให้พิสูจน์

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีสังคม คือ คำอธิบายปรากฏการณ์สังคมอย่างใดอย่างหนึ่งตามหลักเหตุผล โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของปรากฏการณ์สังคมนั้น จนสามารถที่จะพยากรณ์ปรากฏการณ์สังคมในอนาคตได้ ทฤษฎีสังคมมีความหมายกว้างเป็นทฤษฎีของจิตวิทยา ซึ่งอาจหมายถึงเรื่องของคนแต่ละคนก็ได้ (Psychology studies human interaction of individuals) หรืออาจหมายถึงทฤษฎีรัฐศาสตร์ ซึ่งเป็นเรื่องของอำนาจของคนหลายคนที่เกี่ยวข้องกัน หรืออาจหมายถึงทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ อันเป็นเรื่องของคนหลายคนกับวัตถุในการผลิตการจำหน่ายจ่ายแจกผลิตภัณฑ์และบริการในการอุปโภคบริโภคได้ และอาจเป็นทฤษฎีสังคมวิทยา เป็นเรื่องของรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์หรืออาจจะเป็นทฤษฎีของมานุษยวิทยาเป็นเรื่องของคนที่มีแบบแผนการคิด การกระทำหรือวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ทฤษฎีทางสังคมจึงคล้ายกับแนวคิดทางสังคม ที่เกี่ยวข้องกับคนและความสัมพันธ์ระหว่างคน รวมทั้งระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม แต่ก็มีความแตกต่างกันที่ทฤษฎีเป็นข้อความที่เป็นไปตามหลักเหตุผล มีระบบและพยากรณ์ปรากฏการณ์ในอนาคต

ทฤษฎีการขัดแย้ง (Conflict Theory)

เป็นทฤษฎีแม่บทที่สำคัญอีกทฤษฎีหนึ่งของสังคมวิทยา เนื้อหาสาระของทฤษฎีสมัยใหม่ของทฤษฎีนี้ สืบเนื่องมาจากแนวคิดของนักสังคมวิทยา ชาวเยอรมัน 2 คน คือ Karl Marx และ Georg Simmel ทฤษฎีการขัดแย้ง แม้จะถือกำเนิดในยุโรป ในเวลาไล่เลี่ยกับทฤษฎีการหน้าที่ แต่เพิ่งจะได้รับความสนใจในอเมริกา เมื่อ ทศวรรษที่ 1950

Lockwood ยืนยันว่ามีกลไกบางอย่างในสังคมที่ทำให้การขัดแย้งเกิดขึ้นในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น

1. การที่บุคคลมีอำนาจไม่เท่ากัน
2. การที่สังคมมักมีของหายากอยู่อย่างจำกัด
3. ในสังคมมักมีกลุ่มต่างๆที่มีเป้าหมายไม่เหมือนกัน จึงมีการช่วงชิงให้ได้บรรลุเป้าหมายนั้น

สาระสำคัญของทฤษฎีการขัดแย้ง

1. ทุกหน่วยของสังคมอาจเปลี่ยนแปลงได้
2. ทุกหน่วยของสังคมเป็นบ่อเกิดของการขัดแย้ง
3. ทุกหน่วยของสังคมมีส่วนส่งเสริมความไม่เป็นปึกแผ่นและการเปลี่ยนแปลง
4. ทุกสังคมจะมีคนกลุ่มหนึ่งควบคุมบังคับคนอีกกลุ่มหนึ่ง ให้เกิดความเป็นระเบียบใน

สังคม

ประพจน์ของโคเซอร์ ดำเนินตามแนวคิดของ Simmel

- การขัดแย้งนั้นไม่ได้มีแต่ผลเสียอย่างเดียว แต่มีผลในทางสร้างสรรค์มีผลในทาง

ดีด้วย

ประพจน์ของ Coser

1. โลกทางสังคมเป็นระบบหนึ่งซึ่งประกอบด้วยหน่วยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์
ต่อเนื่องกัน
2. ระบบสังคมทั้งหมดต่างก็ไร้สมดุลงภาพ มีความตึงเครียดและการขัดแย้งใน
ผลประโยชน์ ระหว่างหน่วยงานต่างๆที่สัมพันธ์กัน
3. กระบวนการต่างๆ ภายในหน่วยหรือระหว่างหน่วยของระบบ ดำเนินภายใต้เงื่อนไข
ต่างๆ เพื่อที่จะซ่อมบำรุงเปลี่ยนแปลง เพิ่มลดบูรณาการและความสามารถปรับตัวของระบบ
4. กระบวนการ เช่น ความรุนแรง ความเห็นคัดค้าน ความเบี่ยงเบน และการขัดแย้ง ถือเป็น
เป็นการทำลายระบบ

สาเหตุของการขัดแย้ง

1. การขัดแย้งเกิดจากการที่กลุ่มไม่ได้ประโยชน์ เกิดความสงสัยข้องใจความถูกต้อง
ของการแบ่งปันทรัพยากร
2. การขัดแย้งเกิดจากการไม่ได้ประโยชน์ สืบเนื่องมาจากลักษณะเชิงเปรียบเทียบ
มากกว่าลักษณะเด็ดขาด

ความเข้มแข็งของการจัดแย้ง

1. ความเข้มข้นของการจัดแย้งจากความชัดเจนของสาเหตุจัดแย้ง
2. ความเข้มข้นของการจัดแย้งจากขนาดของอารมณ์ผูกพันของสมาชิกกลุ่มจัดแย้ง
3. ความเข้มข้นของการจัดแย้งจากการที่โครงสร้างสังคมมีความเข้มงวด และมีวิธีการ

คุณลักษณะความเครียดและการจัดแย้งน้อย

4. ความชัดเจนจะไม่เข้มข้นถ้ากลุ่มจัดแย้ง จัดแย้งกันด้วยผลประโยชน์แท้จริง
5. ความเข้มข้นของการจัดแย้งเกิดจากการจัดแย้งเกี่ยวกับผลประโยชน์ไม่แท้จริง
6. ความเข้มข้นของการจัดแย้งเกิดจากผลประโยชน์ส่วนรวมเหนือผลประโยชน์

ส่วนตัว

7. ความเข้มข้นของการจัดแย้งเกิดจากการจัดแย้ง เนื่องมาจากค่านิยมและประเด็นสำคัญทางสังคม

ความยาวของการจัดแย้ง

1. ความชัดเจนจะยืดยาวหากกลุ่มจัดแย้งไม่จำกัดเป้าหมายลง
2. ความชัดเจนจะยืดยาวหากกลุ่มจัดแย้งไม่สามารถเห็นพ้องกันเรื่องเป้าหมายได้
3. ความชัดเจนจะยืดยาวหากกลุ่มจัดแย้งไม่รู้ความแตกต่างของตน สัญลักษณ์แห่งชัยชนะ และท้ายแพ้ของตน
4. ความชัดเจนจะสั้นหากผู้นำกลุ่มจัดแย้งทั้งสองฝ่ายต่างรู้ดีกว่าการบรรลุเป้าหมายมีราคาแพงกว่าการได้ชัยชนะระหว่างกัน
5. ความชัดเจนจะสั้นหากผู้นำกลุ่มจัดแย้ง ต่างมีความสามารถชักชวนสมาชิกกลุ่มจัดแย้งให้ยุติจัดแย้งได้

ประโยชน์ของการจัดแย้ง

1. การจัดแย้งที่มีความเข้มข้นจะทำให้ข้อบ่งชี้ของกลุ่มจัดแย้งแต่ละกลุ่มมีความชัดเจน

2. การขัดแย้งที่มีความเข้มข้นและการแบ่งงานอย่างชัดเจนระหว่างสมาชิกของกลุ่มขัดแย้งแต่ละกลุ่ม จะทำให้เกิดการรวมอำนาจเข้าสู่ศูนย์กลางของโครงสร้างอำนาจการตัดสินใจ
3. การขัดแย้งที่มีความเข้มข้นและเชื่อว่าจะมีผลกระทบไปทุกส่วนของแต่ละกลุ่มจะทำให้เกิดความมั่นคงขึ้นในแต่ละกลุ่มขัดแย้ง
4. ความสัมพันธ์ขั้นปฐมภูมิระหว่างสมาชิกกลุ่มขัดแย้งและความขัดแย้งที่มีความเข้มข้นสามารถบังคับให้ยอมรับบรรทัดฐานและค่านิยมของกลุ่มได้
5. โครงสร้างสังคมของกลุ่มขัดแย้งที่เข้มงวดน้อยและการขัดแย้งระหว่างกันมากไม่ จะเปิดโอกาสให้แต่ละกลุ่มสามารถเปลี่ยนแปลงระบบไปในแนวทางส่งเสริมการปรับตัวและความมั่นคง
6. ความขัดแย้งที่เกิดบ่อยๆ จะทำให้สามารถเป็นเครื่องแสดงการไม่ลงรอยกันในค่านิยมสำคัญ และจะสามารถรักษาคุณภาพได้มากขึ้น
7. ความขัดแย้งที่เกิดบ่อยและไม่เข้มข้นมาก จะทำให้แต่ละกลุ่มขัดแย้ง สามารถสร้างระเบียบบรรทัดฐานกำกับการขัดแย้งขึ้นมาได้
8. ระบบสังคมที่ไม่เข้มงวดมาก จะทำให้การขัดแย้งสามารถสร้างสมดุลและระดับสูงต่ำของอำนาจในระบบขึ้นมาได้
9. ระบบสังคมที่ไม่เข้มงวดมาก จะทำให้การขัดแย้งเป็นสาเหตุให้เกิดความสัมพันธ์แบบผสม มีการยึดเหนี่ยวกันและบูรณาการของระบบเพิ่มขึ้น

2.1.2 หลักและทฤษฎีการสื่อสาร

การสื่อสาร

ชีวิตเป็นเรื่องของการเรียนรู้และสิ่งหนึ่งที่สำคัญและต้องมีการเรียนรู้คือ ความสัมพันธ์ หรือ มนุษยสัมพันธ์ เพราะทุกสิ่งทุกอย่างในโลกนี้มักเป็นบทเรียนของกันและกัน ถ้าไม่ใส่ใจเรียนรู้ซึ่งกันและกันก็จะอยู่ในโลกนี้ด้วยความยากลำบาก เพราะชีวิตจะมีคุณค่าและรู้สึกมีความสุขเมื่อได้แสดงออกอย่างที่รู้สึก มีโอกาสเรียนรู้เรื่องราวและสิ่งใหม่ๆตามที่เราต้องการ

ดังนั้น ความสำเร็จของมนุษย์ในการดำรงชีวิตทั่วไป จึงมักมีข้อกำหนดไว้อย่างกว้างๆว่า เราจะต้องเข้ากับคนที่เราติดต่อด้วยให้ได้ และต้องเข้าให้ได้ดี ด้วยการเรียนรู้ที่จะสร้างความสัมพันธ์ร่วมกัน โดยอาศัยวิธีการสื่อสารและหลักจิตวิทยา ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ โดยทั่วไปมักถูกมองว่าเป็นเรื่องของศิลปะ (Arts) มากกว่าศาสตร์ (Science) ซึ่งก็หมายความว่า การ

เรียนรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบุคคลแต่เพียงอย่างเดียว โดยขาดศาสตร์ของการสื่อสาร ข่อมขาดศิลปะในการนำไปปรับใช้ในชีวิตจริงให้ประสบความสำเร็จได้

ความหมายของการสื่อสาร

ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของการสื่อสารไว้ในหลายแง่มุม เช่น

จอร์จ เอ มิลเลอร์ : เป็นการถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่ง ไปยังอีกที่หนึ่ง

จอร์จ เกร์บนอร์ : เป็นการแสดงกริยาสัมพันธ์ทางสังคมโดยใช้สัญลักษณ์และระบบ

สาร

วิลเบอร์ ชแรมส์ : เป็นการมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร

ซึ่งสามารถสรุปให้เข้าใจได้ง่ายๆคือ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ที่เรียกว่าผู้ส่งสาร ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่าผู้รับสาร โดยผ่านช่องทางในการสื่อสาร โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ผู้ส่งสาร(Sender) สาร(Message) ช่องทาง(Channel) และตัวผู้รับสาร (Reciever) ซึ่งมักเรียกกันว่า SMCR

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

การสื่อสารในชีวิตของแต่ละบุคคลนั้นล้วนมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป และส่งผลต่อการดำเนินชีวิตได้คือ ทำให้ไม่รู้สึกละเลย ทำให้ทราบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สร้างความสัมพันธ์ทางสังคม ทำให้เกิดการแสดงออก ทำให้เกิดการพักผ่อนหย่อนใจ ทำให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้เกิดกำลังใจ(หาภาพประกอบแต่ละประเภท)

ประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสารภายในบุคคล(Intrapersonal Communication)

การคิดหรือจินตนาการกับตัวเอง เป็นการคิดไตร่ตรองกับตัวเอง ก่อนที่จะมีการสื่อสารประเภทอื่นต่อไป

การสื่อสารระหว่างบุคคล(Interpersonal Communication)

การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำการสื่อสารกันอย่างมีวัตถุประสงค์ เช่นการพูดคุยปรึกษาหารือในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

การสื่อสารกลุ่มย่อย(Small-group) Communication

การสื่อสารที่มีบุคคลร่วมกันทำการสื่อสารเพื่อทำกิจกรรมร่วมกันแต่จำนวนไม่เกิน 25 คน เช่นชั้นเรียนขนาดเล็ก ห้องประชุมขนาดเล็ก

การสื่อสารกลุ่มใหญ่(Large-group Communication)

การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก เช่นภายในห้องประชุมใหญ่ โรงภาพยนตร์ โรงละคร ชั้นเรียนขนาดใหญ่

การสื่อสารในองค์กร(Organization Communication)

การสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในหน่วยงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง เช่นการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน เจ้านายกับลูกน้อง

การสื่อสารมวลชน(Mass Communication)

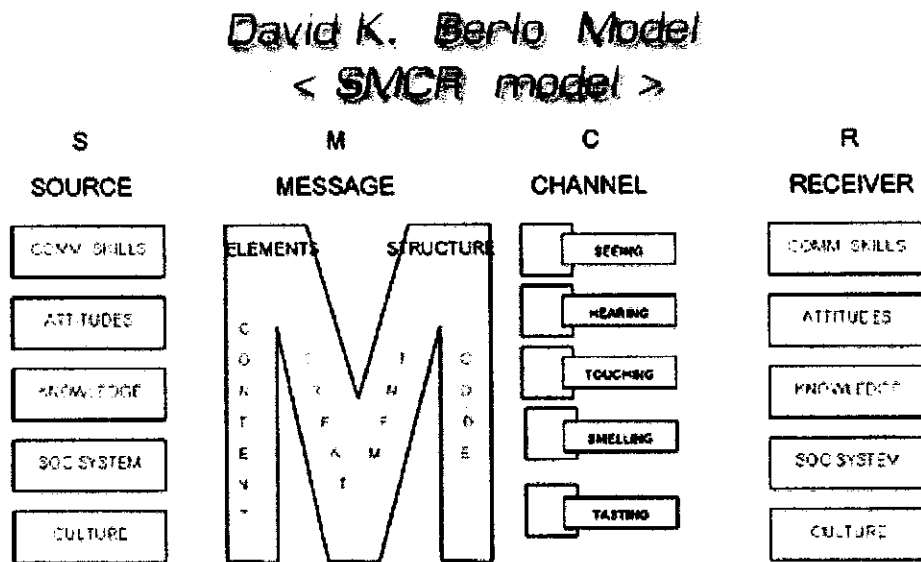
การสื่อสารกับคนจำนวนมากในหลายๆพื้นที่พร้อมกัน โดยใช้สื่อมวลชน เช่นหนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อกลาง เหมาะสำหรับการส่งข่าวสารไปยังผู้คนจำนวนมากๆในเวลาเดียวกัน

การสื่อสารระหว่างประเทศ(International Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกันใน เชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม การเมือง และสังคม เช่นการสื่อสารทางการทูต การสื่อสารเจรจาต่อรองเพื่อการทำธุรกิจ

ประสิทธิภาพของการสื่อสาร

ตามองค์ประกอบของการสื่อสาร ทำให้เห็นว่ามีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารได้ ดังนั้นจึงควรต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบต่างเพื่อช่วยในการวางแผนการสื่อสาร โดยสามารถศึกษาได้จากแบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล

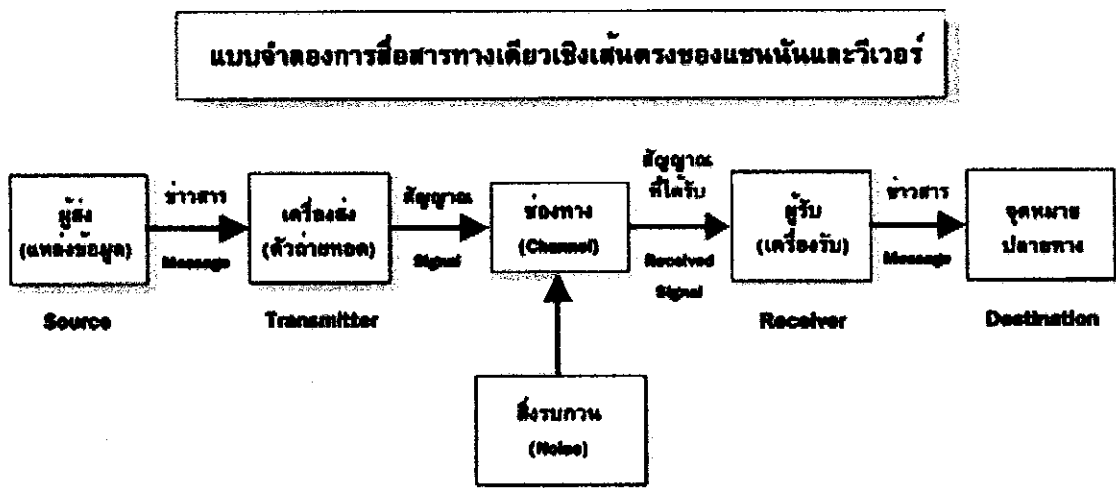


ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล

จากแนวคิดของเบอร์โล ได้พูดถึงองค์ประกอบต่างไว้ดังนี้

ผู้ส่งสาร และผู้รับสาร (Sender and Receiver)ในตัวผู้ส่งสารและผู้รับสารเองก็มีองค์ประกอบที่สามารถช่วยให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้ อันได้แก่ **ทักษะในการสื่อสาร (Communication skill)** อันประกอบด้วย การพูด การฟัง การอ่าน การเขียนและยังรวมถึงการแสดงออกทางท่าทางและกริยาต่าง เช่นการใช้สายตา การยิ้ม ท่าทางประกอบ และสัญลักษณ์ต่าง การฝึกฝนทักษะการสื่อสาร และรู้จักเลือกใช้ทักษะจะช่วยส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้ทางหนึ่ง ถัดมาก็คือ**ทัศนคติ (Attitude)** การมีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นต่อตนเอง ต่อเรื่องที่ทำการสื่อสาร หรือแม้กระทั่งต่อช่องทางและตัวผู้รับสาร และในทางกลับกันทัศนคติของผู้รับสารที่มีต่อองค์ประกอบต่างก็สามารถทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพได้ ในทางตรงกันข้ามหากว่ามีทัศนคติที่ไม่ดีแล้วก็จะก่อให้เกิดความล้มเหลวได้เช่นกัน นอกจากนี้**ความรู้ (Knowledge)**ของตัวผู้ส่งสารและผู้รับสารเองก็มีผลต่อการสื่อสาร ทั้งความรู้ในเนื้อหาที่จะสื่อสาร ถ้าไม่รู้อันนี้ก็ไม่สามารถสื่อสารให้ชัดเจนหรือทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ ผู้รับสารเองหากขาดความรู้ก็

ไม่สามารถทำความเข้าใจตัวสารได้ อีกด้านหนึ่งก็คือความรู้ในกระบวนการสื่อสาร ถ้าไม่รู้ในส่วนนี้ก็ไม่สามารถวางแผนทำการสื่อสารให้สำเร็จได้เช่นกัน ในด้านสุดท้ายก็คือ สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม(Social and Culture) สถานภาพของตัวเองในสังคมเช่นตำแหน่งหรือหน้าที่การงาน จะมีส่วนกำหนดเนื้อหาและวิธีการ ในการสื่อสาร ด้านวัฒนธรรมความเชื่อ ค่านิยม วิถีทางในการดำเนินชีวิตก็จะมีส่วนในการกำหนดทัศนคติ ระบบความคิด ภาษา การแสดงออกในการสื่อสารด้วยเช่นกัน



ที่มา : ที่มาจากหนังสือเทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรมของ กิดานันท์ มลิทอง

ภาพที่ 2.2 แสดงแบบจำลอง การสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของแชนนอนและวีเวอร์

ตามแบบจำลองของแชนนอนและวีเวอร์(Shannon and Weaver) จะมองถึงองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสารเช่นเดียวกับเบอร์โลแล้ว ยังให้ความสำคัญกับ "สิ่งรบกวน" (Noise) ด้วย เพราะในการสื่อสารหากมีสิ่งรบกวนเกิดขึ้นก็จะหมายถึงการเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร เช่น หากอาจารย์ใช้ภาพเป็นสื่อการสอนแต่ภาพนั้นไม่ชัดเจนหรือเล็เกินไปก็จะทำให้ผู้เรียนเห็นไม่ชัดเจนทำให้เกิดการไม่เข้าใจ

สังคมและวัฒนธรรมของเอเชียและยุโรปทำให้มีรูปแบบการสื่อสารที่ต่างกัน หรือแม้กระทั่งสังคมเมืองกับสังคมชนบทก็มีความแตกต่างกัน

สาร(Message) ตัวสารก็คือ เนื้อหา ข้อมูล หรือความคิดที่ถูกถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร ซึ่งก็จะมององค์ประกอบอยู่คือ การเข้ารหัส(Code) จะเป็นกลุ่มของสัญลักษณ์ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้สื่อความหมาย เนื้อหา (Content) ก็คือเนื้อหาสาระที่ถูกถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร และอีกส่วนหนึ่งก็คือการจัดสาร(Treatment) เป็นการเรียบเรียงรหัส และเนื้อหาให้ถูกต้อง เหมาะสม ได้ใจความ

ช่องทาง (Channel) ช่องทางและสื่อจะเป็นตัวเชื่อมผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าด้วยกัน การเลือกใช้สื่อสามารถเป็นตัวลดหรือเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารได้ ในการเลือกสื่อต้องพิจารณาถึงความสามารถของสื่อในการนำสารไปสู่ประสาทสัมผัสหรือช่องทางในการรับสาร ซึ่งก็ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น การลิ้มรส

จากทฤษฎีความสัมพันธ์ด้านสังคม และทฤษฎีการสื่อสาร จะเห็นได้ว่า มีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หลายครั้งการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจผิดขึ้น มีความขัดแย้งและเกิดการโต้แย้งกันขึ้น ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในระดับผู้บังคับบัญชาและระดับเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดการโต้แย้งกันขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานย่อมลดลง เนื่องจากไม่อยากทำงานให้กับผู้บังคับบัญชา และไม่อยากร่วมงานกับเพื่อนร่วมงาน เกิดการขาดกำลังใจในการทำงาน ไม่อยากเห็นหน้า การสื่อสารที่ถูกต้อง ชัดเจน และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จึงส่งผลต่องาน ขวัญกำลังใจในการทำงาน สิ่งหนึ่งที่เป็นเหตุให้เกิดขวัญกำลังใจ คือการได้รับการยอมรับ ได้รับการยกย่องชมเชย รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ในด้านบวก จากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ทำให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ของในสังคมขององค์กร

2.2 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร

คำว่า “มนุษยสัมพันธ์” (human relations) นี้ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน จะยกมากล่าวเพียง 3 ตัวอย่าง ดังนี้

เอ็ดวิน บี ฟลิปโป (Flippo 1966:15 อ้างถึงในจรูญ ทองถาวร 2536:2) ให้ความหมายไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์คือ การรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือ ประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้บังเกิดผลตามเป้าหมาย

คีธ เดวิส (Davis 1957:9) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ เป็นการจูงใจบุคคลในกลุ่มให้ร่วมมือกันเพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ บังเกิดผลเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม

ประยูร ทองสุวรรณ อธิบายว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องราวที่ว่า ด้วยพฤติกรรมของคนที่เกี่ยวข้องกับ การทำงานร่วมกับองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานร่วมกันดำเนินไปด้วยความราบรื่น บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

จากความหมายของมนุษยสัมพันธ์ที่ยกมาเป็นตัวอย่างทั้ง 3 ความหมายดังกล่าว

อาจสรุปได้ว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มบุคคลในองค์การใด องค์การหนึ่ง หรือสังคมใดสังคมหนึ่ง เพื่อดำเนินการให้องค์การนั้นหรือสังคมนั้นบรรลุผลตาม เป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะมี 2 ลักษณะด้วยกันคือ มนุษยสัมพันธ์อันดีและมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ถ้ามี มนุษยสัมพันธ์อันดี บุคคลในองค์การหรือสังคมดังกล่าวก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจต่อกันและกันมี ความเข้าใจอันดีต่อกัน ร่วมมือกันประสานงาน ช่วยเหลือ แบ่งปันและให้อภัยต่อกัน แต่ถ้ามนุษย สัมพันธ์ไม่ดี บุคคลในองค์การนั้นหรือสังคมนั้นก็มักจะไม่นชอบพอกัน ขัดแย้งกัน ไม่รวมมือกัน ไม่ ช่วยเหลือ ต่างคนต่างอยู่หรือถั่นแก้งกัน ส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์การหรือกลุ่มสังคมนั้นๆ เสี่ยงหาย บุคคลในกลุ่มขาดความสุข ซึ่งในทำที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อการค้าเนินชีวิตของบุคคลทุก คนในกลุ่มนั้นๆ ไม่มากก็น้อย

ที่กล่าวมานี้ นอกจากเป็นการอธิบายความหมายของมนุษยสัมพันธ์ ยังสะท้อนให้เห็น ได้ว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ มักมองความสำคัญ ของมนุษยสัมพันธ์ ในแง่ของการนำไปใช้ ประโยชน์ในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน ซึ่งถ้าทำงานร่วมกัน ในบรรยากาศของความ สัมพันธภาพอันดีต่อกันนอกจากจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของงานแล้วยังส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิต ของบุคคลที่มาทำงานร่วมกันด้วยการมองเห็นความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ต่อการทำงาน ใน หน่วยงานนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ แมรี ปาร์กเกอร์ โพลเล็คต์ ซึ่งเป็นนักบริหารที่ทำงาน ทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และการแนะแนวอาชีพ โดยโพลเล็คต์มีความเห็นว่า ในการดำเนินงาน นั้น ผู้เป็นนายทุนไม่ควรคิดแต่เรื่องเงิน หากแต่ควรใช้จิตวิทยา ในการบริหารงานและการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อกันและต่อองค์การ คือมีมนุษย สัมพันธ์อันดี จะช่วยลดความขัดแย้งในหน่วยงานลง ได้ ซึ่งถ้าความขัดแย้งลดลงก็น่าจะเป็นแนวทาง ให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น แนวคิดดังกล่าวนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าของ สถาบัน เทคโนโลยีคาร์เนกี สถาบันดังกล่าวได้วิเคราะห์ประวัติของบุคคลถึงหมื่นคน และผลการวิเคราะห์ พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ลักษณะส่วนตัว และการปฏิบัติต่อผู้อื่นช่วยให้กลุ่มตัวอย่างประสบ ความสำเร็จถึงร้อยละ 85 แต่ปัจจัยด้านความสามารถ ด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญมาก ทั้งต่อ งานและชีวิตส่วนตัวของบุคคล ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้ บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตและการงาน เรื่องของมนุษยสัมพันธ์ จึงเป็นเรื่องที่ควรเรียนรู้และ นำมาประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตและการทำงานร่วมกันในสังคม

ลักษณะของกลุ่มทำงานที่มีความสัมพันธ์อันดี

การศึกษาเรื่องลักษณะของกลุ่มทำงาน ที่มีความสัมพันธ์อันดี ในที่นี้เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิด

ความเข้าใจ และค้นหาแนวทาง สร้างเสริม ความสัมพันธ์กันดีต่อกันในหน่วย งานที่ตนเอง เป็น สมาชิกตามบทบาท หน้าที่ของตนในหน่วยงานนั้นๆ คำว่า “ลักษณะของกลุ่มงาน” ที่กล่าวถึงในที่นี้ มุ่งเน้นที่พฤติกรรมกระทำ การปฏิบัติต่อกัน และ กันของทำงานร่วมกลุ่ม ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. มีการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย บุคคลส่วนใหญ่มักต้องการมีส่วนร่วมใน กลุ่มที่ตน เป็นสมาชิกซึ่ง การทำงานร่วมกัน แบบประชาธิปไตย จะสนองความต้องการนี้ได้ โดยที่ ทุกคนต่างมีสิทธิมีเสียง ในการแสดงความคิดเห็น ต่องาน รับผิดชอบ ความคิดเห็นของกันและกัน และ เคารพใน มติของ เสียงส่วนใหญ่ซึ่งจาก ผลการศึกษาวิจัยของเลอวิน นักจิตวิทยา กลุ่มทฤษฎีสถนาม พบว่า การทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย ช่วยให้กลุ่มมีความร่วมมือ และงานสำเร็จดีกว่า กลุ่ม เผด็จการ หรือกลุ่มเสรีนิยม จึงกล่าวได้ว่าการทำงานร่วมกันแบบ ประชาธิปไตย ช่วยเสริมสร้าง มนุษยสัมพันธ์ ในหน่วยงานได้

2. มีความไว้วางใจ และเชื่อในความสามารถซึ่งกันและกัน บุคคลทั่วไปมักต้องการ ความเชื่อถือไว้วางใจ จากผู้อื่น ดังนั้นในการทำงานร่วมกันทุกคน ควรต้องให้ความไว้วางใจซึ่งกัน และกัน ให้เกียรติ และเชื่อถือในความ สามารถของเพื่อนร่วมงาน ไม่เข้าไปก้าวก่ายถ้าเขาไม่ขอ ความช่วยเหลือ การก้าวก่าย เกินหน้าที่ มักก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง สร้างผลเสียต่องานมากกว่า ผลดี

3. มีการติดต่อสื่อสารที่ดีในหน่วยงาน มนุษย์ทุกคน มักต้องการ ความชัดเจน ในงาน และต้องการความสบายใจในการอยู่ร่วมกันด้วย ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดี นอกจากช่วยสร้าง ความ เข้าใจในงานร่วมกัน แล้วยังช่วยเสริมความสัมพันธ์ส่วนตัว กันด้วย ถ้ากลุ่มมีการติดต่อสื่อสาร ที่ดี จะมีส่วนส่งเสริมทั้งประสิทธิภาพของงานและการอยู่ร่วมกัน ในกลุ่มทำงานที่ดีนั้น มักใช้การ สื่อสารสองทาง หรือหลายทางมากกว่าสื่อสารทางเดียว คือให้มีการตอบโต้ อภิปราย แสดง ความเห็น หรือซักถามข้อสงสัยร่วมกันมากกว่าที่จะรับคำสั่ง หรือรับฟังความ คิดอยู่ข้างเดียว ขณะเดียวกันในการใช้ภาษา เพื่อสื่อสารไม่ว่า จะเป็นการพูดหรือเขียน ก็ให้เป็นไปตาม ทางสร้าง สรรค์ให้เกิดผลดีต่อกัน และกัน

4. มีการช่วยเหลือกันในขอบเขตที่เหมาะสม ในการทำงาน และอยู่ร่วมกันในกลุ่ม ถ้า ทุกคนพร้อมต่อ การเป็นผู้ให้ ย่อมทำให้เกิด ความสุขในกลุ่มได้ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน จัดว่า เป็นการให้อีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึก เป็นมิตร ซาบซึ้งใจ ฟังพอใจ และเกิด ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน แต่ทั้งนี้ต้องเป็นการให้ในขอบเขตที่เหมาะสม เช่น ให้เมื่ออีกฝ่ายต้องการ ความช่วย เหลือ ให้โดยไม่มีผลกระทบในทางเสียหาย ต่องานส่วนรวม หรือช่วยเหลือโดย เลือกลงที่ รักมักที่ซัง คือขาดความยุติธรรม ซึ่งบางทีนำไปสู่การแตกสามัคคีหรืออิจฉาริษยา กันในหน่วยงาน

การช่วยเหลือกัน ในขอบเขตที่เหมาะสม ไม่ว่าจะ อยู่ในสถานะ ของผู้บังคับบัญชา ผู้ถูกระดับ เดียวกัน หรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ก็ขอย่นามาซึ่งการอยู่ร่วม กัน โดยราบรื่นสงบสุข

5. มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ การทำงานร่วมกันโดยหลายคนนั้น ถ้ามีทีมงาน (team work) ที่เหมาะสม คือ มีระบบงานที่ดี มีสายงานบังคับบัญชาที่ชัดเจน ทุกคน รู้บทบาทหน้าที่ และมี ขอบข่ายงานที่กำหนดเด่นชัด การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีขั้นตอน และมีการร่วมมือ ประสานงานกัน เป็นอย่างดี มักส่งผลให้งานสำเร็จ และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันด้วย

6. มีการร่วมมือที่ดี การร่วมมือ เป็นพฤติกรรมของกลุ่ม ที่มีลักษณะ ไปในทาง เดียวกัน ของสมาชิกกลุ่ม คือแต่ละบุคคลจะได้รับ ความสำเร็จ ตามจุดหมายที่ต่อเมื่อกลุ่มได้รับความ สำเร็จ ดังนั้นจึงจัดได้ว่า ในการทำงานร่วมกันนั้น ถ้าทำให้ทุกคน ร่วมมือกัน ทำเพื่อให้กลุ่ม ทำงาน สำเร็จได้ ก็จัดว่า กลุ่มดังกล่าวมีความสามัคคี และมีความ สัมพันธ์อันดีต่อกัน วิธีนี้จะเป็นที่ยอมรับ ของนักจิตวิทยา มากกว่า การแข่งขัน เนื่องจากในกระบวนการของการแข่งขันนั้น เมื่อฝ่ายหนึ่งได้ อีกฝ่ายหนึ่งจะเสีย แม้บางครั้งการแข่งขันอาจ ทำให้ผลงาน ของกลุ่มดีขึ้น แต่ในแง่ของสัมพันธภาพ มักเสียไป

7. ผู้มาร่วมกลุ่มทำงานมีลักษณะที่เอื้อต่อการมี มนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน ถ้าผู้มาร่วมกลุ่มทำงานมีลักษณะบางประการ ที่เอื้อต่อการมี มนุษยสัมพันธ์ ที่ดี คือมีลักษณะ ส่วนตัว ที่พร้อมอยู่แล้ว ก็ย่อมส่งผลให้การทำ งานกลุ่มเป็นไปด้วยไมตรีอันดี เช่นสมาชิกกลุ่มมี ความสมัครใจในการทำงานนั้น รู้สึกมีส่วนร่วมในกลุ่ม รู้วิธีดำเนินงานกลุ่ม รู้นโยบาย และ เป้าหมายของงาน มีความเป็น กันเอง คบคนง่าย มีลักษณะให้กำลังใจผู้อื่น ฯลฯ ด้วยลักษณะของ สมาชิกกลุ่มดังกล่าวนี้ มักส่งผลให้เกิด มนุษยสัมพันธ์ อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

ลักษณะ 7 ประการของกลุ่มทำงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีดังกล่าว จะเห็นได้ว่ามีทั้งส่วน ที่เป็น รูปแบบของการทำงานร่วมกัน และส่วนที่เป็นลักษณะส่วนตัวของผู้มาร่วมกลุ่มทำงาน ใน ส่วนที่เป็นรูปแบบการทำงานเช่น มีการทำงานร่วมกัน แบบประชาธิปไตย มีความไว้วางใจ และเชื่อ ในความสามารถ มีการติดต่อสื่อสารที่ดีในหน่วยงาน มีการช่วยเหลือกันในขอบเขต ที่เหมาะสม มี การทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ และมีการร่วมมือที่ดี สำหรับส่วนที่เป็น ลักษณะส่วนตัวของผู้ มาร่วมกลุ่มทำงานนั้น จัด เป็นปัจจัยสำคัญมากที่จะช่วย ให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อร่วมงาน เป็นไปด้วยดีหรือไม่ ได้แก่ความคิด จิตใจ เจตคติ บุคลิกภาพส่วนตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นที่ ยอมรับ กันว่าสิ่งเหล่านี้ มีอิทธิพลมากต่อ ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม แต่อย่างไรก็ตามลักษณะ ดังกล่าว นักจิตวิทยามีความเชื่อว่า สามารถปรับเปลี่ยนพัฒนาได้ ถ้าบุคคลมีความตั้งใจจริง ผู้ทำงาน ร่วมกันจึงถือเป็น ความรับผิดชอบที่จะต้อง ปรับเปลี่ยนพัฒนาคน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ในหน่วยงาน

2.3 ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

2.3.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

วรูม (Vroom cited in Muchinsky, 1990, pp. 336 – 338 อ้างถึงใน บุญเลิศ สิริภักทรวณิช 2541) ได้ให้ความสำคัญต่อการศึกษารับรู้ของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยคาดหวังว่าจะ มีอะไรเกิดขึ้น หากเขาประพฤติปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใด และการคาดการณ์ของความเป็นไปได้ของผลลัพธ์นี้จะเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ต้องการออกมา

ตามแนวคิดของ วรูม การจูงใจประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความชอบ (Valence) ความคาดหวัง (Expectancy) และความเป็นสื่อกลาง (Instrumentality)

1. ความชอบ หมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบต่อรางวัลที่ได้รับ หรืออีกนัยหนึ่ง คือการที่บุคคลตีค่าผลที่ได้รับ (Outcome) นั้น ว่าพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งความชอบนี้ไม่ได้เกิดมาจากรางวัล ที่ได้รับ แต่เกิดจากปัจจัยของแต่ละบุคคล จึงมีความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละบุคคล ปัจจัยที่กล่าวถึงนี้ได้แก่ อายุ การศึกษา สถานภาพ ลักษณะงาน ตัวอย่างเช่น คนบางคนชอบทำงานราชการ เพราะให้ค่าความมั่นคงในการทำงานเอาไว้สูง บางคนชอบทำงานที่ท้าทายและมีความรับผิดชอบสูง เพราะมีค่านิยม เกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน และความชอบที่แตกต่างกันนี้ยังแตกต่างกันออกไปตามระยะเวลาด้วย เช่นเดียวกับความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ เป็นที่จูงใจอีกต่อไป เช่น คนบางคนอาจเปลี่ยนความชอบในรางวัลที่ได้รับ เมื่อสภาพเศรษฐกิจความเป็นอยู่เปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น

2. ความคาดหวังหมายถึงการที่บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่าหากมีความพยายาม (Effort) เพิ่มขึ้น จะนำไปสู่ผลงาน (Performance) ที่ดีขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการ ทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้น หรือเป็นความเชื่อว่าการพยายามนั้น ๆ จะนำไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์

3. ความเป็นสื่อกลาง หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่ว่าหากได้ทำงานไปในระดับหนึ่งแล้ว ความเป็นไปได้ที่ผลงาน (Performance) ที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มขึ้นจะนำไปสู่ผลที่ต้องการได้รับ (Outcome attainment)

ตามทฤษฎีความคาดหวังมีความเชื่อว่าบุคคลมีความคิดเกี่ยวกับผลที่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง และบุคคลนั้นก็มักจะเลือกกระทำตามคุณค่าของผลที่เกิดขึ้นกับโอกาส ความน่าจะเป็นที่จะสำเร็จ ความคาดหวังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้คนเราพยายามทำงาน เพื่อให้ได้รับความสมหวังนั่นเอง

2.4 ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน

สวัสดิการ (welfare) ในวงการบริหารธุรกิจและการบริหารงานบุคคล เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้คนงานมีขวัญและกำลังใจดี มีความพอใจในงาน มีความรักงานและเต็มใจที่จะทำงานให้มีคุณภาพดี เป็นผลประโยชน์และบริการที่หน่วยงานจัดให้บุคลากรของหน่วยงานทั้งในขณะที่ปฏิบัติงาน หยุดพักงานชั่วคราว และเมื่อออกจากงาน เพื่อบำรุงขวัญของบุคลากรให้ทำงานด้วยความสบายใจและได้รับความสะดวกสบายจะได้มีความพอใจในงานและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สวัสดิการดังกล่าวอาจจะเป็นเงิน สิ่งของ หรือให้เป็นบริการความสะดวกสบาย เช่น บริการเกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัย การศึกษา ความมั่นคงในทางการเงิน การพักผ่อนหรือสันทนาการ การให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงานและปัญหาส่วนตัว ซึ่งแบ่งประเภทสวัสดิการออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การช่วยเหลือด้านการเงินให้แก่พนักงานที่ไม่สามารถช่วยตนเองได้มากนัก เช่น เงินสะสม เงินค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ
2. ผลประโยชน์ที่ได้รับในเวลาที่ไม่ได้ทำงาน ได้แก่ วันหยุด วันลา รางวัล หรือสิ่งของพิเศษที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น เงินโบนัส ซึ่งจ่ายตามอายุงานหรือจ่ายให้ทุกคนเท่าเทียมกัน เงินช่วยเหลือบุตร
3. เงินช่วยเหลือในการจัดกิจกรรม สันทนาการ การกีฬา การอำนวยความสะดวก การบริการทางการแพทย์ ห้องสมุด ห้องอาหาร และบริการอื่นๆ เช่น การจัดจำหน่ายสินค้าราคาถูก เป็นต้น

ความสำคัญของสวัสดิการ

สวัสดิการ ถือเป็นค่าตอบแทนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความผูกพันกับองค์กร ไม่คิดจะเปลี่ยนงาน และเป็นประโยชน์ในแง่จิตวิทยาที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ตัวเองได้รับการยอมรับในคุณค่าและความสามารถอีกด้วย ทฤษฎีที่สนับสนุนผลการตอบแทนสวัสดิการมีดังนี้

2.4.1 ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์

1. องค์กรที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มีความรู้ ความสามารถ จะทำให้องค์กรพัฒนาและเจริญเติบโต ถ้าผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์เชื่อและยอมรับข้อความนี้ จะดำเนินการสรรหาคัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานเข้ามาอยู่ในองค์กร ทำให้องค์กรไม่เกิดปัญหาการปฏิบัติงานให้บรรลุแผนงานที่กำหนดไว้

2. องค์กรประกอบด้วยสมาชิกที่มีความพึงพอใจระหว่างสมาชิกกับสมาชิก และระหว่างสมาชิกกับผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ แล้ว จะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์กร จากความคิดดังกล่าว จะเป็นแนวทางแก่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพ การสื่อสารการสร้างขวัญ กำลังใจ ให้แก่มวลสมาชิก เพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร

3. การจัดให้บุคคลได้ทำงานตรงกับความถนัด ความสามารถของตน จะเกิดความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน แนวความคิดนี้คล้ายข้อแรกแตกต่างกันที่เน้นบุคคล ฉะนั้นการพัฒนาบุคลากร การเลื่อนตำแหน่งและการ โยกย้าย ควรคำนึงถึงแนวคิดนี้ เพื่อก่อให้เกิดผลดีในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

4. บุคคลที่เข้ามาทำงานในองค์กรนั้น มีส่วนช่วยเหลือและพัฒนาให้องค์กรเจริญเติบโต

5. การประนีประนอม การประสานประโยชน์ระหว่างสมาชิกกับองค์กร องค์กรกับสังคมและก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันและสร้างความสงบสุขแก่สังคม โดยส่วนรวม

6. สภาพสังคมมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ฉะนั้นวิทยาการใหม่ๆ และความทันสมัยในความรู้ที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ

7. องค์กรเป็นระบบหนึ่งที่มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม ฉะนั้น ควรมีการพิจารณาจัดหาเงินทดแทน เมื่อสมาชิกในองค์กรเกิดอันตรายต่างๆ ขณะปฏิบัติงาน และเมื่อทำงานครบเกษียณที่จะต้องออกจากงาน ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกเหล่านี้มีความสุขใจ เมื่อต้องออกไปเผชิญกับสังคมภายนอก ขณะเดียวกันการดำเนินกิจกรรมในลักษณะนี้ ยังส่งผลสะท้อนกลับให้บุคคลที่กำลังปฏิบัติงานมีกำลังใจและมองเห็นได้ว่าการเอาใจใส่พวกตน อันเป็นการเพิ่มความจงรักภักดีต่อองค์กรและยังเป็นการสร้างความรู้สึที่ดีต่อมวลสมาชิกในสังคมทั่วไป ยอมรับ และศรัทธาองค์กรมากยิ่งขึ้น

ปรัชญาสู่การปฏิบัติ

ปรัชญาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะเป็นกรอบความคิดในการกำหนดปรัชญาของผู้บริหาร ดังนั้นจะขอเสนอแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้ที่มีความสนใจ ดังนี้

1. การเลือกบุคลากรเข้าปฏิบัติงานในองค์การ ควรดำเนินการด้วยความรอบคอบ เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน ด้วยหลักที่ว่า จัดบุคลากรให้ตรงกับงาน (Put the Right Man into the Right Job)

2. การช่วยพนักงานให้รู้จักการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและลักษณะงานในระยะแรกของการเข้าทำงาน จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับพนักงานใหม่ เกิดความรู้สึกที่ดี เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3. การสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานจะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งสามารถกระทำได้หลายวิธี เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ เป็นต้น หรือแม้แต่คำชมเชย การยกย่อง และการให้เกียรติ ก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญกำลังใจแก่พนักงานสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาองค์การ

4. การเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์การ ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจตามระดับที่เหมาะสม เพื่อให้พนักงานได้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนเป็นเจ้าของกิจการด้วย จะช่วยสร้างความมั่นใจ มีความคิดริเริ่ม รักและภักดีต่อองค์การ เกิดความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้ก้าวหน้า

5. การประนีประนอม จะช่วยให้ลดข้อขัดแย้งระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับองค์การและองค์การกับองค์การ ดังนั้น การใช้วิธีการเจรจา หรือการปรึกษาหารือจะเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาขององค์การ

6. การจัดระบบงานในองค์การให้ชัดเจน มีเป้าหมายที่แน่นอนกำหนดสายการบังคับบัญชา แจกแจงลักษณะงานสำหรับพนักงานทุกระดับ เพื่อให้รู้บทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน จะช่วยให้เกิดความเข้าใจบุคคลและงานที่ปฏิบัติ

7. การพัฒนาบุคลากร เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากวิทยาการมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว การแข่งขันในระบบการตลาดมีสูง การเพิ่มพูนความรู้แก่บุคลากรในองค์การจึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งอาจทำได้หลายลักษณะ เช่น การฝึกอบรม การศึกษานอกสถานที่ และการศึกษาต่อ เป็นต้น

8. การสร้างความยุติธรรมในองค์การ จะช่วยให้องค์การอยู่รอด มีความมั่นคงและก้าวหน้า การที่จะสร้างความยุติธรรม ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ เช่นจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานทุกคน ตั้งแต่ประวัติส่วนตัว ประวัติการทำงาน และลักษณะเฉพาะของแต่ละคน เพื่อช่วย

ให้สามารถตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของแต่ละคน เป็นต้นว่า การเลื่อนตำแหน่ง การเปลี่ยนงาน เปลี่ยนหน้าที่ เป็นต้น นอกจากนี้ในกรณีที่พนักงานกระทำความคิด ก็ต้องให้ความเป็นธรรมกับทุกคนเท่าเทียมกัน

2.5 ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่น ๆ

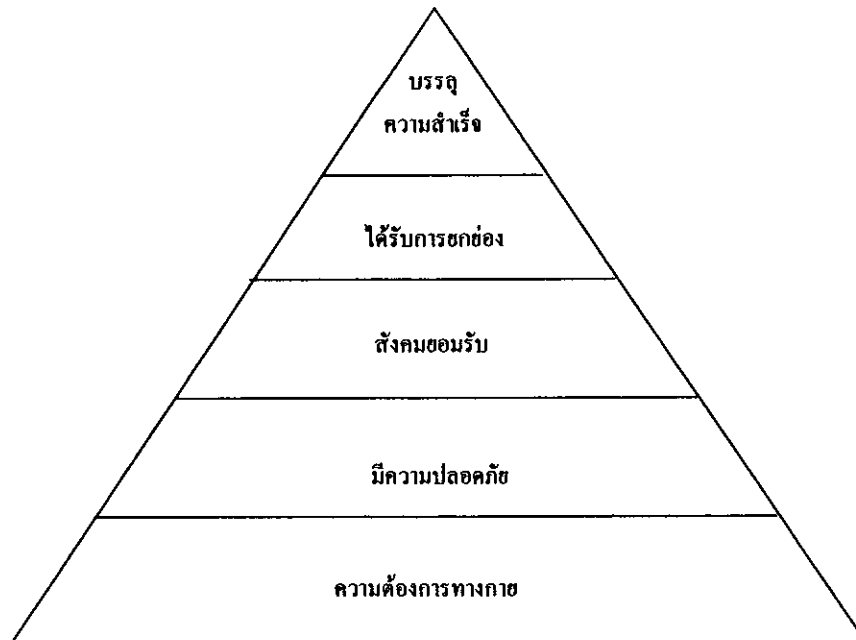
2.5.1 ทฤษฎีความต้องการความลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

มาสโลว์ (Maslow 1970 : 69-80) ได้กล่าวไว้ในทฤษฎีแรงจูงใจ (Theory of Human Motivation) โดยให้ทัศนะว่ามนุษย์เรามีความต้องการอยู่เสมอมิได้ขาด ความต้องการใดได้รับการตอบสนอง ความต้องการอื่นก็จะแทนที่เข้ามา และความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็น สิ่งจูงใจอีกต่อไป ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจต่อไป มาสโลว์ (Maslow) ได้จัดลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) จากระดับต่ำไปสูงโดยแบ่งความต้องการออกเป็น 5 ขั้น คือ

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ความต้องการเรื่องของอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security Needs) ได้แก่ความต้องการด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการมั่นคงในการดำรงชีพ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากสังคม (Esteem Needs) คือความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่อง สรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน เช่น การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร
5. ความต้องการที่จะบรรลุความสำเร็จความนึกคิดทุกอย่างในชีวิต (Self-Actualization Needs) คือ ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้วมนุษย์จะยังคงมี

ความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่าง

ภาพที่ 2.3 ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) เกี่ยวกับระดับชั้นความต้องการของมนุษย์ แสดงได้ตามแผนภาพได้ดังนี้



2.5.2 ทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี (ERG Theory)

สเตียร์และพอร์เตอร์ (Steers and Porter, 1979, p. 33 อ้างถึงใน บุญเลิศ สิริภักทร วนิช 2541) กล่าวว่าในช่วงปี ค.ศ. 1969 เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้ทดสอบทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์และพบว่า ผลการวิจัยไม่ตรงกับทฤษฎี คือ การตอบสนองความต้องการของบุคคลไม่ได้เป็นไปตามลำดับขั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์ ดังนั้นอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) จึง เสนอทฤษฎีที่แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence Needs : E) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เสื้อผ้า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ความต้องการประเภทนี้เทียบได้กับความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์นั่นเอง

2. ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs : R) ความต้องการนี้ครอบคลุมถึงการที่มนุษย์มีชีวิตอยู่ในสังคมที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน

ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อน เป็นความต้องการความรักและสังคม ซึ่งเหมือนกับความต้องการสังคม และความรักของมาสโลว์

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs : G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง และศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด ความต้องการระดับนี้เหมือนกับความต้องการยอมรับและความต้องการความสำเร็จในชีวิตของมาสโลว์

2.6 ด้านความรู้ ความสามารถ และลักษณะงานที่รับผิดชอบ

2.6.1. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960) ได้ชี้ให้เห็นถึงแบบของการบริหาร 2 แบบ คือ ทฤษฎี X ซึ่งมีลักษณะเป็นเผด็จการ และทฤษฎี Y หรือการมีส่วนร่วม แต่ละแบบเกี่ยวข้องกับสมมุติฐานที่มีต่อลักษณะของมนุษย์ดังนี้

ผู้บริหารแบบทฤษฎี X มีความเชื่อว่า

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้
2. เนื่องจากการไม่ชอบทำงานของมนุษย์ มนุษย์จึงถูกควบคุม บังคับ หรือข่มขู่ให้ทำงาน ชอบให้สั่งการและใช้วิธีการลงโทษ เพื่อให้ใช้ความพยายามได้เพียงพอ และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
3. มนุษย์โดยทั่วไปพอใจกับการชี้แนะสั่งการหรือการถูกบังคับ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมั่นคงมากที่สุด ผู้บริหารตามทฤษฎี X จึงต้องสร้างแรงจูงใจโดยการข่มขู่ และลงโทษ เพื่อให้ลูกน้องใช้ความพยายามให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

ผู้บริหารแบบทฤษฎี Y มีความเชื่อว่า

1. การทำงานเป็นการตอบสนองของความพอใจ
2. การข่มขู่ด้วยวิธีการลงโทษไม่ได้เป็นวิธีการที่ดีที่สุดในการจูงใจให้

คนทำงาน บุคคลที่ผูกพันกับการบรรลุถึงความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร จะมีแรงจูงใจด้วยตนเองและควบคุมตนเอง

3. ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล และผลตอบแทนที่พวกเขาคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อเป้าหมายบรรลุถึงความสำเร็จ

4. ภายใต้อสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน เป็นการจูงใจให้บุคคลยอมรับและแสวงหาความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน

ทฤษฎี Y เน้นถึงการพัฒนาตนเองของมนุษย์ ซึ่งให้เห็นว่ามนุษย์นั้นรู้จักตัวเองได้ถูกต้อง รู้จักความสามารถของตนเอง ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจโดยการสร้างสรรค์สถานการณ์ที่จะทำให้สมาชิกมีความรู้สึกรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการทำงาน ในการบริหารนั้น มีการนำทฤษฎีเชิงจิตวิทยามาใช้จำนวนมาก เพราะการบริหารเป็นการทำงานกับ “คน” และทฤษฎีจิตวิทยาที่พูดถึงเรื่อง “คน” การศึกษาทฤษฎีจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการควบคุมกำกับพฤติกรรมของมนุษย์ การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และภาวะผู้นำ จึงเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้บริหาร Douglas Mc Gregor ได้ค้นพบแนวคิด “พฤติกรรมองค์กร” และสรุปว่า กิจกรรมการบริหารจัดการล้วนมีสาเหตุรากฐานมาจากทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behaviors) ซึ่งเป็นไปตามกรอบทฤษฎี X และทฤษฎี Y คือ

ทฤษฎี X (Theory X) คือคนประเภทเกียจคร้าน ในการบริหารจึงควรใช้มาตรการบังคับ มีระเบียบกฎเกณฑ์คอยกำกับ มีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

ทฤษฎี Y (Theory Y) คือคนประเภทขยัน ควรมีการกำหนดหน้าที่การงานที่เหมาะสม ทำทาสความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก และควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน

สรุป Douglas Mc Gregor เห็นว่า คนมี 2 ประเภท และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน

2.7 ด้านความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

นอกจากทฤษฎีความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แล้ว ทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน มีส่วนในการสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน

2.7.1 ทฤษฎีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน

เมื่อต้องดูแลทรัพยากรบุคคลขององค์กร สิ่งหนึ่งที่เป็นความท้าทายอย่างมากก็คือการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่ พนักงาน หากปล่อยให้พนักงานไม่มีความสุข ไม่รู้สึกสนุกกับการทำงาน จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานที่พวกเขาทำ ทำให้ผลการทำงานตกต่ำ พนักงานมีอัตราการเปลี่ยนหรือย้ายงานสูงขึ้น HR จึงต้องทำงานหนักเพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจและทุ่มเทให้กับการทำงาน รวมถึงพยายามหาวิธีการลดอัตราการเปลี่ยนงานของพนักงานไปพร้อม ๆ กัน ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้ เพื่อที่จะสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของงาน รับฟังความคิดเห็นของพวกเขา แล้วนำมารวบรวมเข้าเป็นนโยบายและแนวทางในการดำเนินงาน การสื่อสารที่ดีกับพนักงานอาจให้ผลลัพธ์ที่น่าทึ่งกับองค์กร

2. เปิดประตูห้องทำงานไว้เสมอ เพื่อฟังความคิดเห็น คำถาม และคำร้องทุกข์ของพนักงาน หรือสร้างกล่องรับความคิดเห็นของพนักงานไว้หน้าห้อง เพื่อให้พนักงานสามารถแสดงความรู้สึก หรือระบายความคับข้องใจต่าง ๆ ได้ อย่าปล่อยให้พนักงานคนใดรู้สึกไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เพราะนั่นจะทำให้แรงจูงใจในการทำงานของเขาตกลง

3. ให้รางวัลแก่คนที่ทำงานหนัก วิธีหนึ่งในการให้รางวัลคือ การให้โบนัสตามผลงานของพนักงานแต่ละคน โดยนายจ้างเป็นผู้กำหนดมาตรฐานขึ้นมา พนักงานคนไหนทำผลงานได้สูงกว่ามาตรฐานที่ตั้งไว้ก็จะได้รับโบนัส ซึ่งอาจอยู่ในรูปของตัวเงิน วันหยุดพักผ่อน หรือผลตอบแทนอื่น ๆ และควรแน่ใจว่าการให้โบนัสเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้จริง โดยที่พนักงานทุกคนมีโอกาสได้อย่างเท่าเทียมกัน เช่นกำหนดว่าถ้าใครผ่านมาตรฐานจะได้ไปดูงานต่างประเทศ หากพนักงานทำได้ 30 คน บริษัทต้องสามารถพาทั้ง 30 คนไปดูงานต่างประเทศได้จริง ไม่ใช่ว่าพอดูงบประมาณแล้วไม่สามารถทำได้จริง

4. แสดงความภักดีต่อองค์กรเป็นแบบอย่างที่ดีต่อพนักงาน หากพนักงานเห็นคุณแสดงความภักดีต่อองค์กร พนักงานก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเชื่อมั่นและทำงานหนักในทางกลับกันหากคุณแสดงออกว่าไม่ภักดีต่อองค์กร กำลังใจของพนักงานก็จะถดถอยลงไปด้วย สามารถสร้างความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรให้แก่พนักงานโดยการเปิดโอกาส พนักงานได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไป ดีกว่าการรับสมัครพนักงานใหม่เพื่อมาเป็นหัวหน้าของพวกเขา รวมถึงหลีกเลี่ยงการปลดพนักงานหรือให้ออกจากงานด้วย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ยังอยู่ ทำให้พวกเขารู้สึกถึงความไม่มั่นคง

5. สร้างที่ทำงานให้มีบรรยากาศแบบครอบครัว ทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้ใส่ใจพวกเขาแต่ละคน มิใช่ใส่ใจเฉพาะงานที่พวกเขาทำเท่านั้น จะประหลาดใจว่าสามารถเพิ่ม

แรงจูงใจให้แก่พนักงานได้ เพียงแค่รับประทานอาหารกลางวันร่วมกัน จัดปาร์ตี้เล็ก ๆ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ร่วมกันในบรรยากาศแบบเป็นกันเองเป็นประจำ

6. ทำความรู้จักกับพนักงานให้มากขึ้น ทั้งนี้ไม่จำเป็นต้องถ่วงถ่วงถึงเรื่องส่วนตัวของพวกเขา เพียงแต่รู้วันเกิดของเขา รู้ว่างานอดิเรกเขาชอบทำอะไร เขาสนใจอะไรเป็นพิเศษ เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความใส่ใจที่มีให้กับพวกเขา

วิธีการสร้างแรงจูงใจที่กล่าวมา ล้วนอยู่บนพื้นฐานของความใส่ใจ เมื่อทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นคนสำคัญขององค์กร ก็จะทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างที่ต้องการ

2.8 ด้านความรู้สึกประสพผลสำเร็จในการทำงาน

คนทุกคนต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้น จึงต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และเรียนรู้ที่จะประสพความสำเร็จ

2.8.1 ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory)

เดวิด ซี แมคเคลแลนค์ เป็นผู้เสนอทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ขึ้น โดยสรุปว่า คนเราเรียนรู้ความต้องการจากสังคมที่เกี่ยวข้อง ความต้องการจึงถูกก่อตัวและพัฒนามาตลอดช่วงชีวิตของแต่ละคน และเรียนรู้ในทางสังคมแล้ว เราก็มีความต้องการที่สำคัญสามประการคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (need for achievement) เป็นความต้องการที่จะทำงานได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีมาตรฐานสูงขึ้นในชีวิต มีผู้มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะพฤติกรรม ดังนี้

- มีเป้าหมายในการทำงานสูง ชัดเจน และท้าทายความสามารถ
- มุ่งที่ความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัลหรือผลตอบแทนเป็นเงินทอง
- ต้องการข้อมูลย้อนกลับในความก้าวหน้าสู่ความสำเร็จทุกระดับ
- รับผิดชอบงานส่วนตัวมากกว่าการมีส่วนร่วมกับคนอื่น

2. ความต้องการอำนาจ (need for power) เป็นความต้องการที่จะมีส่วนควบคุม สร้างอิทธิพล หรือรับผิดชอบในกิจกรรมของผู้อื่น ผู้มีความต้องการอำนาจจะมีลักษณะพฤติกรรม ดังนี้

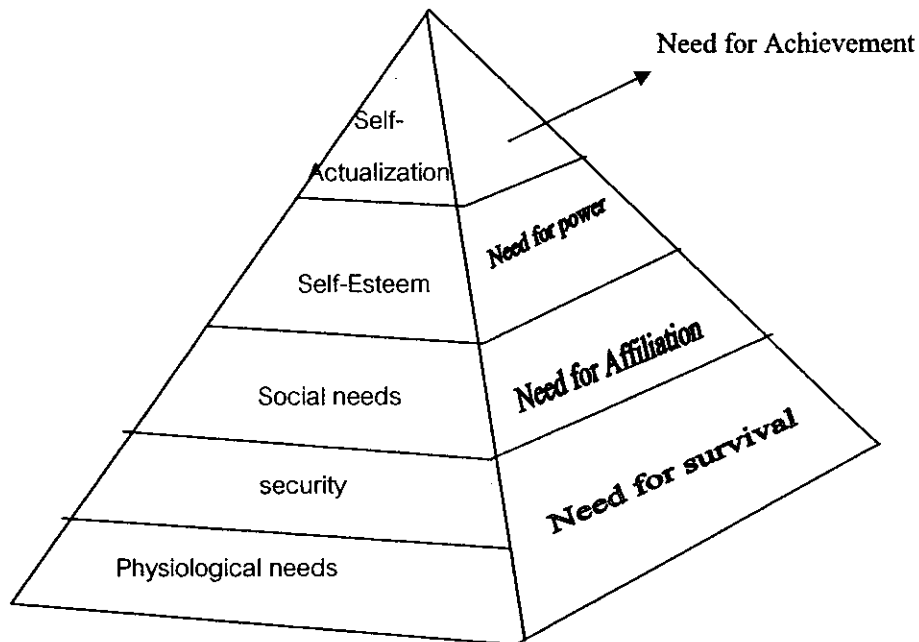
- แสวงหาโอกาสในการควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น
- ชอบการแข่งขันในสถานการณ์ที่มีโอกาสให้ตนเองครอบงำคนอื่นได้
- สนุกสนานในการเผชิญหน้าหรือโต้แย้ง คอู้กับผู้อื่น

ความต้องการอำนาจมีสองลักษณะ คือ อำนาจบุคคล และอำนาจสถาบัน
อำนาจบุคคลมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าองค์กร แต่อำนาจสถาบันมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนรวม
โดยทำงานร่วมกับคนอื่น

3. ความต้องการความผูกพัน (need for affiliation) เป็นความต้องการที่จะ
รักษามิตรภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้อย่างใกล้ชิด ผู้มีความต้องการผูกพันมีลักษณะ
ดังนี้

- พยายามสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพและมิตรภาพให้ยั่งยืน
- อยากให้บุคคลอื่นชื่นชอบตัวเอง
- สนุกสนานกับงานเลี้ยง กิจกรรมทางสังคม และการพบปะสังสรรค์
- แสวงหาการมีส่วนร่วมด้วยการร่วมกิจกรรมกับกลุ่มหรือองค์กรต่าง ๆ

สัดส่วนของความต้องทั้งสามส่วนนี้ ในแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน บางคน
อาจมีความต้องการอำนาจสูงกว่าความต้องการด้านอื่น ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจมีความต้องการ
ความสำเร็จสูง เป็นต้น ซึ่งจะเป็นส่วนที่แสดงอุปนิสัยของคนๆ นั้นได้ แต่อย่างไรก็ตาม มนุษย์ทุก
คนย่อมมีความต้องการการเรียนรู้และแสวงหาสิ่งที่ตนต้องการเสมอ ทฤษฎีความต้องการจากการ
เรียนรู้ทั้งสามสิ่งนี้จะแสดงให้เห็นได้ดังภาพด้านล่าง



ภาพที่ 2.4 แสดงทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ ของ เดวิด ซี แมคเคิลแลนด์

2.9 ด้านความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน

2.9.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ ทางบวกและด้านลบ

มนุษย์ สัมพันธ์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจมาก เน้นหนักลงไปว่าความพึงพอใจเป็นหลัก แต่มีบุคคลที่ไม่เห็นด้วยกับทฤษฎีแรกของมนุษย์สัมพันธ์ จึงคิดทฤษฎีใหม่ขึ้นมาซึ่งกลับตรงข้ามกับทฤษฎีแรกคือผลงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจเป็นหลัก ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือ ความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งจะขอกล่าวถึง ความหมาย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกที่มีความรู้สึกของบุคคลที่มี ต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานอย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการ ได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

โครแมน (Korman, A.K., 1977 อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชติ โปธิทอง, 2542: 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนา ของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

ส่วนมันฟอร์ด (Manford, E., 1972 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และ อัญชลี โพธิ์ทอง, 2542:162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg, F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของ งานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ ได้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

จากทฤษฎี สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงานสามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าเงิน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางการค่าเงิน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้าน

ปัจจัยนี้ มีหน้าที่บำรุงหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญ โดยจะขวัญมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความ พึงพอใจและการจูงใจ ซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนนั่นเอง

2.10 ด้านความรู้สึกรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory of Motivation)

เฟรชเคอริค เฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg 1959 : 44 – 115 อ้างถึงใน บุญเลิศ สิริภักทร วณิช 2541) สรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานนั้นแตกต่างกัน การที่บุคคลมีความพอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่าเขาต้องมีแรงจูงใจในการทำงานเสมอไป ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลให้บุคคลทำงานโดยไม่คิดจะลาออกจางาน หรือนักหยุดงาน แต่แรงจูงใจในการทำงานจะทำให้บุคคลทำงานด้วยความมีประสิทธิภาพ และปัจจัยสองประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพอใจ และไม่พอใจในการทำงานหรือปฏิบัติงาน คือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Motivational Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานและความสำเร็จของงาน โดยตรง ถ้ามีอยู่ก็จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำอย่างมาก แต่ถ้ามีไม่ได้หมายความว่าคนจะไม่มี ความพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นและการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดส่งผลให้เป็นผลงานของบุคคล

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา กลุ่มเพื่อน บุคคลในหน่วยงาน หรือจากบุคคลอื่นโดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มี ต่อลักษณะของงาน เช่น อาจจะเป็นงานประจำหรืองานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และ เป็นงานที่ง่ายหรือยากเกินไป

1.4 ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะ หรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร โดยมีการเพิ่มงานในความรับผิดชอบมากขึ้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

2. ปัจจัยด้านค้ำจุน (Maintenance Factor) อาจเรียกว่าเป็นปัจจัยด้านสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะทำให้คนไม่พอใจในงานที่ทำ หากว่าสิ่งเหล่านี้ไม่มีอยู่ในงาน แต่ปัจจัยเหล่านี้มีไว้สิ่งจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้นเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

2.1 เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary and Compensation) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน หรือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2.2 ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน (Interpersonal Relation) ได้แก่การติดต่อพบปะกันไม่ว่าจะเป็นทางกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2.3 สถานภาพในการทำงาน (Status) หมายถึง ลักษณะหรือสถานะที่เกี่ยวกับองค์ประกอบ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีเลขานุการ การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

2.4 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร เช่น การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เข้าดำเนินงานได้สำเร็จ รวมถึงการติดต่อภายในองค์กร นั่นคือนโยบายขององค์กรจะต้องเป็นที่แน่ชัดเพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

2.5 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพอัน ได้แก่ แสง การถ่ายเทอากาศ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงาน ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน

2.6 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน เช่น ระยะเวลาของงาน ความมั่นคงหรือไม่มั่นคงขององค์กร

2.7 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technic) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน อาจรวมถึงความสำเร็จหรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการที่จะให้คำแนะนำหรือมอบหมายความรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

จากแนวความคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) มีความสำคัญประการหนึ่งที่จะต้องระลึกถึงเสมอคือแม้ว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพอใจและไม่พึงพอใจจะมาจากองค์ประกอบที่แตก

ต่างกัน แต่องค์ประกอบทั้งสองนี้ย่อมไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด และมีส่วนที่เกี่ยวข้อหรือ คาบเกี่ยวกันบ้าง หรืออาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยค้ำจุนจะช่วยสนองความต้องการที่จะหลีกเลี่ยง แต่ปัจจัยจูงใจจะช่วยสนองความต้องการอยากจะมีหรืออยากจะทำโดยปัจจัยค้ำจุนนี้จะเกี่ยวพันกับสิ่งแวดล้อมของงาน ส่วนปัจจัยจูงใจจะเกี่ยวพันกับตัวงานที่มนุษย์ทำ

3.ประวัติ รูปแบบการบริหารงานของ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และการดำเนินงานของฝ่ายที่ดิน

นับแต่เริ่มก่อตั้ง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2512 จนถึง ณ ปัจจุบัน กว่า 40 ปีที่ผ่านมา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้ดำเนินภารกิจหลักในการผลิตและจัดส่งพลังงาน ไฟฟ้าด้วยความเข้มแข็งควบคู่ไปกับการช่วยเหลือสังคม และให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมตลอดมา โดยตระหนักอยู่เสมอว่า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และเป็นสมบัติของคนไทยทุกคน การดำรงอยู่อย่างยั่งยืนของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย คือการดำรงอยู่อย่างยั่งยืน ของสังคมและสิ่งแวดล้อมเช่นกัน

“นโยบายต่อประชาชนของ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยยุคใหม่และเป็น “เครื่องมือ” ที่ช่วยให้เกิดการรวบรวมกิจกรรมเพื่อประชาชน และสิ่งแวดล้อมที่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้กระทำอยู่เนืองนิจให้เป็นหมวดหมู่ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นเครื่องแสดงให้ “คนของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” และ “ประชาชน” รับรู้ว่าการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้ปรับแนว การดำเนินงานใหม่ โดยให้ความสำคัญกับ “ประชาชน” และ “สิ่งแวดล้อม” อย่างเด่นชัด ซึ่งสอดคล้องกับสังคม ยุคใหม่อย่างแท้จริงความสำเร็จของนโยบายต่อประชาชน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จะบังเกิดขึ้นได้ เมื่อ “คนของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” ทุกระดับทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคนำหลักการดังกล่าวไปปฏิบัติให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับแต่ละสายงาน เพื่อประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติต่อไป

ความเป็นมา

“การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” เป็นรัฐวิสาหกิจของรัฐและประชาชน ผลิตและจัดส่งกระแสไฟฟ้าให้เพียงพอ มันคงในราคาที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการใช้ไฟฟ้าเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เจริญเติบโตด้วยความรับผิดชอบอย่างดียิ่งตลอดมา

นอกจากภารกิจหลักดังกล่าวแล้ว การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยยังได้ดำเนินกิจกรรมต่อประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ทั่วประเทศ เพื่อเอื้อประโยชน์สูงสุดต่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ หากแต่ยังมีได้กำหนด“นโยบายต่อประชาชน” ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ชัดเจนทำนองนั้น“นโยบายต่อประชาชน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” เริ่มจุดประกายขึ้นจากนโยบายของรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (รมต.นร. นายจาตุรนต์ ฉายแสง) ซึ่งคุณแลรับผิดชอบงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (โดยได้ร่วมปรึกษารื้อหรือระหว่าง รมต.นร. คณะที่ปรึกษา รมต.นร. และคณะกรรมการ กฟผ. เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2545 และได้นำมาขยายผลการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม ชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผวก. ได้แต่งตั้งคณะทำงานด้านนโยบายต่อประชาชน โดยมี นายเริ่ง สันติ สุตคีพงศ์ รวท.เป็นประธาน ขึ้น เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2545 เพื่อพิจารณาร่างนโยบายดังกล่าว โดยได้นำประสบการณ์และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนของ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผนวกเข้ากับแนวความคิดของดร.สมชัย ฤชุพันธุ์ (ประธานกรรมการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย) รองศาสตราจารย์ แล คิลกวิทย์รัตน์ และ ดร.ณอดุล สิทธิพงศ์(ที่ปรึกษา รมต.นร. ตลอดจนผู้บริหาร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ทุกท่าน มาปรับปรุง เพิ่มเติม และแก้ไขบางส่วนจนกลายเป็นนโยบายต่อประชาชน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อย่างสมบูรณ์ ประกอบด้วย กรอบแนวความคิดนโยบาย กลยุทธ์ และแผนงาน ความสมบูรณ์และความสำเร็จแห่งนโยบายต่อประชาชน กฟผ.จะสัมฤทธิ์ผลได้จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจาก “คนของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” ทุกคน โดยถือเป็นภารกิจสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าภารกิจหลักในการผลิตพลังงานไฟฟ้า ทั้งนี้เพื่อการดำรงอยู่อย่างมั่นคงขององค์กรควบคู่ไปกับความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนและการดำรงวิถีชีวิตอย่างยั่งยืน ภายใต้ “มิติและกรอบความคิดใหม่” ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

กรอบแนวความคิด

จะมุ่งมั่นสร้างสรรค์ความเข้าใจ ความร่วมมือ กับประชาชนทุกกลุ่ม บนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมและการอยู่ร่วมกันในสังคมด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรที่สามารถผสมผสานความคิดเห็น ความต้องการของชุมชน ประชาชน กับแนวทางการดำเนินงานขององค์กร ได้อย่างสอดคล้อง ลงตัวและกลมกลืน ทั้งนี้โดยยึดถือเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรชั้นนำในกิจการไฟฟ้า ธุรกิจที่เกี่ยวข้องในระดับสากล

พันธกิจ

ให้บริการด้านพลังงานที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ ในราคาที่เหมาะสม เป็นธรรม และรักษาสมดุลกับสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสรรค์สร้าง พัฒนาคุณภาพชีวิต และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ

นโยบาย

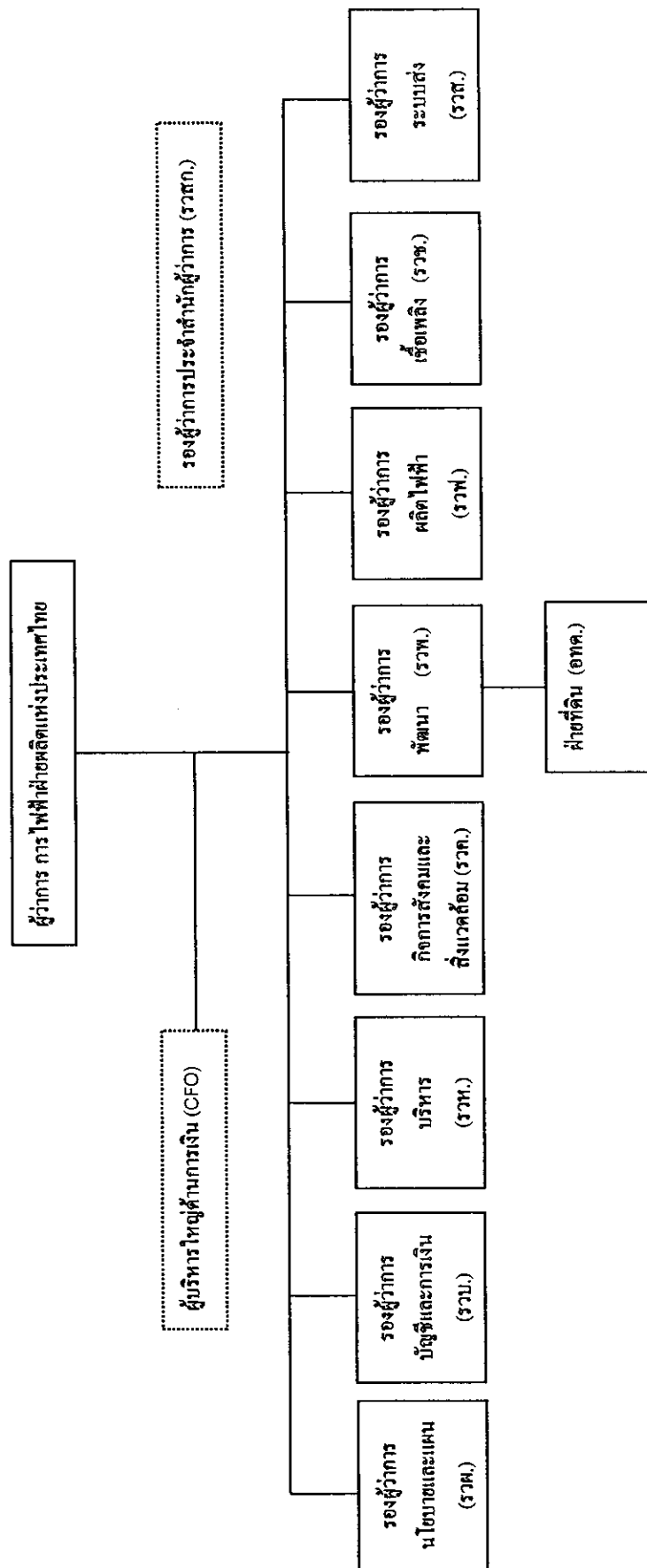
1. คำนึงถึง “ประชาชน” และ “สิ่งแวดล้อม” เป็นหลักในการดำเนินงาน
2. เป็นองค์กรของประชาชน เน้นการอยู่ร่วมกันระหว่างองค์กรกับประชาชนอย่างมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
3. เปิดโอกาสให้มีผู้แทนจากภาคประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
4. เป็นผู้นำในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืนกับสังคม

กลยุทธ์

1. สร้างจิตสำนึกให้ทุกคนในองค์กรตระหนักว่า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยหนึ่งของสังคม ความสำเร็จใด ๆ ของ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมของประชาชนการดำเนินภารกิจในทุกชั้นตอนต้องคำนึงถึงสิทธิความรู้สึกรักของประชาชน และสิ่งแวดล้อมเสมอ
2. ดำเนินภารกิจขององค์กรด้วยมาตรฐานสิ่งแวดล้อมที่กำหนดไว้
3. ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จัดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างสม่ำเสมอ ในเชิงรุก และต่อเนื่อง
4. สนับสนุนให้ผู้แทนจากภาคประชาชนเข้ามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานทุกโครงการก่อสร้างของ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในรูปของคณะทำงาน หรือคณะกรรมการ
5. เสริมสร้าง ผลักดันให้ชุมชน ประชาชนในพื้นที่รอบหน่วยงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ

6. ตอบแทน คืนกลับผลประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ ให้กับสังคม ชุมชน ในพื้นที่รอบ
หน่วยงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม
7. ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับ
สื่อมวลชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
8. ร่วมกิจกรรมเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนความรู้และข้อคิดเห็นกับองค์กรเอกชน
9. จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอและเหมาะสมกับทุกกิจกรรมในแต่ละกลยุทธ์

ภาพที่ 2.5 โครงสร้างองค์กร (Organization Structure)
 การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย



ฝ่ายที่ดิน เป็นฝ่ายหนึ่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานการสำรวจรังวัด ศึกษาจัดให้ได้มาซึ่งที่ดินหรือสิทธิในที่ดินเพื่อใช้ในการสร้างโรงไฟฟ้า สถานีไฟฟ้าแรงสูง สายส่งไฟฟ้า เหมือง เขื่อน อ่างเก็บน้ำ หรือเพื่อประโยชน์อื่นๆ ในกิจการของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ดูแลสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับที่ดินและการจำหน่ายที่ดินแก่หน่วยงานหรือกิจการอื่น รวมทั้งการจัดการป้องกันแก้ไขปัญหาและทำความเข้าใจกับประชาชนหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อการใช้ที่ดินในกิจการ

ขั้นตอนการสำรวจและจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินระบบโครงข่ายไฟฟ้า

1. ขั้นตอนการสำรวจเลือกแนวเขตระบบโครงข่ายไฟฟ้า

- รับแผนงานและโครงการจากฝ่ายวางแผนระบบไฟฟ้า
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดย กองสำรวจ ฝ่ายสำรวจ กำหนดแนวเขตสำรวจระบบโครงข่ายไฟฟ้า
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดย กองสำรวจ ฝ่ายสำรวจ ขอ อนุมัติจาก คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เพื่อประกาศกำหนดเขตสำรวจระบบโครงข่ายไฟฟ้า
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดย กองสำรวจ ฝ่ายสำรวจ ประกาศกำหนดเขตสำรวจระบบโครงข่ายไฟฟ้า
- คณะกรรมการพิจารณาแนวเขตระบบโครงข่ายไฟฟ้า เลือกแนวระบบโครงข่ายไฟฟ้าแล้ว กองสำรวจ ฝ่ายสำรวจ เข้าทำการสำรวจวางแนวที่ ทพ.เลือก

2. ขั้นตอนการประกาศกำหนดเขตระบบโครงข่ายไฟฟ้าโดยความเห็นชอบจากคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน

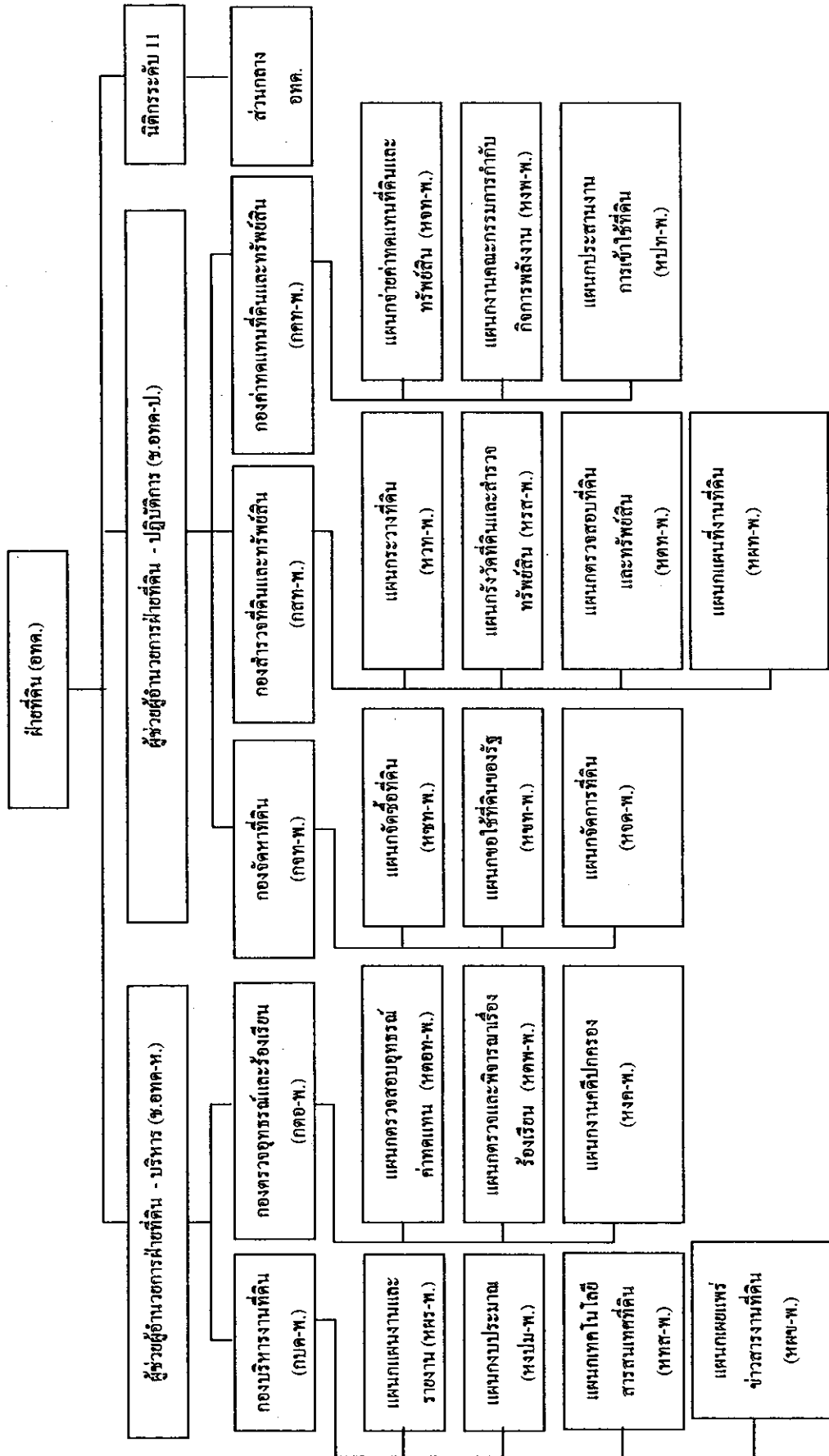
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดย กองสำรวจ ฝ่ายสำรวจ จัดทำรายงานสรุปแนวเขตระบบโครงข่ายไฟฟ้าเสนอคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานเพื่อขอความเห็นชอบ
- คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานให้ความเห็นชอบ
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน ประกาศกำหนดเขตระบบโครงข่ายไฟฟ้า
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดย กองจัดหาที่ดิน ฝ่ายที่ดิน จัดทำเครื่องหมาย/มีหนังสือแจ้งประกาศ ฯ แก่เจ้าของที่ดิน

3. ขั้นตอนการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินเพื่อการก่อสร้าง

- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดย กองสำรวจที่ดินและทรัพย์สิน
ฝ่ายที่ดิน มีหนังสือแจ้งเข้าสำรวจทรัพย์สิน
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดย กองสำรวจที่ดินและทรัพย์สิน
ฝ่ายที่ดิน เข้าสำรวจทรัพย์สิน
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดย กองสำรวจที่ดินและทรัพย์สิน
ฝ่ายที่ดิน ตรวจสอบทรัพย์สิน
- คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน กำหนดราคาทรัพย์สิน
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดย กองค่าทดแทนที่ดินและทรัพย์สิน
ที่ดิน ฝ่ายที่ดิน จ่ายค่าทดแทน/วางเงินค่าทดแทน
- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดย ฝ่ายก่อสร้าง มีหนังสือแจ้งเข้า
ก่อสร้าง
- ฝ่ายก่อสร้าง เข้าดำเนินการก่อสร้างสายส่งไฟฟ้า

ภาพที่ 2.6 ฝ่ายที่ดิน

LAND DIVISION



4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัฒนะ หิมะพันธ์ (2544) ได้ศึกษาเรื่องขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ สारวัตกรทหารบกชั้นประทวน ทหารสารวัตรมณฑลทหารบกที่ 14 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ สारวัตกรทหารบกชั้นประทวน สังกัดกองร้อย ทหารสารวัตรมณฑลทหารบกที่ 14 เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลของผู้บังคับบัญชา ใน การเลือกใช้ปัจจัยที่เหมาะสมต่อการพัฒนาและเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ ให้กับผู้ได้บังคับบัญชา ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการทหารสารวัตรทหารบกชั้นประทวนสังกัด กองร้อยทหารสารวัตร มณฑลทหารบกที่ 14 มีสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมมี ขวัญกำลังใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ผลการเปรียบเทียบสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 8 ด้าน ซึ่งเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพ การปฏิบัติงาน ความพอใจของรายได้ ความพึงพอใจระหว่างผู้บังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน สวัสดิการ ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และความพอใจในงานกับปัจจัยสภาพของบุคคลซึ่งจำแนกเป็น ระดับ ชั้นยศทางทหาร อายุการรับราชการ และตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า สภาพขวัญกำลังใจใน การปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

อาคม ฉันทเจริญโชค (2545) ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ซีพลาสเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปาน กลาง เนื่องจากบริษัทมีการจัดกิจกรรมงานรื่นเริงประจำปีเป็นประจำ ซึ่งเป็นการสร้างความสามัคคี และเชื่อมสัมพันธ์ในตรีในระดับผู้ปฏิบัติและผู้บริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ใน ระดับสูง ด้านวัสดุ อุปกรณ์ สวัสดิการและค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้าน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยรู้สึกภูมิใจเมื่อทราบข่าวเกี่ยวกับ ความสำเร็จขององค์กร มุ่งหวังความก้าวหน้าที่จะเกิดขึ้น รองลงมามุ่งหวังได้รับการยอมรับจาก องค์กรว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและความก้าวหน้า ในหน้าที่ การมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น ไปเรื่อย ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจที่มีความสำคัญมากในการทำงาน ซึ่ง ผู้บริหารจะต้องจัดทำคู่มือที่กำหนดมาตรฐานการทำงานให้ชัดเจน แสดงถึงความสำเร็จในหน้าที่ การงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน ข้อเสนอแนะคือ ต้องการให้ผู้บริหารเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อการ สร้างขวัญกำลังใจ

เขาวภา สถาวรวิวัฒน์ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพี่ เลี้ยงในสถานสงเคราะห์คนพิการ พบว่า พี่เลี้ยงส่วนใหญ่ในสถานสงเคราะห์คนพิการมีอายุ ต่ำกว่า

40 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) และมีสถานภาพสมรส มีการบรรจุงานเป็นลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวในจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา ระหว่าง 1-5 ปี มีเหตุผลสำคัญในการปฏิบัติงานคือ เป็นงานที่มีความมั่นคง และมีความรู้สึกรักต่อการปฏิบัติงานในสถานสงเคราะห์คนพิการว่า เป็นงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่วนความคิดเห็นต่อปัจจัยเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน พี่เลี้ยงส่วนใหญ่มีความเห็นต่อปัจจัยเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนบุคคลด้านสุขภาพอนามัยสูงกว่าด้านความรู้ความสามารถ และพบว่า พี่เลี้ยงมีความรู้ด้านจิตวิทยาอยู่ในระดับน้อย สำหรับปัจจัยแวดล้อม พี่เลี้ยงมีความเห็นต่อปัจจัยแวดล้อมในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจสูงสุดคือ ด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ด้านการสนับสนุนเงินค่าตอบแทนพิเศษ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า และปัจจัยที่มีผลต่อการเสริมสร้างขวัญกำลังใจต่ำสุดคือ ด้านรายได้และสวัสดิการ โดยภาพรวม พี่เลี้ยงส่วนใหญ่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง โดยมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงสุด มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และการมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อปัจจัยเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานกับขวัญกำลังใจ พบว่า พี่เลี้ยงที่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อมในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับสูง มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าพี่เลี้ยงที่มีความคิดเห็นน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เกริกชัย เกิดเสมอ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญกำลังใจของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคิดเห็นในด้านการจัดการที่เกี่ยวกับนโยบายการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และผลตอบแทน สวัสดิการ ขวัญกำลังใจของพนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด(มหาชน) และทดลองนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านการจัดการกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน เช่น เพศ อายุ อายุการทำงาน การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ พบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความคิดเห็นด้านการจัดการเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารผลตอบแทนและสวัสดิการ และความคิดเห็นด้านการจัดการโดยรวม ส่วนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความคิดเห็นด้านการจัดการเกี่ยวกับนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับ

ปัญญา ความก้าวหน้าในหน้าที่เพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการและความเห็นด้านการจัดการ โดยรวม ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความยุติธรรม และความเสมอภาคนั้นมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับ ความคิดเห็นด้านการเกี่ยวกับนโยบายและการบริหารและเพื่อนร่วมงาน และความคิดเห็นด้านการจัดการเกี่ยวกับการปกครองบังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่ ผลตอบแทนและสวัสดิการ และความคิดเห็นด้านการจัดการ โดยรวม

ลัดดา แสงเมือง (2548) ได้ศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยแอโรวี จำกัด สาขาบางพลี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาพิษณุโลก วัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคลและเลือกใช้ปัจจัยที่เหมาะสม คอการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัท ไทยแอโรวี จำกัด สาขาบางพลี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาพิษณุโลก มีสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีขวัญกำลังใจ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ระดับขวัญกำลังใจสูงที่สุดในด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และต่ำที่สุดในด้านความเพียงพอของรายได้ ผลการเปรียบเทียบสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยกำหนดองค์ประกอบเพื่อการศึกษาจำนวน 8 ด้าน ซึ่งเป็นปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า ความเพียงพอของรายได้ สวัสดิการของบริษัท ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในหน่วยงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และได้เปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้จำแนกเป็น อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง รายได้ สาขาปฏิบัติงาน สภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยแอโรวี จำกัด สาขาบางพลี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาพิษณุโลก ไม่แตกต่างกัน

นางสาวสุพิชฌาย์ เรืองแจ้ง (2550) ได้ศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานปัจจัยเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพเป็น โสด มีประสบการณ์ในการทำงานประมาณ 6-9 ปี มีรายได้ในช่วงระหว่าง 10,000-20,000 บาท และมีระดับตำแหน่งระหว่าง ซี 4-6 ด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 2 ด้าน พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างมีขวัญกำลังใจด้านความรู้ความสามารถในงานในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยทางสถิติ 3.92 และด้าน โอกาสความก้าวหน้า มีขวัญกำลังใจระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยทางสถิติรวม 3.30 ด้านปัจจัยเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 7 ด้าน พบว่าด้านสวัสดิการในหน่วยงาน พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างมีขวัญกำลังใจในระดับสูง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการ และด้านโครงสร้างองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยทางสถิติ 3.68 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนด้านที่อยู่ในระดับ ปานกลาง มีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านแผน

นโยบายเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน และด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยทางสถิติ 3.42, 3.39, 3.33, 3.17 และ 3.01 ตามลำดับ

ตะวัน ศิลป์ประกอบ (2551) ได้ศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบล วัดอุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี และศึกษาเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่รับราชการ ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ผลการวิจัย พบว่าพนักงานส่วนตำบล ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านการปกครองบังคับบัญชา ตามลำดับ ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือด้านโอกาสในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนตำบล ที่มี อายุ ระยะเวลาที่รับราชการ และอัตราเงินเดือน ต่างกัน ในขณะที่พนักงานส่วนตำบลที่มี ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง ต่างกันจะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองชลบุรีแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาหาตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตาม การวิจัยเป็นการเก็บข้อมูลจากประชากรที่นำมาศึกษา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือการศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ดำเนินการวิจัยได้แก่ พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 323 คน

1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง หาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจากประชากรทั้งหมด 323 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 179 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n = จำนวนของขนาดตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ในการคาดประมาณ สัดส่วนของการเปลี่ยนแปลง (เท่ากับ 0.05 หรือมีความเชื่อมั่นที่ 95 %)

N = จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา (เท่ากับ 323 คน)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{323}{1 + (323 \times 0.05^2)} \\ &= 179 \end{aligned}$$

ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีทั้งสิ้น 179 คน โดยในการเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้จะยอมให้มีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.5 % หรือมีความเชื่อมั่นที่ระดับ 95 %

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษายกจะใช้เป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามแบบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายที่ดิน มีลักษณะคำถามที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ค่าเฉลี่ย (คะแนน)

การแปลผล

1.00-2.33 หมายถึง ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายที่ดินในระดับต่ำ

2.34-3.66 หมายถึง ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายที่ดินในระดับปานกลาง

3.67-5.00 หมายถึง ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายที่ดินในระดับสูง

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน มีลักษณะคำถามที่ใช้เป็นลักษณะปลายเปิด

3. การดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความถูกต้องของเครื่องมือ (Validity) และตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) ดังนี้

3.1 การตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ (Validity) ทำได้โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาในการทำวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นสามารถทำการสำรวจได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ทำโดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วตามข้อ 3.1 ไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยการนำไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 20 ชุด เพื่อนำผลไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรการค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) ของครอนบัค (Cronbach หรือ Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งผลลัพธ์ของค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าอยู่ระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ถ้าค่าใกล้เคียง 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง และแบบสอบถามการวิจัยฉบับนี้ได้ทำการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
1.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ส่วนที่ 2 รวม 4 ข้อ)	0.8953
2.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ส่วนที่ 2 รวม 4 ข้อ)	0.9010
3.ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (ส่วนที่ 2 รวม 5 ข้อ)	0.8765
4.ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน (ส่วนที่ 2 รวม 5 ข้อ)	0.8992
5.ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ (ส่วนที่ 2 รวม 4 ข้อ)	0.9129
6.ด้านความรู้ ความสามารถ และลักษณะงานที่รับผิดชอบ (ส่วนที่ 2 รวม 6 ข้อ)	0.8973
7.ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน (ส่วนที่ 2 รวม 5 ข้อ)	0.8853
8.ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน (ส่วนที่ 2 รวม 4 ข้อ)	0.8816
9.ด้านความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน (ส่วนที่ 2 รวม 5 ข้อ)	0.8887
10.ด้านความรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ส่วนที่ 2 รวม 8 ข้อ)	0.8811
ปัจจัยชี้วัดสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (ส่วนที่ 2 รวม 50 ข้อ)	0.8779

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยชีวิตขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานฝ่ายที่คืน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 179 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยใช้ประกอบการทำวิจัย ได้ค้นคว้าจากเอกสารของฝ่ายที่คืน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่างๆ และข้อมูลเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นคำถามที่ใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลพื้นฐานหรือปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ดังนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำเสนอเป็นตารางคำร้อยละ และการแจกแจงความถี่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยชีวิตขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับระดับของปัจจัยชีวิตขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ ด้านความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรู้สึกมีคุณค่าในหน้าที่การงาน และด้านความรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะคำถามที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต โดยใช้เกณฑ์ในการกำหนดความคิดเห็นของพนักงาน เป็นแบบคำถามให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งผู้ตอบจะแสดงทัศนคติ 5 ระดับ ดังนี้

5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง

2	น้อย
1	น้อยที่สุด

เกณฑ์การแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีการหาความกว้างของอัตรากาชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตรากาชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องแบ่ง}} \\ &= \frac{5-1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จึงแบ่งระดับคะแนนจากแบบสอบถามที่วัดได้ออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย

การแปลผล

1.00-2.33 หมายถึง ปัจจัยชีวิตขวัญกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่าย
ที่คืนในระดับต่ำ

2.34-3.66 หมายถึง ปัจจัยชีวิตขวัญกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่าย
ที่คืนในระดับปานกลาง

3.67-5.00 หมายถึง ปัจจัยชีวิตขวัญกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่าย
ที่คืนในระดับสูง

การวิเคราะห์ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา
ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ การหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สถิติ
อ้างอิง ดังนี้

ใช้การทดสอบค่าที (T-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม
ตัวอย่างกับค่ากลาง (ทดสอบปัจจัยชีวิตขวัญกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน) หรือ
เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เช่น ความแตกต่างด้านความสัมพันธ์กับ
ผู้บังคับบัญชาระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ใช้การทดสอบค่าเอฟหรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test หรือ One Way
Analysis of Variance : One Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม
ตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการ
ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least-Significant Difference) จำแนกตาม
อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน และ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ของกลุ่ม
ตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะคำถามที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงทัศนะเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมของปัจจัยหรือองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน จะใช้การวิเคราะห์ในเนื้อหาสาระ (Content Analysis) โดยการนับจำนวน และหาค่าร้อยละในแต่ละปัญหาและข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 179 คน เพื่อการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลตามกรอบการวิจัย โดยผู้วิจัยจะนำเสนอข้อมูลผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนบุคลากร (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	102	57.0
หญิง	77	43.0
รวม	179	100

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 179 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างเพศชายจำนวน 102 คน และกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงจำนวน 77 คน โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนบุคลากร (คน)	ร้อยละ
อายุ		
18-26 ปี	3	1.7
27-35 ปี	29	16.2
36-44 ปี	32	17.9
45-53 ปี	72	40.2
มากกว่า 53 ปี	43	24.0
รวม	179	100

จากตาราง 4.2 สามารถอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ อายุ 45 - 53 มีจำนวน 72 คน (ร้อยละ 40.2) รองลงมา คืออายุมากกว่า 53 ปี มีจำนวน 43 คน (ร้อยละ 24.0) อายุ 36 - 44 ปี มีจำนวน 32 คน (ร้อยละ 17.9) อายุ 27 - 35 ปี (ร้อยละ 16.2) และอายุ 18 - 26 ปี เป็นช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 45 - 53 ปี เป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนบุคลากร (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	38.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	103	57.5
สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.9
รวม	179	100

จากตารางที่ 4.3 สามารถอธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 103 คน (ร้อยละ 57.5) รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 69 คน (ร้อยละ 38.5) และผู้ตอบแบบสอบถามศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 7 คน (ร้อยละ 3.9) ซึ่งเป็นระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนบุคลากร (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
ระดับ 1 - 3	57	31.8
ระดับ 4 - 6	40	22.3
ระดับ 7 - 9	73	40.8
ระดับ 10-12	9	5.0
รวม	179	100

จากตารางที่ 4.4 อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานระดับ 7-9 มีจำนวนมากที่สุด คือ 73 คน (ร้อยละ 40.8) ระดับ 1-3 มีจำนวน 57 คน (ร้อยละ 31.8) ระดับ 4-6 มีจำนวน 40 (ร้อยละ 22.30) และผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในระดับ 10-12 มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 9 คน (ร้อยละ 5.0)

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนบุคลากร (คน)	ร้อยละ
เงินเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	45	25.1
15,001-25,000 บาท	5	2.8
25,001-35,000 บาท	18	10.1
35,001-45,000 บาท	22	12.3
สูงกว่า 45,000 บาท	89	49.7
รวม	179	100

จากตารางที่ 4.5 อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีเงินเดือนสูงกว่า 45,000 บาท จำนวน 89 คน (ร้อยละ 49.7) รองลงมาคือเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 45 คน (ร้อยละ 25.1) เงินเดือนระหว่าง 35,001-45,000 บาท จำนวน 22 คน (ร้อยละ 12.3) เงินเดือนระหว่าง 25,001-35,000 บาท จำนวน 18 คน (ร้อยละ 10.1) และเงินเดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาท เป็นช่วงเงินเดือนของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่น้อยที่สุด จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.8)

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนบุคลากร (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ทำงาน		
1-5 ปี	15	8.4
6-10 ปี	28	15.6
11-15 ปี	23	12.8
16-20 ปี	10	5.6
21 ปีขึ้นไป	103	57.5
รวม	179	100

จากตารางที่ 4.6 อธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 103 คน (ร้อยละ 57.5) รองลงมา มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 28 คน (ร้อยละ 15.6) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 23 คน (ร้อยละ 12.8) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 15 คน (ร้อยละ 8.4) และอันดับสุดท้ายมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 5.6)

โดยสรุป จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 45-53ปี มีการศึกษาอยู่ใน

ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับ 7-9 มีอัตราเงินเดือนสูงกว่า 45,000 บาท มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีการวิเคราะห์ 10 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 2) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 4) ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน 5) ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ 6) ด้านความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบ 7) ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน 8) ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน 9) ด้านความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน 10) ด้านความรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยวิเคราะห์จากการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญกำลังใจ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา			
ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.43	0.764	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.69	0.759	สูง
ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประสานงานที่ดีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา	3.58	0.710	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชามักจะอธิบายวิธีการทำงานให้เข้าใจก่อนมอบหมายงานให้ทำ	3.52	0.803	ปานกลาง
รวม	3.55	0.652	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 สามารถอธิบายได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.55 ซึ่งหมายความว่า สภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.69 รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประสานงานที่ดีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 ผู้บังคับบัญชามักจะอธิบายวิธีการทำงานให้เข้าใจก่อนมอบหมายงานให้ทำ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.52 และผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 3.43 ซึ่งโดยสรุปทุกคำถามในแบบสอบถามขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญกำลังใจ
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
ท่านเป็นที่ชอบพอและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนใหญ่	3.56	0.628	ปานกลาง
ท่านยินดีจะได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน	3.79	0.687	สูง
ท่านยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขาได้รับความเดือดร้อน	4.06	0.588	สูง
ท่านและเพื่อนร่วมงานให้เกียรติในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน	3.88	0.633	สูง
รวม	3.82	0.479	สูง

จากตารางที่ 4.8 สามารถอธิบายได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 ซึ่งหมายความว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง โดยท่านยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขาได้รับความเดือดร้อนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.06 รองลงมา คือ ท่านและเพื่อนร่วมงานให้เกียรติในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกันมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.88 ท่านยินดีจะได้รับการ

ช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านได้รับความเคียดแค้นมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.79 และท่านเป็นที่ชอบพอและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 3.56 ซึ่งโดยสรุปทุกคำถามในแบบสอบถามขงวิจัยกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญกำลังใจ
ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่			
การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของท่าน ปัจจุบันมี โอกาสก้าวหน้าไม่น้อยกว่าการ ปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือสายงานอื่น	3.15	0.875	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่าน ได้รับ การศึกษาหรือฝึกอบรมหลักสูตรเพิ่มเติม ทั้งจาก ภายในและนอก	3.47	0.908	ปานกลาง
การทำงานในหน่วยงานนี้ ท่านมีโอกาสได้ เลื่อนตำแหน่งระดับสูงเรื่อยๆ	2.96	0.965	ปานกลาง
หน้าที่ของท่านที่ทำอยู่ในขณะนี้ มีโอกาสทำ ให้มีผลงานที่จะนำไปสู่การพิจารณาเลื่อนขั้น เงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ	2.88	0.932	ปานกลาง
การพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อน ขั้นเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไป อย่างยุติธรรม	3.08	0.933	ปานกลาง
รวม	3.11	0.760	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 สามารถอธิบายได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.11 ซึ่งหมายความว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้

ท่านได้รับการศึกษาหรือฝึกอบรมหลักสูตรเพิ่มเติม ทั้งจากภายในและนอกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.47 รองลงมา คือ การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านปัจจุบันมีโอกาสดำเนินงานไม่น้อยกว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือสายงานอื่น เท่ากับ 3.15 การพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรมเท่ากับ 3.79 การทำงานในหน่วยงานนี้ ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งระดับสูงเรื่อยๆ เท่ากับ 2.96 และหน้าที่ของท่านที่ทำอยู่ในขณะนี้มีโอกาสทำให้มีผลงานที่จะนำไปสู่การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นพิเศษ มีค่าเฉลี่ยค่าที่สุด เท่ากับ 2.88 ซึ่งโดยสรุปทุกคำถามในแบบสอบถามขงวิจัยกำลังใจในการปฏิบัติงานด้าน โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน

ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญ กำลังใจ
ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน			
ท่านสามารถพึ่งพาสวัสดิการของหน่วยงาน ได้เสมอเมื่อท่านเจ็บป่วย	3.75	0.785	สูง
สวัสดิการที่จะได้รับอันเนื่องมาจากการ ขาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานมีความ เหมาะสม	3.65	0.788	ปานกลาง
การจัดสวัสดิการในหน่วยงานช่วยลดความ ตึงเครียดในการครองชีพของท่านและครอบครัว	3.58	0.813	ปานกลาง
สวัสดิการต่างๆ ในหน่วยงานของท่านใน ปัจจุบันมีความเหมาะสมเพียงพอ	3.44	0.808	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการต่างๆ ภายในหน่วยงานของ ท่านเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	3.42	0.733	ปานกลาง
รวม	3.57	0.676	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 สามารถอธิบายได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของ
หน่วยงานมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 ซึ่งหมายความว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการ

ของหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยท่านสามารถพึงพาสวัสดิการของหน่วยงานได้เสมอเมื่อท่านเจ็บป่วยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.75 รองลงมา คือ สวัสดิการที่จะได้รับอันเนื่องมาจากการบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมเท่ากับ 3.65 การจัดสวัสดิการในหน่วยงานช่วยลดความตึงเครียดในการครองชีพของท่านและครอบครัวเท่ากับ 3.58 สวัสดิการต่างๆ ในหน่วยงานของท่านในปัจจุบันมีความเหมาะสมเพียงพอเท่ากับ 3.44 และด้านสวัสดิการต่างๆ ภายในหน่วยงานของท่านเป็นไปด้วยความสะดวกและรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 3.42 ซึ่งโดยสรุปทุกคำถามในแบบสอบถามขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการของหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ

ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญกำลังใจ
ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ			
เงินเดือนที่ท่านได้รับในการปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบันเพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงานและความสามารถของท่านดีแล้ว	3.44	0.848	ปานกลาง
ท่านคิดว่าการปรับขึ้นอัตราเงินเดือนแต่ละครั้งเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของท่าน	3.31	0.809	ปานกลาง
อัตราเงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับเป็นปัจจัยหนึ่งที่ท่านเลือกทำงานในหน่วยงานนี้	3.50	0.810	ปานกลาง
เงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่นี้เพียงพอต่อการดำรงชีพในภาวะการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีความสุขแล้ว	3.28	0.861	ปานกลาง
รวม	3.38	0.696	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 สามารถอธิบายได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.38 ซึ่งหมายความว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยอัตรา

เงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับเป็นปัจจัยหนึ่งที่ท่านเลือกทำงานในหน่วยงานนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.50 รองลงมา คือ เงินเดือนที่ท่านได้รับในการปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบันเพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงานและความสามารถของท่านดีแล้วเท่ากับ 3.44 ท่านคิดว่าการปรับขึ้นอัตราเงินเดือนแต่ละครั้งเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของท่านเท่ากับ 3.31 และเงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่นี้เพียงพอต่อการดำรงชีพในภาวะการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีความสุขแล้วมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 3.28 ซึ่งโดยสรุปทุกคำถามในแบบสอบถามขงวิจัยกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญกำลังใจ
ด้านความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบ			
หน่วยงานของท่าน มีการบรรจุบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่มากหน่วยงานหนึ่ง	3.07	0.814	ปานกลาง
ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความถนัดและมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ท้าทาย	3.41	0.769	ปานกลาง
งานที่ท่านได้รับมอบหมายต้องอาศัยความรับผิดชอบอย่างสูงในการปฏิบัติงาน	3.54	0.744	ปานกลาง
งานที่ท่านทำอยู่มีลักษณะจำเจ น่าเบื่อหน่ายและค่อนข้างเครียด	2.93	0.711	ปานกลาง
งานที่ท่านทำอยู่ มีลักษณะขั้นตอนการดำเนินการมากเกินไป จนบางครั้งทำให้ท่านรู้สึกท้อแท้และอยากเปลี่ยนงานใหม่	2.92	0.880	ปานกลาง
ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีจำนวนมากเกินไป	3.13	0.613	ปานกลาง

ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญ กำลังใจ
รวม	3.17	0.436	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 สามารถอธิบายได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.17 ซึ่งหมายความว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง โดยงานที่ท่านได้รับมอบหมายต้องอาศัยความรับผิดชอบอย่างสูงในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.54 รองลงมา คือ ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความถนัดและมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ท่านทำเท่ากับ 3.41 ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีจำนวนมากเกินไปเท่ากับ 3.13 หน่วยงานของท่าน มีการบรรจุบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่มาก หน่วยงานหนึ่งเท่ากับ 3.07 งานที่ท่านทำอยู่มีลักษณะจำเจ น่าเบื่อหน่าย และค่อนข้างเครียดเท่ากับ 2.93 และงานที่ท่านทำอยู่ มีลักษณะขั้นตอนการดำเนินการมากเกินไป จนบางครั้งทำให้ท่านรู้สึกท้อแท้ และอยากเปลี่ยนงานใหม่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เท่ากับ 2.92 ซึ่งโดยสรุปทุกคำถามในแบบสอบถามขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับ ปานกลาง

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญ กำลังใจ
ด้านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน			
ท่านรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้			
ไม่เคยคิดเรื่องการย้ายฝ่าย หรือลาออกจาก หน่วยงานนี้	3.61	0.857	ปานกลาง
ท่านเป็นคนเอาจริงเอาจังในการทำงาน	3.80	0.674	สูง
ท่านรู้สึกภูมิใจที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านเสมอ	3.35	0.796	ปานกลาง
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สม่ำเสมอตาม ตารางเวลาการปฏิบัติงาน	3.78	0.664	สูง

ปัจจัยชีวิตขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญ กำลังใจ
ท่านรู้สึกว่าการทำงานในตำแหน่งนี้ต้อง รับผิดชอบอย่างเต็มที่	3.82	0.666	สูง
รวม	3.67	0.559	สูง

จากตารางที่ 4.13 สามารถอธิบายได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.67 ซึ่งหมายความว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานอยู่ในระดับสูง โดยท่านรู้สึกว่าการทำงานในตำแหน่งนี้ต้องรับผิดชอบอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.82 รองลงมา คือ ท่านเป็นคนเอาใจจริงเอาใจในการทำงานเท่ากับ 3.80 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สม่ำเสมอตามตารางเวลาการปฏิบัติงานเท่ากับ 3.78 ท่านรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้ ไม่เคยคิดเรื่องการย้ายฝ่าย หรือลาออกจากหน่วยงานนี้เท่ากับ 3.61 และท่านรู้สึกภูมิใจที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านเสมอต่ำที่สุด เท่ากับ 3.35 ซึ่งโดยสรุปทุกคำถามในแบบสอบถามขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกประสบผลสำเร็จในการทำงาน

ปัจจัยชีวิตขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญ กำลังใจ
ด้านความรู้สึกประสบผลสำเร็จในการทำงาน			
ท่านรู้สึกพึงพอใจในผลงานของท่านและ ทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.88	0.650	สูง
ท่านรู้สึกว่าปัญหาอุปสรรคในการ ปฏิบัติงานแก้ไขได้ไม่ยากและสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับ ความสามารถของท่าน	3.69	0.654	สูง
ท่านรู้สึกว่าได้รับเชิญเข้าร่วมประชุมเพื่อ แก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน	3.27	3.253	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าเป็นผู้หนึ่งที่มีโอกาสได้รับการ ปรับเลื่อนระดับสูงขึ้น	2.87	0.994	ปานกลาง

ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญ กำลังใจ
รวม	3.43	1.019	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 สามารถอธิบายได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.43 ซึ่งหมายความว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยท่านรู้สึกพึงพอใจในผลงานของท่านและทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.88 รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานแก้ไขได้ไม่ยากและสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับความสามารถของท่านเท่ากับ 3.69 ท่านรู้สึกว่าได้รับเชิญเข้าร่วมประชุมเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงานเท่ากับ 3.27 และท่านรู้สึกว่าเป็นผู้หนึ่งที่มีโอกาสได้รับการปรับเลื่อนระดับสูงขึ้นค่าที่สุดเท่ากับ 2.87 ซึ่งโดยสรุปทุกคำถามในแบบสอบถามขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน

ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญ กำลังใจ
ด้านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน			
งานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้มีความมั่นคงดีแล้ว	3.98	0.719	สูง
ท่านรู้สึกว่าตนเองมีเกียรติ มีชื่อเสียงเนื่องจากการทำงานในหน่วยงานนี้	3.54	0.836	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าตนเองมีเกียรติ มีชื่อเสียงเนื่องจากการทำงานในหน่วยงานนี้	3.09	0.979	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าพิจารณาปรับเปลี่ยน การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์	3.02	0.988	ปานกลาง
ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้ได้นานเท่าที่ต้องการ	3.61	0.802	ปานกลาง
รวม	3.45	0.654	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 สามารถอธิบายได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.45 ซึ่งหมายความว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง โดยงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้มีความมั่นคงดีแล้ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.98 รองลงมา คือท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้ได้นานเท่าที่ควรเท่ากับ 3.61 ท่านรู้สึกว่าตนเองมีเกียรติ มีชื่อเสียง เนื่องจากการทำงานในหน่วยงานนี้เท่ากับ 3.54 ท่านรู้สึกว่าตนเองมีเกียรติ มีชื่อเสียง เนื่องจากการทำงานในหน่วยงานนี้เท่ากับ 3.09 และท่านรู้สึกว่าการพิจารณาปรับเปลี่ยน การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ค่าที่สุด เท่ากับ 3.02 ซึ่งโดยสรุปทุกคำถามในแบบสอบถามขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญกำลังใจ
ด้านรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้ และใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	3.73	0.700	สูง
ท่านรู้ว่าพอใจในบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของการทำงานในหน่วยงานนี้	3.61	0.850	ปานกลาง
ท่านรู้สึกพอใจในนโยบายและระบบการบริหารงานของหน่วยงานนี้	3.36	0.761	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าได้รับความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี	3.62	0.704	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานของท่านจัดให้มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ	3.43	0.800	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าบุคคลในหน่วยงานได้รับความช่วยเหลือและคำปรึกษาแนะนำจากผู้บังคับบัญชาด้วยดี	3.53	0.713	ปานกลาง

ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญ กำลังใจ
ท่านรู้สึกว่าเป็นร่วมงานให้ความร่วมมือ ด้วยดีในการปฏิบัติงาน	3.63	0.687	ปานกลาง
ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง กับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.65	0.753	ปานกลาง
รวม	3.57	0.564	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 สามารถอธิบายได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานเท่ากับ 3.57 ซึ่งหมายความว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับปานกลาง โดยท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้และใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เท่ากับ 3.73 รองลงมา คือท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาเท่ากับ 3.65 ท่านรู้สึกว่าเป็นร่วมงานให้ความร่วมมือด้วยดีในการปฏิบัติงานเท่ากับ 3.63 ท่านรู้สึกว่าได้รับความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดีเท่ากับ 3.62 ท่านรู้ว่าพอใจในบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของการทำงานในหน่วยงานนี้เท่ากับ 3.61 ท่านรู้สึกว่าบุคคลในหน่วยงานได้รับความช่วยเหลือและคำปรึกษาแนะนำจากผู้บังคับบัญชาด้วยดีเท่ากับ 3.53 ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานของท่านจัดให้มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอเท่ากับ 3.43 และท่านรู้สึกพอใจในนโยบายและระบบการบริหารงานของหน่วยงานนี้ต่ำที่สุด เท่ากับ 3.36 ซึ่งโดยสรุปทุกคำถามในแบบสอบถามขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ ด้านความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านความรู้สึกระส่ำผลสำเร็จในการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านความรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยชีวิตขวัญกำลังใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับขวัญ กำลังใจ
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.55	0.652	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.82	0.479	สูง
ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.10	0.760	ปานกลาง
ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน	3.56	0.676	ปานกลาง
ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ	3.38	0.695	ปานกลาง
ด้านความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.16	0.435	ปานกลาง
ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	3.67	0.559	สูง
ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน	3.42	1.018	ปานกลาง
ด้านความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน	3.44	0.653	ปานกลาง
ด้านความรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.56	0.563	ปานกลาง
รวม	3.47	0.439	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 สามารถอธิบายได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยเฉลี่ยรวม 10 ด้านมีค่าเท่ากับ 3.47 ซึ่งหมายความว่า ในภาพรวม มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82 รองลงมา ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ด้านสวัสดิการของหน่วยงานและด้านความรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ด้านความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ด้านความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.10 ดังนั้น ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานเพื่อการทดสอบ ประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 1 ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าเฉลี่ยตาม ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับขวัญกำลังใจ 10 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่
4. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน
5. ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ
6. ด้านความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบ
7. ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
8. ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน
9. ด้านความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน
10. ด้านความรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 หมายความว่า ในภาพรวมมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่จะทำการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานย่อยข้อ 2.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมการทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่า T-test โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น ผลการทดสอบจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) / p มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 18 แสดงการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับฯ	ชาย	102	3.50	0.657	-1.079	0.282
	หญิง	77	3.61	0.645		
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ชาย	102	3.75	0.419	-1.931	0.055
	หญิง	77	3.90	0.541		
- โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	ชาย	102	3.11	0.748	0.131	0.896
	หญิง	77	3.09	0.780		
- สวัสดิการของหน่วยงาน	ชาย	102	3.50	0.686	-1.391	0.166
	หญิง	77	3.64	0.656		
- ความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทน อื่นๆ	ชาย	102	3.53	0.608	3.432*	0.001
	หญิง	77	3.18	0.756		
- ความรู้ ความสามารถและลักษณะงาน ที่รับผิดชอบ	ชาย	102	3.18	0.421	0.519	0.605
	หญิง	77	3.14	0.455		
- ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	ชาย	102	3.64	0.556	-0.672	0.502
	หญิง	77	3.70	0.564		
- ความรู้สึกประสบความสำเร็จในการทำงาน	ชาย	102	3.51	1.252	1.248	0.214
	หญิง	77	3.31	0.571		
- ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน	ชาย	102	3.49	0.642	0.967	0.335
	หญิง	77	3.39	0.668		
- ความรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อม ในการทำงาน	ชาย	102	3.61	0.557	1.261	0.209
	หญิง	77	3.50	0.570		
ขวัญและกำลังใจ (รวมทุกด้าน)	ชาย	102	3.48	0.451	0.519	0.605
	หญิง	77	3.45	0.425		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ห้ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48 ในขณะที่เพศหญิง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.605 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ซึ่งยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศต่างกันจะมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยไม่แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง และเมื่อพิจารณาแยกย่อยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศต่างกันส่งผลต่อระดับความคิดเห็นต่างกัน ยกเว้นด้าน 1) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบา 2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 3) โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 4) สวัสดิการของหน่วยงาน 5) ความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบ 6) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน 7) ความรู้สึกประสบผลสำเร็จในการทำงาน 8) ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน 9) ความรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่า Sig. มากกว่า 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงถึง เพศที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 9 ด้านข้างต้นไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยข้อ 2.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมการทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้ จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 – tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบา	18-26 ปี	3	4.167	0.144	1.734	0.145
	27-35 ปี	29	3.621	0.588		
	36-44 ปี	32	3.352	0.820		
	45-53 ปี	72	3.615	0.606		
	มากกว่า 53 ปี	43	3.512	0.621		
	รวม	179	3.553	0.652		
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	18-26 ปี	3	3.917	0.144	0.279	0.891
	27-35 ปี	29	3.879	0.470		
	36-44 ปี	32	3.797	0.551		
	45-53 ปี	72	3.787	0.497		
	มากกว่า 53 ปี	43	3.849	0.419		
	รวม	179	3.821	0.479		
- โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	18-26 ปี	3	3.133	1.331	2.196	0.071
	27-35 ปี	29	3.428	0.702		
	36-44 ปี	32	2.912	0.873		
	45-53 ปี	72	3.139	0.691		
	มากกว่า 53 ปี	43	2.981	0.739		
	รวม	179	3.107	0.760		
- สวัสดิการของหน่วยงาน	18-26 ปี	3	3.533	1.418	0.224	0.925
	27-35 ปี	29	3.593	0.791		
	36-44 ปี	32	3.663	0.678		
	45-53 ปี	72	3.539	0.643		
	มากกว่า 53 ปี	43	3.535	0.609		
	รวม	179	3.569	0.675		
- ความเพียงพอของเงินเดือนและ ผลตอบแทนอื่นๆ	18-26 ปี	3	2.583	1.010	3.805**	0.005
	27-35 ปี	29	3.172	0.668		
	36-44 ปี	32	3.156	0.771		

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
	45-53 ปี	72	3.510	0.681		
	มากกว่า 53 ปี	43	3.529	0.562		
	รวม	179	3.381	0.695		
<hr/>						
- ความรู้ ความสามารถและ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	18-26 ปี	3	3.056	0.254	0.113	0.978
	27-35 ปี	29	3.190	0.481		
	36-44 ปี	32	3.135	0.483		
	45-53 ปี	72	3.171	0.418		
	มากกว่า 53 ปี	43	3.174	0.419		
	รวม	179	3.167	0.435		
<hr/>						
- ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ หน่วยงาน	18-26 ปี	3	3.933	0.305	0.745	0.563
	27-35 ปี	29	3.724	0.605		
	36-44 ปี	32	3.669	0.649		
	45-53 ปี	72	3.708	0.557		
	มากกว่า 53 ปี	43	3.558	0.465		
	รวม	179	3.672	0.559		
<hr/>						
- ความรู้สึกประสบความสำเร็จ ในการทำงาน	18-26 ปี	3	3.250	0.500	0.337	0.853
	27-35 ปี	29	3.474	0.568		
	36-44 ปี	32	3.313	0.638		
	45-53 ปี	72	3.389	0.600		
	มากกว่า 53 ปี	43	3.558	1.796		
	รวม	179	3.427	1.018		
<hr/>						
- ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน	18-26 ปี	3	3.467	1.331	0.240	0.915
	27-35 ปี	29	3.407	0.675		
	36-44 ปี	32	3.519	0.638		
	45-53 ปี	72	3.472	0.652		
	มากกว่า 53 ปี	43	3.386	0.627		

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
	รวม	179	3.449	0.653		
- ความรู้สึกพอใจในงานและ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	18-26 ปี	3	4.000	0.544	0.471	0.757
	27-35 ปี	29	3.578	0.546		
	36-44 ปี	32	3.539	0.671		
	45-53 ปี	72	3.573	0.560		
	มากกว่า 53 ปี	43	3.549	0.504		
	รวม	179	3.569	0.563		
ขวัญและกำลังใจ (รวมทุกด้าน)	18-26 ปี	3	3.504	0.601	0.263	0.901
	27-35 ปี	29	3.507	0.396		
	36-44 ปี	32	3.405	0.528		
	45-53 ปี	72	3.490	0.416		
	มากกว่า 53 ปี	43	3.463	0.439		
	รวม	179	3.471	0.439		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบวิธีวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในช่วงอายุ 27-35 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.507 และผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในช่วงอายุ 36-44 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.405 แต่ทั้งสองกลุ่มยังมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ จำแนกตามอายุในแต่ละด้านพบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขวัญกำลังใจ จำแนกตามอายุไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงถึง อายุที่แตกต่างกันมี

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า อายุของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย รายคู่ใดบ้างที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ แตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.20 ทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	18-26 ปี	27-35 ปี	36-44 ปี	45-53 ปี	มากกว่า 53 ปี
		2.583	3.172	3.156	3.510	3.529
18-26 ปี	2.583	-	-0.589 (0.152)	-0.573 (0.161)	-0.927* (0.021)	-0.946* (0.020)
27-35 ปี	3.172		-	0.016 (0.926)	-0.338* (0.024)	-0.357* (0.029)
36-44 ปี	3.156			-	-0.354* (0.014)	-0.373* (0.019)
45-53 ปี	3.510				-	-0.019 (0.886)
มากกว่า 53 ปี	3.529					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ พบว่า

1. พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ 18-26 ปี, 27-35 ปี, 36-44 ปี กับ อายุมากกว่า 53 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020, 0.029, 0.019 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ 18-26 ปี, 27-35 ปี, 36-44 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ

สูงกว่าพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีอายุมากกว่า 53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.946, -0.357, -0.373 ตามลำดับ

2. พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ 18-26 ปี, 27-35 ปี, 36-44 ปี กับ อายุ 45-53 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021, 0.024, 0.014 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ 18-26 ปี, 27-35 ปี, 36-44 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ สูงกว่าพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ 45-53 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.927, -0.338, -0.354 ตามลำดับ

สรุปว่า อายุที่แตกต่างกันของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยข้อ 2.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมการทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้ จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 - tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
-ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	3.659	0.634	1.629	0.199
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	103	3.478	0.666		

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.607	0.556		
	รวม	179	3.553	0.652		
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	3.736	0.404	1.837	0.162
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	103	3.878	0.506		
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.821	0.687		
	รวม	179	3.821	0.479		
- โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	2.988	0.740	1.415	0.246
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	103	3.177	0.767		
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.257	0.805		
	รวม	179	3.107	0.760		
- สวัสดิการของหน่วยงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	3.452	0.694	1.727	0.181
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	103	3.637	0.660		
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.714	0.630		
	รวม	179	3.569	0.675		
- ความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	3.341	0.666	0.760	0.469
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	103	3.388	0.720		
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.679	0.607		
	รวม	179	3.381	0.695		
- ความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	3.140	0.378	0.520	0.596
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	103	3.175	0.473		

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.310	0.390		
	รวม	179	3.167	0.435		
- ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ หน่วยงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	3.577	0.427	1.739	0.179
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	103	3.724	0.625		
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.829	0.615		
	รวม	179	3.672	0.559		
- ความรู้สึกประสบความสำเร็จ ในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	3.312	0.529	0.727	0.485
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	103	3.498	1.259		
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.536	0.636		
	รวม	179	3.427	1.018		
- ความรู้สึกมั่งคั่งในหน้าที่ การงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	3.470	0.622	0.055	0.947
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	103	3.437	0.669		
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.429	0.811		
	รวม	179	3.449	0.653		
- ความรู้สึกพอใจในงานและ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	3.672	0.461	1.893	0.154
	ปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า	103	3.505	0.600		
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.500	0.819		
	รวม	179	3.569	0.563		
ขวัญและกำลังใจ (รวมทุกด้าน)	ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	3.435	0.368	0.496	0.610

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	103	3.490	0.478		
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.568	0.518		
	รวม	179	3.471	0.439		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบวิธีวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.568 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.435 แต่ทั้งสองกลุ่มยังมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ จำแนกตามระดับการศึกษาในแต่ละด้านพบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขวัญกำลังใจ จำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สรุปว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับมากกว่า 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยข้อ 2.4 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมการทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดินการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้ จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 - tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	ระดับ 1-3	57	3.614	0.711	0.407	0.748
	ระดับ 4-6	40	3.481	0.621		
	ระดับ 7-9	73	3.558	0.654		
	ระดับ 10-12	9	3.444	0.370		
	รวม	179	3.553	0.652		
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระดับ 1-3	57	3.825	0.495	0.077	0.972
	ระดับ 4-6	40	3.804	0.492		
	ระดับ 7-9	73	3.818	0.475		
	ระดับ 10-12	9	3.889	0.416		
	รวม	179	3.821	0.479		
- โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	ระดับ 1-3	57	3.067	0.774	0.295	0.829
	ระดับ 4-6	40	3.060	0.774		
	ระดับ 7-9	73	3.145	0.769		
	ระดับ 10-12	9	3.267	0.600		
	รวม	179	3.107	0.760		
- สวัสดิการของหน่วยงาน	ระดับ 1-3	57	3.530	0.720	0.433	0.729
	ระดับ 4-6	40	3.675	0.643		
	ระดับ 7-9	73	3.548	0.641		
	ระดับ 10-12	9	3.511	0.855		
	รวม	179	3.569	0.675		

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
- ความเพียงพอของเงินเดือนและ ผลตอบแทนอื่นๆ	ระดับ 1-3	57	3.057	0.782	7.058**	0.000
	ระดับ 4-6	40	3.488	0.612		
	ระดับ 7-9	73	3.531	0.577		
	ระดับ 10-12	9	3.750	0.707		
	รวม	179	3.381	0.695		
- ความรู้ ความสามารถและ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	ระดับ 1-3	57	3.117	0.442	0.604	0.613
	ระดับ 4-6	40	3.142	0.453		
	ระดับ 7-9	73	3.215	0.382		
	ระดับ 10-12	9	3.204	0.701		
	รวม	179	3.167	0.435		
- ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ หน่วยงาน	ระดับ 1-3	57	3.782	0.571	1.625	0.185
	ระดับ 4-6	40	3.530	0.613		
	ระดับ 7-9	73	3.663	0.519		
	ระดับ 10-12	9	3.667	0.469		
	รวม	179	3.672	0.559		
- ความรู้สึกประสบผลสำเร็จ ในการทำงาน	ระดับ 1-3	57	3.439	1.610	0.038	0.990
	ระดับ 4-6	40	3.388	0.533		
	ระดับ 7-9	73	3.432	0.608		
	ระดับ 10-12	9	3.500	0.467		
	รวม	179	3.427	1.018		
- ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่ การงาน	ระดับ 1-3	57	3.361	0.691	0.520	0.669
	ระดับ 4-6	40	3.505	0.648		
	ระดับ 7-9	73	3.488	0.627		

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
	ระดับ 10-12	9	3.444	0.698		
	รวม	179	3.449	0.653		
- ความรู้สึกพอใจในงานและ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ระดับ 1-3	57	3.577	0.623	0.587	0.624
	ระดับ 4-6	40	3.544	0.485		
	ระดับ 7-9	73	3.604	0.546		
	ระดับ 10-12	9	3.347	0.660		
	รวม	179	3.569	0.563		
ขวัญและกำลังใจ (รวมทุกด้าน)	ระดับ 1-3	57	3.437	0.496	0.240	0.868
	ระดับ 4-6	40	3.462	0.388		
	ระดับ 7-9	73	3.500	0.424		
	ระดับ 10-12	9	3.502	0.451		
	รวม	179	3.471	0.439		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่คืน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบวิธีวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับตำแหน่งงาน ระดับ 10-12 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.502 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับตำแหน่งงาน ระดับ 1-3 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.437 แต่ทั้งสองกลุ่มยังมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ จำแนกตามอายุในแต่ละด้านพบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขวัญกำลังใจ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงถึง ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ระดับตำแหน่งงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย รายดูไคบ้างที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ แตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายดูไคโดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.23 ทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ เป็นรายดูไค จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับ ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ระดับ 1-3	ระดับ 4-6	ระดับ 7-9	ระดับ 10-12
		3.057	3.488	3.531	3.750
ระดับ 1-3	3.057	-	-0.430** (0.002)	-0.474** (0.000)	-0.693** (0.004)
ระดับ 4-6	3.488		-	-0.043 (0.740)	-0.263 (0.284)
ระดับ 7-9	3.531			-	-0.219 (0.351)
ระดับ 10-12	3.750				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ เป็นรายดูไค จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีระดับตำแหน่งงาน ระดับ 1-3 กับ ระดับ 4-6, ระดับ 7-9, ระดับ 10-12 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002, 0.000, 0.004 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีระดับตำแหน่งงาน ระดับ 1-3 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ สูงกว่าพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีระดับตำแหน่งงาน ระดับ 4-6, ระดับ 7-9, ระดับ 10-12 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.430, -0.474, -0.693 ตามลำดับ

สรุปว่าระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยข้อ 2.5 เงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมการทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เงินเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เงินเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้ จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 - tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามเงินเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	เงินเดือน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบา	ต่ำกว่า 15,001 บาท	45	3.561	0.735	0.140	0.967
	15,001-25,000 บาท	5	3.700	0.480		
	25,001-35,000 บาท	18	3.611	0.637		
	35,001-45,000 บาท	22	3.500	0.654		
	สูงกว่า 45,000 บาท	89	3.542	0.630		
	รวม	179	3.553	0.652		
- ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ต่ำกว่า 15,001 บาท	45	3.833	0.533	1.448	0.220
	15,001-25,000 บาท	5	4.150	0.335		

ตัวแปรที่ศึกษา	เงินเดือน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
	25,001-35,000 บาท	18	3.986	0.558		
	35,001-45,000 บาท	22	3.739	0.340		
	สูงกว่า 45,000 บาท	89	3.783	0.463		
	รวม	179	3.821	0.479		
- โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่	ต่ำกว่า 15,001 บาท	45	3.156	0.813	1.561	0.187
	15,001-25,000 บาท	5	3.800	0.583		
	25,001-35,000 บาท	18	3.167	0.733		
	35,001-45,000 บาท	22	2.900	0.745		
	สูงกว่า 45,000 บาท	89	3.083	0.739		
	รวม	179	3.107	0.760		
- สวัสดิการของหน่วยงาน	ต่ำกว่า 15,001 บาท	45	3.573	0.771	1.294	0.274
	15,001-25,000 บาท	5	4.200	0.678		
	25,001-35,000 บาท	18	3.656	0.548		
	35,001-45,000 บาท	22	3.527	0.744		
	สูงกว่า 45,000 บาท	89	3.524	0.622		
	รวม	179	3.569	0.675		
- ความเพียงพอของเงินเดือน และผลตอบแทนอื่นๆ	ต่ำกว่า 15,001 บาท	45	2.900	0.745	8.556**	0.000
	15,001-25,000 บาท	5	3.750	0.866		
	25,001-35,000 บาท	18	3.542	0.613		
	35,001-45,000 บาท	22	3.511	0.674		
	สูงกว่า 45,000 บาท	89	3.539	0.570		
	รวม	179	3.381	0.695		
- ความรู้ ความสามารถและ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	ต่ำกว่า 15,001 บาท	45	3.115	0.460	0.436	0.783
	15,001-25,000 บาท	5	3.367	0.739		
	25,001-35,000 บาท	18	3.176	0.459		
	35,001-45,000 บาท	22	3.174	0.452		

ตัวแปรที่ศึกษา	เงินเดือน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
	สูงกว่า 45,000 บาท	89	3.178	0.399		
	รวม	179	3.167	0.435		
- ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของ หน่วยงาน	ต่ำกว่า 15,001 บาท	45	3.760	0.555	0.799	0.527
	15,001-25,000 บาท	5	3.840	0.952		
	25,001-35,000 บาท	18	3.611	0.724		
	35,001-45,000 บาท	22	3.745	0.454		
	สูงกว่า 45,000 บาท	89	3.611	0.524		
	รวม	179	3.672	0.559		
- ความรู้สึกประสบผลสำเร็จ ในการทำงาน	ต่ำกว่า 15,001 บาท	45	3.289	0.626	0.983	0.418
	15,001-25,000 บาท	5	3.950	0.542		
	25,001-35,000 บาท	18	3.181	0.534		
	35,001-45,000 บาท	22	3.420	0.465		
	สูงกว่า 45,000 บาท	89	3.520	1.318		
	รวม	179	3.427	1.018		
- ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่ การงาน	ต่ำกว่า 15,001 บาท	45	3.320	0.759	1.461	0.216
	15,001-25,000 บาท	5	3.920	0.576		
	25,001-35,000 บาท	18	3.522	0.485		
	35,001-45,000 บาท	22	3.600	0.497		
	สูงกว่า 45,000 บาท	89	3.436	0.654		
	รวม	179	3.449	0.653		
- ความรู้สึกพอใจในงานและ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ต่ำกว่า 15,001 บาท	45	3.561	0.642	0.420	0.794
	15,001-25,000 บาท	5	3.800	0.455		
	25,001-35,000 บาท	18	3.472	0.564		
	35,001-45,000 บาท	22	3.636	0.478		
	สูงกว่า 45,000 บาท	89	3.563	0.551		

ตัวแปรที่ศึกษา	เงินเดือน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
	รวม	179	3.569	0.563		
ขวัญและกำลังใจ (รวมทุกด้าน)	ต่ำกว่า 15,001 บาท	45	3.407	0.476	1.178	0.322
	15,001-25,000 บาท	5	3.848	0.356		
	25,001-35,000 บาท	18	3.492	0.408		
	35,001-45,000 บาท	22	3.475	0.363		
	สูงกว่า 45,000 บาท	89	3.478	0.444		
	รวม	179	3.471	0.439		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.24 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามเงินเดือน โดยใช้การทดสอบวิธีวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน 15,001-25,000 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.848 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจอยู่ในระดับสูง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 15,001 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.407 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ จำแนกตามอายุในแต่ละด้านพบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขวัญกำลังใจ จำแนกตามเงินเดือนไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความเพียงพอของเงินเดือน และผลตอบแทนอื่นๆ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงถึง เงินเดือนที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า เงินเดือนของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ราย คุใดบ้างที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทน อื่นๆ แตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.25 ทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่น ๆ เป็นรายคู่ จำแนกตามเงินเดือน

เงินเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 15,001 บาท	15,001- 25,000 บาท	25,001- 35,000 บาท	35,001- 45,000 บาท	สูงกว่า 45,000 บาท
		2.900	3.750	3.542	3.511	3.539
ต่ำกว่า 15,001 บาท	2.900	-	-0.850** (0.006)	-0.642** (0.000)	-0.611** (0.000)	-0.639** (0.000)
15,001- 25,000 บาท	3.750		-	0.208 (0.523)	0.239 (0.455)	0.211 (0.477)
25,001- 35,000 บาท	3.542			-	0.030 (0.882)	0.002 (0.989)
35,001- 45,000 บาท	3.511				-	-0.028 (0.855)
สูงกว่า 45,000 บาท	3.539					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่น ๆ เป็นรายคู่ จำแนกตามเงินเดือน พบว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 15,001 บาท กับ เงินเดือน 15,001-25,000 บาท, เงินเดือน 25,001-35,000 บาท, เงินเดือน 35,001-45,000 บาท, เงินเดือนสูงกว่า 45,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006, 0.000, 0.000, 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 15,001 บาท มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่น ๆ สูงกว่าพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีเงินเดือน 15,001-25,000 บาท, เงินเดือน 25,001-35,000 บาท, เงินเดือน 35,001-45,000 บาท, เงินเดือนสูงกว่า 45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.850, -0.642, -0.611, -0.639 ตามลำดับ

สรุปว่า เงินเดือนที่แตกต่างกันของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่น ๆ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานย่อยข้อ 2.6 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนสมการทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้ จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 - tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบา	1-5 ปี	15	3.683	0.787	1.241	0.295
	6-10 ปี	28	3.625	0.657		
	11-15 ปี	23	3.500	0.569		
	16-20 ปี	10	3.150	0.756		
	21 ปี ขึ้นไป	103	3.566	0.634		
	รวม	179	3.553	0.652		
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	1-5 ปี	15	3.633	0.632	2.774*	0.029
	6-10 ปี	28	4.009	0.438		

ตัวแปรที่ศึกษา	ประเภทการดำเนินการ ปฏิบัติงาน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
	11-15 ปี	23	3.957	0.503		
	16-20 ปี	10	3.625	0.626		
	21 ปี ขึ้นไป	103	3.786	0.426		
	รวม	179	3.821	0.479		
- โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง หน้าที่	1-5 ปี	15	2.987	1.051	1.536	0.194
	6-10 ปี	28	3.414	0.668		
	11-15 ปี	23	3.130	0.732		
	16-20 ปี	10	2.920	0.668		
	21 ปี ขึ้นไป	103	3.054	0.741		
	รวม	179	3.107	0.760		
- สวัสดิการของหน่วยงาน	1-5 ปี	15	3.333	0.899	2.635*	0.036
	6-10 ปี	28	3.793	0.696		
	11-15 ปี	23	3.739	0.557		
	16-20 ปี	10	3.160	0.638		
	21 ปี ขึ้นไป	103	3.544	0.639		
	รวม	179	3.569	0.675		
- ความเพียงพอของเงินเดือน และผลตอบแทนอื่นๆ	1-5 ปี	15	2.883	0.930	5.055**	0.001
	6-10 ปี	28	3.179	0.637		
	11-15 ปี	23	3.402	0.722		
	16-20 ปี	10	3.000	0.807		
	21 ปี ขึ้นไป	103	3.541	0.600		
	รวม	179	3.381	0.695		
- ความรู้ ความสามารถและ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	1-5 ปี	15	2.944	0.411	1.417	0.230
	6-10 ปี	28	3.173	0.518		
	11-15 ปี	23	3.210	0.418		

ตัวแปรที่ศึกษา	ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
	16-20 ปี	10	3.333	0.532		
	21 ปี ขึ้นไป	103	3.172	0.404		
	รวม	179	3.167	0.435		
- ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	1-5 ปี	15	3.600	0.680	0.604	0.660
	6-10 ปี	28	3.800	0.601		
	11-15 ปี	23	3.635	0.676		
	16-20 ปี	10	3.780	0.537		
	21 ปี ขึ้นไป	103	3.645	0.504		
	รวม	179	3.672	0.559		
- ความรู้สึกประสบผลสำเร็จในการทำงาน	1-5 ปี	15	3.283	0.789	0.424	0.791
	6-10 ปี	28	3.455	0.589		
	11-15 ปี	23	3.239	0.502		
	16-20 ปี	10	3.300	0.562		
	21 ปี ขึ้นไป	103	3.495	1.238		
	รวม	179	3.427	1.018		
- ความรู้สึกมั่งคั่งในหน้าที่การงาน	1-5 ปี	15	3.213	0.978	1.006	0.406
	6-10 ปี	28	3.536	0.655		
	11-15 ปี	23	3.400	0.522		
	16-20 ปี	10	3.240	0.651		
	21 ปี ขึ้นไป	103	3.491	0.622		
	รวม	179	3.449	0.653		
- ความรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1-5 ปี	15	3.525	0.876	0.993	0.413
	6-10 ปี	28	3.670	0.454		

ตัวแปรที่ศึกษา	ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig
	11-15 ปี	23	3.440	0.562		
	16-20 ปี	10	3.350	0.555		
	21 ปี ขึ้นไป	103	3.598	0.535		
	รวม	179	3.569	0.563		
ขวัญและกำลังใจ (รวมทุกด้าน)	1-5 ปี	15	3.309	0.672	1.331	0.260
	6-10 ปี	28	3.565	0.372		
	11-15 ปี	23	3.465	0.374		
	16-20 ปี	10	3.286	0.423		
	21 ปี ขึ้นไป	103	3.489	0.427		
	รวม	179	3.471	0.439		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่คิด การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในภาพรวมทุกด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้การทดสอบวิธีวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.565 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจอยู่ในระดับสูงที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.286 แต่ทั้งสองกลุ่มยังมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ จำแนกตามอายุในแต่ละด้านพบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขวัญกำลังใจ จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงถึง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย รายคู่ไคบ้างที่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน และด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ แตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.27 ทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปี ขึ้นไป
		3.633	4.009	3.957	3.625	3.786
1-5 ปี	3.633	-	-0.376* (0.013)	-0.323* (0.040)	0.008 (0.965)	-0.152 (0.243)
6-10 ปี	4.009		-	0.052 (0.693)	0.384* (0.028)	0.223* (0.027)
11-15 ปี	3.957			-	0.332 (0.064)	0.171 (0.117)
16-20 ปี	3.625				-	-0.161 (0.304)
21 ปี ขึ้นไป	3.786					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.27 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า

1. พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี, 11-15 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013, 0.040 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สูงกว่าพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงาน 6-10 ปี, 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.376, -0.323 ตามลำดับ

2. พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี กับ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี, 21 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028, 0.027 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สูงกว่าพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี, 21 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.384, 0.223 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์ ในการ ปฏิบัติงาน	\bar{X}	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปี ขึ้นไป
		3.333	3.793	3.739	3.160	3.544
1-5 ปี	3.333	-	-0.460* (0.032)	-0.406 (0.067)	0.173 (0.523)	-0.210 (0.253)
6-10 ปี	3.793		-	0.054 (0.774)	0.633* (0.010)	0.249 (0.080)
11-15 ปี	3.739			-	0.579* (0.022)	0.195 (0.203)
16-20 ปี	3.160				-	-0.384 (0.083)
21 ปี ขึ้นไป	3.544					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.28 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า

1. พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี กับ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน สูงกว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.460

2. พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี กับ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน สูงกว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.633

3. พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี กับ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน สูงกว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.579

ตารางที่ 4.29 ทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ เป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปี ขึ้นไป
1-5 ปี	2.883	-	-0.295 (0.168)	-0.519* (0.020)	-0.117 (0.668)	-0.658** (0.000)
6-10 ปี	3.179		-	-0.224 (0.235)	0.179 (0.468)	-0.363* (0.011)
11-15 ปี	3.402			-	0.402	-0.139

					(0.113)	(0.366)
ประสบการณ์						
ในการ	\bar{X}	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปี ขึ้นไป
ปฏิบัติงาน		2.883	3.179	3.402	3.000	3.541
16-20 ปี	3.000				-	-0.541*
						(0.015)
21 ปี ขึ้นไป	3.541					-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.29 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ เป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า

1. พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี กับ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี, 21 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020, 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05, 0.01 ตามลำดับ หมายความว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ สูงกว่าพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี, 21 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 ตามลำดับ มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.519, -0.658 ตามลำดับ

2. พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี กับ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 21 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆ สูงกว่าพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 21 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.363

3. พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี กับ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 21 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและ

ผลตอบแทนอื่นๆ สูงกว่าพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 21 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.541

สรุปว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญกำลังใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน และด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูลการตอบคำถามปลายเปิดใน ส่วนที่ 3 ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ จากผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	70	39.11
ผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	109	60.89
รวม	179	100

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 179 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 70 คน (ร้อยละ 39.11) และผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 109 คน (ร้อยละ 60.89) โดยมีปัญหาและข้อเสนอแนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแบ่งเป็นประเด็น ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 4.31 แสดงปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับปัญหาที่ทำให้พนักงานขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ปัญหาที่ทำให้พนักงานขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความคิดความชอบ การเลื่อนระดับ เลือกรับปฏิบัติเฉพาะคนที่ใกล้ชิด ไม่มีความเสมอภาค	47	67.14

ปัญหาที่ทำให้พนักงานขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
2. ผู้อาวุโสไม่ค่อยทำงาน จึงเป็นตัวอย่างที่ไม่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน	1	1.43
3. ขาดการดูแลเอาใจใส่/ใกล้ชิด ทำให้เกิดช่องว่างซึ่งกันและกัน	3	4.28
4. ไม่ให้ความไว้วางใจ/พูดจากตากวาง/ไม่เข้าใจในงานที่ผู้ได้บังคับบัญชาทำ	2	2.86
5. ไม่เคยให้กำลังใจ รางวัล เมื่อทำประโยชน์ให้แก่หน่วยงาน และถูกตำหนิเมื่อเกิดความผิดพลาด/คอยถูกจ้องจับผิด/ไม่ปกป้องผู้ได้บังคับบัญชา	3	4.28
6. ไม่ได้ให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา ปล่อยให้โคคเดียว	2	2.86
7. ผลงานที่ทำ ผู้บังคับบัญชามองไม่เห็น ผู้ปฏิบัติงานจึงไม่ค่อยให้ความร่วมมือเท่าที่ควร	3	4.28
8. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชา	2	2.86
9. แก้ไขระบบงาน	1	1.43
10. ผู้บังคับบัญชาคิดว่าตัวเองเก่งที่สุด	1	1.43
11. ปรับเงินเดือนขั้นค่าของพนักงานชั้นผู้น้อยให้สูงขึ้น/รายได้ที่เหมาะสม	2	2.86
12. ขาดการสื่อสารที่ดีกับผู้ได้บังคับบัญชา	1	1.43
13. ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะ	2	2.86
รวม	70	100

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ปัญหาที่ทำให้พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งหมด 13 ประเด็น ดังนี้

1. ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความคิดความชอบ การเลื่อนระดับ เลือกรับปฏิบัติเฉพาะคนที่ใกล้ชิด ไม่มีความเสมอภาค
2. ผู้อาวุโสไม่ค่อยทำงาน จึงเป็นตัวอย่างที่ไม่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน
3. ขาดการดูแลเอาใจใส่/ใกล้ชิด ทำให้เกิดช่องว่างซึ่งกันและกัน
4. ไม่ให้ความไว้วางใจ/พูดจากตากวาง/ไม่เข้าใจในงานที่ผู้ได้บังคับบัญชาทำ
5. ไม่เคยให้กำลังใจ รางวัล เมื่อทำประโยชน์ให้แก่หน่วยงาน และถูกตำหนิเมื่อเกิดความผิดพลาด/คอยถูกจ้องจับผิด/ไม่ปกป้องผู้ได้บังคับบัญชา
6. ไม่ได้ให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหา ปล่อยให้โคคเดียว
7. ผลงานที่ทำ ผู้บังคับบัญชามองไม่เห็น ผู้ปฏิบัติงานจึงไม่ค่อยให้ความร่วมมือเท่าที่ควร
8. ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชา
9. แก้ไขระบบงาน
10. ผู้บังคับบัญชาคิดว่าตัวเองเก่งที่สุด

11. ปรับเงินเดือนขั้นต่ำของพนักงานชั้นผู้น้อยให้สูงขึ้น/รายได้ที่เหมาะสม
12. ขาดการสื่อสารที่ดีกับผู้ได้บังคับบัญชา
13. ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ “ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนระดับ เลือกปฏิบัติเฉพาะคนที่ใกล้ชิด ไม่มีความเสมอภาค” คิดเป็นร้อยละ 67.14

ตารางที่ 4.32 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการที่จะสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อที่จะให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการที่จะสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญเป็นธรรมในการพิจารณาการปฏิบัติงาน โดยใช้มาตรฐานเดียวกันในการพิจารณา	35	50.00
2. ให้ข้อเสนอแนะ/ร่วมกันแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา	1	1.43
3. ให้อภัยเมื่อเกิดความผิดพลาด	2	2.86
4. เป็นกันเอง ทำตัวเสมือนญาติพี่น้อง	1	1.43
5. มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่/ให้ความช่วยเหลือ ดูแลสารทุกข์สุกดิบ	1	1.43
6. ชื่นชมให้กำลังใจ เมื่อทำความดี	3	4.28
7. พูดยาให้ผู้ได้บังคับบัญชามีความสบายใจ ไม่ดุค่า	1	1.43
8. ให้โอกาสในการพัฒนา โดยการให้เข้ารับการอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง	2	2.86
9. สร้างความสามัคคีด้วยการจัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น กีฬาภายในฝ่าย	6	8.57
10. ปรับเงินเดือนขั้นต่ำของพนักงานชั้นผู้น้อยให้สูงขึ้น/รายได้ที่เหมาะสม	3	4.28
11. ผู้บังคับบัญชาควรยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ได้บังคับบัญชา	1	1.43
12. ใช้คนให้ตรงกับงาน	1	1.43
13. มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม	1	1.43
14. แก้ไขระบบงาน	1	1.43
15. Rotate งาน เพื่อให้เกิดความรู้แก่พนักงานในทุก ๆ ด้าน	1	1.43
16. การปฏิบัติงานต้องมองภาพรวมของหน่วยงาน แม้จะไม่ใช่น้ำที่ความรับผิดชอบโดยตรงของตนเอง เพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน	3	4.28
17 ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะ	7	10
รวม	70	100

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ข้อเสนอแนะในการที่จะสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในองค์กรเพื่อที่จะให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น ของผู้ตอบ แบบสอบถามมีทั้งหมด 17 ประเด็น ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชามควรรให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาการปฏิบัติงาน โดยใช้มาตรฐานเดียวกันในการพิจารณา
2. ให้ข้อเสนอแนะ/ร่วมกันแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา
3. ให้อภัยเมื่อเกิดความผิดพลาด
4. เป็นกันเอง ทำตัวเสมือนญาติพี่น้อง
5. มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่/ให้ความช่วยเหลือ ดูแลสารทุกข์สุกดิบ
6. ชื่นชมให้กำลังใจ เมื่อทำความดี
7. พยายามให้ผู้บังคับบัญชามีความสบายใจ ไม่คุดำ
8. ให้ออกาสในการพัฒนา โดยการให้เข้ารับการอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
9. สร้างความสามัคคีด้วยการจัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น กีฬาภายในฝ่าย
10. ปรับเงินเดือนขั้นต่ำของพนักงานชั้นผู้น้อยให้สูงขึ้น/รายได้ที่เหมาะสม
11. ผู้บังคับบัญชามควรรยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา
12. ใช้คนให้ตรงกับงาน
13. มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม
14. แก้ไขระบบงาน
15. Rotate งาน เพื่อให้เกิดความรู้แก่พนักงานในทุก ๆ ด้าน
16. การปฏิบัติงานต้องมองภาพรวมของหน่วยงาน แม้จะไม่ใช่น้ำที่ ความรับผิดชอบโดยตรงของตนเอง เพื่อความสำเร็จของหน่วยงาน
- 17 ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะ

โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ "ผู้บังคับบัญชามควรรให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาการปฏิบัติงาน โดยใช้มาตรฐานเดียวกันในการพิจารณา" คิดเป็นร้อยละ 50.00

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผู้ศึกษาจะสรุปผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

1.2 ระเบียบวิธีวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 323 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนในการวิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่าง โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และมีค่าความ

คลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% โดยใช้วิธีของทาโรยามาเน (Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 179 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม มีทั้งคำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 เป็นปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงและทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ และทำการทดสอบ Tryout จำนวน 20 ชุด มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราตของแบบสอบถามส่วนที่ 2 เท่ากับ 0.8779

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 179 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยใช้ประกอบการทำวิจัย ได้ค้นคว้าจากเอกสารของฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย วิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่าง ๆ และข้อมูลเผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์และประมวลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน และ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติและค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มี 10 ด้าน จำนวน 50 ข้อ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ ว่ามีความสัมพันธ์ต่อระดับปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด โดยการทดสอบด้วยค่า T-test ส่วนการเปรียบเทียบค่าตัวแปรอื่น ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-test หรือ One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการเปรียบเทียบเมื่อพบข้อแตกต่างเป็นรายคู่ ทดสอบโดยวิธี LSD (Least-Significant Difference)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ คำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content Analysis)

1.3 ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 179 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 45-53 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับ 7-9 มีอัตราเงินเดือนสูงกว่า 45,000 บาท และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่า

1. ในภาพรวมของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน คือ อายุ ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น คือ เพศ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน พบว่า มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาที่ทำให้พนักงานขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีทั้งหมด 13 ประเด็น โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับประเด็น “ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนระดับ เลือปฏิบัติเฉพาะคนที่ใกล้ชิดไม่มีความเสมอภาค” มากที่สุด และได้เสนอแนะแนวทางในการที่จะสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีทั้งหมด 17 ประเด็น โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับประเด็น “ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญเป็นธรรมในการพิจารณาการปฏิบัติงาน โดยใช้มาตรฐานเดียวกันในการพิจารณา” มากที่สุด

1.3.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วยสมมติฐาน 2 ประการ คือ

1. ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับสูง
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับสูง

จากผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในภาพรวม มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ อายุ ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น คือ เพศ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันพบว่า มีระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

2. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายที่เดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

2.1 เพศ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายที่เดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มี เพศแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นางสาว สุพิชฌาย์ เรืองแจ้ง (2550) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานศาล รัฐธรรมนูญ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.2 อายุ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายที่เดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มี อายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ วัฒนะ หิมะพันธ์ (2544) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ของข้าราชการทหาร สารวัตรทหารบกชั้นประทวนสังกัดกองร้อยทหารสารวัตร มณฑลทหารบกที่ 14 มีขวัญกำลังใจใน การปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายที่เดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ลัดดา แสงเมือง (2548) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษาของพนักงานบริษัทไทยแอร์วิ้ง จำกัด สาขาบางพลี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาพิษณุ โลก มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.4 ระดับตำแหน่งงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายที่เดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ตะวัน ศิลป์ประกอบ (2551) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับตำแหน่งงาน ของพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง ชลบุรี จังหวัดชลบุรี มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.5 เงินเดือน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายที่เดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้อง กับผลงานวิจัยของ เขียวภา สถาวรวิวัฒน์ (2546) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือน ของพี่เลี้ยง ในสถานสงเคราะห์คนพิการ มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.6 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายที่เดิน การไฟฟ้าฝ่าย ผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจ

ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกริกชัย เกิดเสมอ (2547) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นในปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

3.1.1 ผลการวิจัยระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ “ปานกลาง” ซึ่งองค์กรจะต้องแก้ไขปัญหาและเพิ่มแนวทางในการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรต่อไป เนื่องจากการจัดหาบุคลากรใหม่เข้ามาทำงานนั้นมีต้นทุนสูงกว่าการที่จะรักษาคนเดิมไว้ อีกทั้งเป็นการรักษาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในงานแต่ละด้านด้วย

3.1.2 ผู้บังคับบัญชาควรบริหารงานบุคคลในองค์กรตามระบบคุณธรรม ยึดหลักความเสมอภาค หลักความสามารถ คัดเลือกคนให้ได้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ หลักความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งระบบคุณธรรมนี้จะเป็นส่วนสำคัญที่จะเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์กรเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

3.1.3 ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยการส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม/สัมมนา ศึกษาดูงาน Rotate งาน รวมทั้งการสร้างเสริมทัศนคติ วิสัยทัศน์ ค่านิยม ตามหลักคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และทักษะชำนาญงานมากยิ่งขึ้น ทำให้การบริหารงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ บุคลากรได้รับการพิจารณาความดีความชอบ ได้เลื่อนระดับตำแหน่งงานและขึ้นเงินเดือน ทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

3.1.4 ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญในการวางแผนบุคลากรในองค์กรให้เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจตามหน้าที่ โดยการวิเคราะห์งาน จัดหาบุคลากรและมอบหมาย

หน้าที่ให้เหมาะสมกับงาน เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรเกิดความรูสึกมั่นใจ และมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

3.1.5 ผู้บังคับบัญชาควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กร เช่น กำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เพื่อให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และปฏิบัติงานด้วยจิตใจร่วมมือร่วมใจกันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญให้บุคลากรมีความพึงพอใจ มีความสุขในการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องกระตุ้นและส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

3.1.6 ผู้บังคับบัญชาควรจะสร้างความสามัคคีในองค์กร ด้วยการจัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น กีฬาภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดความสามัคคีและรักใคร่ปรองดองกัน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันเกิดความราบรื่น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะส่งผลให้องค์กรสู่ความเป็นเลิศ และมีชื่อเสียงที่ดี เป็นที่รู้จักขององค์กรอื่น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปรียบเทียบระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเสริมสร้างระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน และยังคงจะช่วยลดปัญหา/อุปสรรค รวมถึงความขัดแย้งในการปฏิบัติงานได้

3.2.2 ควรศึกษาระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ทราบว่า มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางในการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและสู่ความเป็นเลิศ

3.2.3 ในการศึกษาในระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ควรขยายขอบเขตของประชากรออกไปในฝ่ายอื่นๆ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนามูลากรต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ชนิศา รัชต์พลเมือง : (2532) การศึกษาเพื่อพัฒนาประเทศ กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ โอเดียน สโตร์.

จำนง อภิวัฒน์สิทธิ์ : (2540) การกระทำทางสังคม กรุงเทพฯ ภาควิชาสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 2.

รุ่ง แก้วแดง : (2541) การศึกษาไทยในเวทีโลก รวมบทความทางการศึกษาในรอบปี พ.ศ. 2540-2541 กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพัศรา สุภาพ : (2533) ความเป็นมาของสังคมวิทยา กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช.

กิดานันท์ มลิทอง : (2536) เทคโนโลยีการศึกษาร่วมสมัย กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พิมพ์ครั้งที่ 2.

ภัสรา ชนะชัย : (2550) รายงานทฤษฎีการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

คำรง วัฒนา : (2544) ทฤษฎีองค์การ Organization Theory. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พีระพงษ์ กมลเสถียร : (2551) ขวัญและกำลังใจของพนักงานเทศบาลตำบลชัยสมรภูมิ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เกริกชัย เกิดเสมอ : (2547) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด(มหาชน) มหาวิทยาลัยบูรพา

สมพร สังข์นิ่ม : (2523) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร ข้าราชการกรมการ พัฒนาชุมชนทุกจังหวัด

ทิพย์ประภา ทองลี : (2551) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง เทศบาลตำบลเสม็ด อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา

ลัดดา แสงเมือง : (2548) ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยแอร์โรว์ จำกัด สาขาบางพลี สาขาฉะเชิงเทรา สาขาพิษณุโลก มหาวิทยาลัยบูรพา

ฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ้าผลิตแห่งประเทศไทย : 2552 เรื่อง แผนปฏิบัติการฝ่ายที่ดิน

<http://www.edtech.edu.ku.ac.th>

http://www.Siamhrm.com/report/chapter_report.php?max=223

<http://www.intranet.egat.co.th>

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายที่ดิน
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการวิจัยทางธุรกิจและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ใช้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้เป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

2. แบบสอบถามมี 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน 6 ข้อ
ส่วนที่ 2 ปัจจัยชี้วัดสภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน 50 ข้อ
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	จำนวน 2 ข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดเลือกเครื่องหมาย ลงในช่อง () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1 เพศ

1 ชาย

2 หญิง

2 อายุ

1 18-26 ปี

2 27-35 ปี

3 36-44 ปี

4 45-53 ปี

5 มากกว่า 53 ปี

3 ระดับการศึกษา

1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

3 สูงกว่าปริญญาตรี

4 ระดับตำแหน่งงาน

1 ระดับ 1-3

2 ระดับ 4-6

3 ระดับ 7-9

4 ระดับ 10-12

5 เงินเดือน

1 ต่ำกว่า 15,001 บาท

2 15,001 - 25,000 บาท

3 25,001 - 35,000 บาท

4 35,001 - 45,000 บาท

5 สูงกว่า 45,000 บาท

6 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

1 1-5 ปี

2 6-10 ปี

3 11-15 ปี

4 16-20 ปี

5 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยชีวิตขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : ขอให้ท่านพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

แล้วไปรศเลือกเครื่องหมาย ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

No.	ปัจจัยชีวิตขวัญกำลังใจ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1.ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา						
1	ผู้บังคับบัญชารอรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					
2	ผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา					
3	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประสานงานที่ดีระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา					
4	ผู้บังคับบัญชามักจะอธิบายวิธีการทำงานให้เข้าใจก่อนมอบหมายงานให้ทำ					
2.ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
5	ท่านเป็นที่ชอบพอและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเป็นส่วนใหญ่					
6	ท่านยินดีจะได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเมื่อท่านได้รับความเดือดร้อน					
7	ท่านยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขาได้รับความเดือดร้อน					
8	ท่านและเพื่อนร่วมงานให้เกียรติในการแสดงความคิดเห็นและรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน					
3.ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่						
9	การปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านปัจจุบันมีโอกาสก้าวหน้าไม่น้อยกว่าการปฏิบัติงานในหน่วยงานหรือสายงานอื่น					
10	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้รับการศึกษาหรือฝึกอบรมหลักสูตรเพิ่มเติม ทั้งจากภายในและภายนอก					
11	การทำงานในหน่วยงานนี้ ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งระดับสูงขึ้นเรื่อยๆ					
12	หน้าที่ของท่านที่ทำอยู่ในขณะนี้ โอกาสทำให้มีผลงานที่จะนำไปสู่การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ					
13	การพิจารณาความคิดความชอบในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างยุติธรรม					

No.	ปัจจัยที่วัดขวัญกำลังใจ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
4. ด้านสวัสดิการของหน่วยงาน						
14	ท่านสามารถพึงพาสวัสดิการของหน่วยงานได้เสมอ เมื่อท่านเจ็บป่วย					
15	สวัสดิการที่จะได้รับอันเนื่องมาจากการบาดเจ็บหรือเสียชีวิต จากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม					
16	การจัดสวัสดิการในหน่วยงานช่วยลดความตึงเครียดใน การครองชีพของท่านและครอบครัว					
17	สวัสดิการต่างๆ ในหน่วยงานของท่านในปัจจุบันมีความ เหมาะสมเพียงพอ					
18	ด้านสวัสดิการต่างๆ ภายในหน่วยงานของท่านเป็นไปด้วย ความสะดวกและรวดเร็ว					
5. ด้านความเพียงพอของเงินเดือนและผลตอบแทนอื่น ๆ						
19	เงินเดือนที่ท่านได้รับในการปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบันเพียงพอ และเหมาะสมกับปริมาณงานและความสามารถของท่านคิดแล้ว					
20	ท่านคิดว่าการปรับขึ้นอัตราเงินเงินเดือนแต่ละครั้งเหมาะสม กับการปฏิบัติงานของท่าน					
21	อัตราเงินเดือนและผลตอบแทนที่ได้รับเป็นปัจจัยหนึ่งที่ท่าน เลือกทำงานในหน่วยงานนี้					
22	เงินเดือนที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่นี้เพียงพอต่อการ ดำรงชีพในภาวะการณปัจจุบันได้อย่างมีความสุขแล้ว					
6. ด้านความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบ						
23	หน่วยงานของท่าน มีการบรรจุบุคลากรที่มีความรู้ความ สามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่มากหน่วยงานหนึ่ง					
24	ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความถนัดและมีโอกาส ได้ใช้ความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ท้าทาย					
25	งานที่ท่านได้รับมอบหมายต้องอาศัยความรับผิดชอบอย่างสูง ในการปฏิบัติงาน					

No.	ปัจจัยที่วัดขวัญกำลังใจ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
6. ด้านความรู้ ความสามารถและลักษณะงานที่รับผิดชอบ(ต่อ)						
26	งานที่ท่านทำอยู่มีลักษณะจำเจ น่าเบื่อหน่าย และค่อนข้างเครียด					
27	งานที่ทำอยู่ มีลักษณะขั้นตอนการดำเนินการมากเกินไป จนบางครั้งทำให้ท่านรู้สึกท้อแท้และอยากเปลี่ยนงานใหม่					
28	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีจำนวนมากเกินไป					
7. ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน						
29	ท่านรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้ ไม่เคยคิดเรื่องการย้ายฝ่าย หรือลาออกจากหน่วยงานนี้					
30	ท่านเป็นคนเอาใจจริงเอาใจในการทำงาน					
31	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ผู้บริหารหรือหัวหน้างานชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านเสมอ					
32	ท่านสามารถมาปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอตามตารางเวลา การปฏิบัติงาน					
33	ท่านรู้สึกว่าการทำงานในตำแหน่งนี้ต้องรับผิดชอบอย่างเต็มที่					
8. ด้านความรู้สึกประสบผลสำเร็จในการทำงาน						
34	ท่านรู้สึกพึงพอใจในผลงานของท่านและทำงาน ได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย					
35	ท่านรู้สึกว่ามีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานแก้ไขได้ไม่ยาก และสำเร็จ ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถของท่าน					
36	ท่านรู้สึกว่าได้รับเชิญเข้าร่วมประชุมเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน					
37	ท่านรู้สึกว่าเป็นผู้หนึ่งที่มีโอกาสได้รับการปรับเปลี่ยนระดับสูงขึ้น					

No.	ปัจจัยชี้วัดขวัญกำลังใจ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
9. ด้านความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน						
38	งานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้มีความมั่นคงแล้ว					
39	ท่านรู้สึกว่าตนเองมีเกียรติ มีชื่อเสียง เนื่องจากการทำงานในหน่วยงานนี้					
40	ท่านรู้สึกว่าท่านมี โอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งทัดเทียมกับบุคคลอื่นในหน่วยงานเดียวกัน					
41	ท่านรู้สึกว่า การพิจารณาปรับเปลี่ยน การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์					
42	ท่านมีความรู้สึกมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้ได้ นานเท่าที่ต้องการ					
10. ด้านความรู้สึกพอใจในงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
43	ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้และได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
44	ท่านรู้สึกว่าพอใจในบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของการทำงานในหน่วยงานนี้					
45	ท่านรู้สึกพอใจในนโยบายและระบบการบริหารงานของหน่วยงานนี้					
46	ท่านรู้สึกว่าได้รับความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี					
47	ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานของท่านจัดให้มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ					
48	ท่านรู้สึกว่าบุคคลในหน่วยงานได้รับความช่วยเหลือและคำปรึกษาแนะนำจากผู้บังคับบัญชาด้วยดี					
49	ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือด้วยดีในการปฏิบัติงาน					
50	ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับตนเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายกฤตภาส ฟูงไมตรีจิตต์
วัน เดือน ปีเกิด	9 พฤษภาคม 2501
สถานที่เกิด	เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2529
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายที่ดิน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
ตำแหน่ง	นิติกรระดับ 8 ทำหน้าที่ หัวหน้าหมวดข้อมูลและรายงาน