

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นายนิยม จับใจสุข

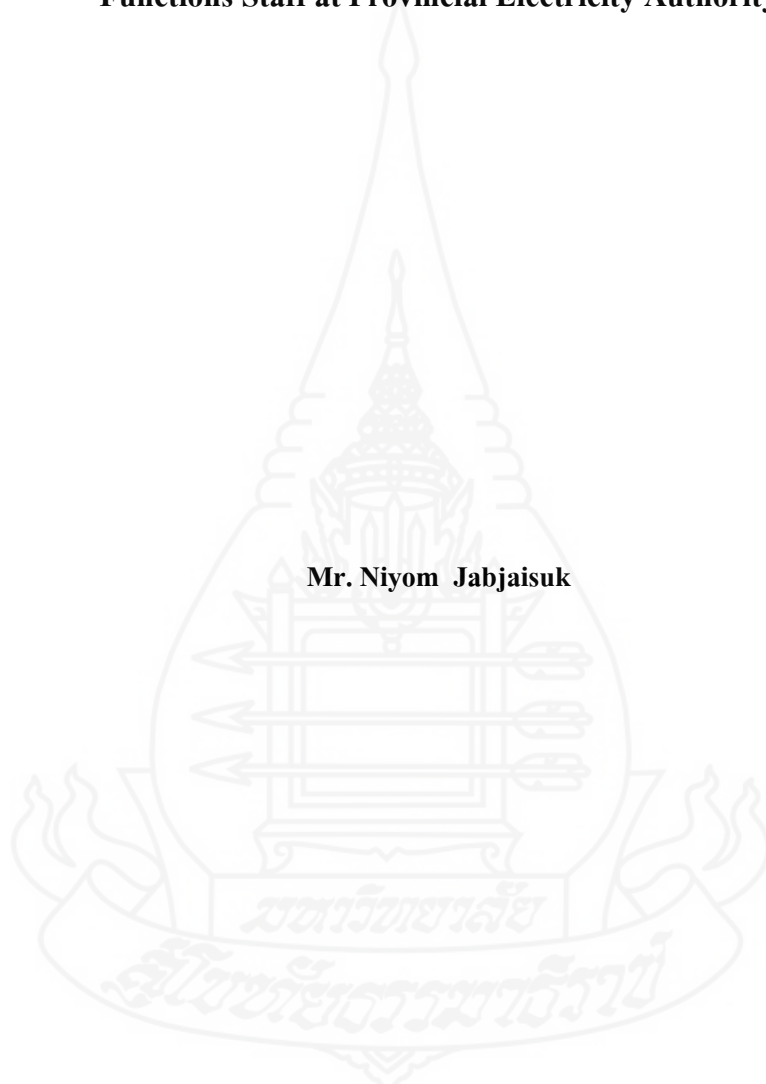


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**The Relationship between Quality of Work Life and Working Motivation of  
Functions Staff at Provincial Electricity Authority**

**Mr. Niyom Jabjaisuk**



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
ชื่อและนามสกุล นายนิคม จัปใจสุข  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ  
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2556


คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์)

  
..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ)

  
..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์)

  
..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**ผู้วิจัย** นายนิยม จับใจสุข **รหัสนักศึกษา** 2533006991 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ

(2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรรัตน์ ภิญโญนนตพงษ์ **ปีการศึกษา** 2555

### **บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประชากรคือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งที่สำนักงานใหญ่ สำนักงานในส่วนภูมิภาคจำนวน 28,067 คน คำนวณขนาดตัวอย่างโดยสูตรยามานะ โดยเก็บตัวอย่าง 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาพรวมคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับดีทุกด้านเช่นกัน ได้แก่ ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว (2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน of พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาพรวมระดับแรงจูงใจมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณารายด้านก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน of พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**คำสำคัญ** คุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

**Thesis title:** The Relationship between Quality of Work Life and Working Motivation of Functions Staff at Provincial Electricity Authority

**Researcher:** Mr. Niyom Jabjaisuk; **ID** 2533006991;

**Degree:** Master of Public Administration;

**Thesis advisors:** (1) Dr. Waraporn Rungreungkolkich, Associate Professor;  
(2) Amornrat Pinyoanantapong; Assistant Professor; **Academic year:** 2012

### **Abstract**

This research was a survey research. The purposes of this research were to study: (1) quality of work life's level of employees at Provincial Electricity Authority; (2) work motivation's level of employees at Provincial Electricity Authority; and (3) relation between quality of work life and work motivation of the employees at Provincial Electricity Authority.

Population consisted 28,067 of employees at Provincial Electricity Authority, from both head office and provincial office, from which samples of 400 were obtained via Taro Yamane calculating method. Questionnaire was used as instrument to collect data. Statistical tools employed were percentages, mean, standard deviation, correlation coefficient and content analysis.

Research results were as followings: (1) quality of work life of employees at Provincial Electricity Authority was at the high level, with high level in all aspects which were fair compensation, safe workplace, ability development, recognition from the society, democracy in the workplace together with participation in decision making, and balancing of work life with family and personal life; (2) the overall work motivation of employees at Provincial Electricity Authority was at high level, with high level in all aspects which were recognition, job advancement, job responsibility, job success, job security, and interrelationship with others; and (3) relation between quality of work life and work motivation of employees at Provincial Electricity Authority was positive with 0.01 level of statistical significance.

**Keywords:** Quality of Work Life, Work Motivation, Provincial Electricity Authority

## กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาครั้งนี้กว่าจะสำเร็จได้ด้วยดี ได้ผ่านกระบวนการต่างๆ หลายขั้นตอน และได้รับความเมตตาอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ ภิญโญสันติพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมในการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ การปรับแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของการทำงานวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม และอาจารย์ ดร.ลักขณา ศิริวรรณ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยทั้ง 3 ท่านในการให้ข้อเสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง ผู้วิจัยซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการ สอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ท่านอาจารย์สมศักดิ์ ภูรีศรีศักดิ์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่กรุณาให้เกียรติเป็นประธานกรรมการสอบ ที่ได้ให้ข้อคิด และช่วยชี้แนะแก้ไข ปรับปรุงงานวิจัย ให้มีคุณภาพจนสำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเพื่อนพนักงานทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมให้งานวิจัยสำเร็จ ขอขอบคุณญาติพี่น้อง และที่สำคัญคือสมาชิกทุกคนในครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้โอกาสและสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาตลอดจน เพื่อนนักศึกษาทุกท่าน ที่ร่วมกิจกรรมทางการศึกษากันมาโดยตลอด คอยเป็นกำลังใจซึ่งกันและกัน จนฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ จนสำเร็จ และที่สำคัญมากขออุทิศส่วนกุศลนี้ให้แก่ คุณพ่อ คุณแม่ และญาติๆ ที่ท่านได้ล่วงลับไปแล้ว คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่เกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ขอมอบแด่วงการการศึกษา ตลอดจนคณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

นิยม จับใจสุข

พฤษภาคม 2556

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....  | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....   | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ .....  | ฉ    |
| สารบัญตาราง .....  | ฅ    |
| สารบัญภาพ .....  | ฉ    |
| บทที่ 1 บทนำ .....   | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....  | 1    |
| วัตถุประสงค์การวิจัย .....   | 5    |
| กรอบแนวคิดการวิจัย .....   | 6    |
| ขอบเขตการวิจัย.....  | 6    |
| สมมติฐานการวิจัย.....  | 7    |
| นิยามศัพท์.....  | 8    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....  | 10   |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....  | 11   |
| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....   | 11   |
| แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)..... | 19   |
| แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน .....                             | 35   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....  | 49   |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....  | 60   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....   | 60   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....  | 62   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....   | 65   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 66   |

## สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 67   |
| การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....   | 67   |
| การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....  | 70   |
| แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....  | 78   |
| การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....   | 85   |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....  | 88   |
| สรุปผลการวิจัย.....  | 88   |
| อภิปรายผล.....   | 91   |
| ข้อเสนอแนะ.....  | 100  |
| บรรณานุกรม.....  | 102  |
| ภาคผนวก.....   | 109  |
| ก หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบถามเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์<br>หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการวิจัย<br>หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูล เพื่อการวิจัย..... | 110  |
| ข แบบสอบถาม.....   | 116  |
| ค ค่าดัชนีความสอดคล้องของคุณภาพชีวิตการทำงานและแรงจูงใจ<br>ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....   | 125  |
| ง ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) ในส่วนของคุณภาพชีวิต<br>การทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....   | 130  |
| ประวัติผู้วิจัย.....   | 143  |

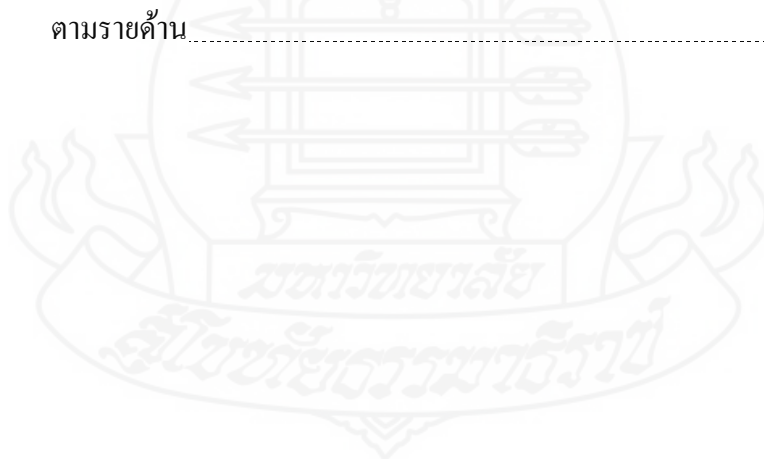


สารบัญตาราง

|               | หน้า  |
|---------------|---|
| ตารางที่ 2.1  | สรูปองค์ประกอบและดัชนีชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>โดยนักวิชาการและนักวิจัยทั้งชาวต่างชาติและชาวไทย..... 32  |
| ตารางที่ 2.2  | แสดงองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงาน โดยนักวิชาการและ<br>นักวิจัยชาวต่างชาติ..... 48   |
| ตารางที่ 3.1  | แสดงรายละเอียดจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 61  |
| ตารางที่ 4.1  | จำนวน ร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 67   |
| ตารางที่ 4.2  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม..... 70                                 |
| ตารางที่ 4.3  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย..... 72                                 |
| ตารางที่ 4.4  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านการพัฒนาความสามารถ..... 73                                     |
| ตารางที่ 4.5  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม..... 74                              |
| ตารางที่ 4.6  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน<br>กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ..... 75 |
| ตารางที่ 4.7  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความสมดุลของงาน<br>กับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว..... 76          |
| ตารางที่ 4.8  | ค่าเฉลี่ย และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค..... 77  |
| ตารางที่ 4.9  | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านการยอมรับนับถือ..... 78                                    |
| ตารางที่ 4.10 | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน..... 79                        |

สารบัญตาราง (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความรับผิดชอบต่องาน.....       | 80   |
| ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน..... | 81   |
| ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความมั่นคงในงาน.....           | 82   |
| ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน<br>ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....  | 83   |
| ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และระดับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....   | 84   |
| ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงงูใจใน<br>การปฏิบัติงานของพนักงาน.....                                   | 85   |
| ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน<br>ตามรายด้าน.....  | 85   |



## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา..... 6



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการณ์ของโลกยุคปัจจุบันเกิดผลกระทบมากมายจากปัญหาเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองเป็นเหตุให้ประเทศขนาดเล็ก ขนาดกลางหรือแม้กระทั่งประเทศใหญ่ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือกระบวนทัศน์กันใหม่เพื่อให้องค์การของภาครัฐ หรือองค์การของภาคเอกชนสามารถอยู่กับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปตามกาลเวลาโดยมุ่งเน้นที่ประชาชน ให้ได้รับความเป็นธรรมทางสังคมอย่างเท่าเทียมกัน จึงมีการศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไข เพื่อนำแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ มากมายมาใช้ให้เกิดความพึงพอใจกับทุกฝ่ายในสังคมโลกยุคปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นระดับโลกระดับประเทศ ต้องอาศัยกลุ่มนักคิดนักวิจัย เช่น นักวิชาการ ผู้นำสหภาพแรงงานก็มีส่วนร่วมพิจารณา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารประเทศจะต้องเห็นความสำคัญ และถือว่าการนำแนวคิดเรื่องการจัดสวัสดิการให้แก่ประชาชนนั้นเป็นเรื่องที่จำเป็น และควรดำเนินการอย่างยิ่ง เพราะงานสวัสดิการสังคมเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมสวัสดิภาพทุกๆ ไปของประชาชนนั้นเป็นการพัฒนาคน (Human Development) งานสวัสดิการนี้ได้ยึดถือหลักการมาจากปรัชญาญาสาขาค่าด้วยสิทธิมนุษยชนขององค์การสหประชาชาติถือว่าการช่วยเหลือผู้อื่นในยามที่เขาตกทุกข์ได้ยากนั้นเป็นสิ่งที่พึงทำอย่างยิ่งสมควรที่จะกระทำ

การให้ความสำคัญของงานด้านสวัสดิการสังคมนั้น ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีการจัดทำแผนพัฒนางานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 3 ขึ้น (พ.ศ.2540-2544) วัตถุประสงค์ก็เพื่อให้เป็นแผนที่ในการกำหนดทิศทางของการส่งเสริมพัฒนาการจัดระบบสวัสดิการสังคม รวมถึงการพัฒนาวิธีการดำเนินงานทางสังคมสงเคราะห์ เพื่อส่งผลถึงการพัฒนาคูณภาพชีวิตของประชาชนให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข และมีคุณค่าสามารถพึ่งตนเองได้ เป็นกำลังใจในการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ประกอบกับประเทศไทยได้มีการรายงานเกี่ยวกับงานด้านการพัฒนาสังคมโดยนำเสนอในที่ประชุมสมัชชาสหประชาชาติสมัยพิเศษที่ นครเจนีวา เมื่อวันที่ 26-30 มิถุนายน 2543 มีข้อสรุปได้ว่าประเทศไทยได้พยายามส่งเสริมการรวมตัวทางสังคมในแนวทางการพัฒนาแบบองค์รวมที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งจำเป็นต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสรรทรัพยากร กระบวนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมจะขึ้นอยู่กับ

บนหลักการของประชาชน แนวคิดพัฒนาสังคมที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาที่ยั่งยืนส่งผลให้เกิดมิติการมองใหม่ๆ ขึ้นมา ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีจำเป็นจะต้องพัฒนาคนในทุกมิติ การพัฒนาแบบองค์รวมที่เน้นการเติบโตแบบผสมผสานของบุคคล ครอบครัว และชุมชนเข้าด้วยกันภายใต้ระบบเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และจิตวิญญาณของสังคมโดยรวม เป้าหมายของงานสวัสดิการสังคมก็ได้รับอิทธิพลของแนวคิดการพัฒนาสังคมด้วยเช่นกัน

การพัฒนางานสวัสดิการสังคมมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขตามสมควรแก่สภาพ คือทำให้ทุกคนที่อยู่ในวัยประกอบอาชีพมีสัมมาชีพที่สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ มีที่อยู่อาศัยเป็นหลักแหล่งใช้ในการพักผ่อนอย่างมั่นคงแข็งแรง ป้องกันภัยธรรมชาติต่างๆ อย่างปลอดภัย มีอาหารไว้บริโภคที่มีคุณค่าต่อร่างกายในแต่ละวันอย่างเพียงพอเหมาะสม การมีเครื่องนุ่งห่มเพื่อความอบอุ่นของร่างกายในสภาวะที่อากาศหนาวเย็น หรือใช้ในการป้องกันความร้อนจากแสงอาทิตย์ และอันตรายอื่นๆ อย่างได้ผล และเพียงพอ การได้รับการรักษาพยาบาลเมื่อเกิดเจ็บป่วยจากโรคภัย หรือจากอุบัติเหตุต่างๆ การได้รับการบริการสาธารณสุข การได้มีน้ำไว้ใช้และดื่มที่สะอาดปลอดภัย การได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และมีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น การได้รับความสะดวกจากเส้นทางคมนาคม และประโยชน์จากสาธารณะต่างๆ จากการบริหารของรัฐ ฉะนั้นงานสวัสดิการสังคมจึงเป็นเป้าหมายสุดท้ายที่ประชาชนจะได้รับและเป็นเครื่องมือการทำงานของนักสังคมสงเคราะห์ไทยที่มุ่งไปสู่การสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในสังคม (Well-being) โดยมีเป้าหมายของงานคือการพัฒนาสังคมที่สำคัญ 4 ประการ คือ 1) ส่งเสริมการกินดีอยู่ดีของประชาชน 2) ส่งเสริมความมั่นคงของครอบครัว 3) ป้องกันความเดือดร้อนและแก้ไขปัญหาสังคม และ 4) ปรับปรุงการทำงานให้มั่นคงและมีรายได้สูงขึ้น

การพัฒนาประเทศเพื่อให้เข้าไปสู่เป้าหมายสูงสุดได้ ก็ต้องนำเอาคุณภาพชีวิตมาเป็นตัวกำหนด ดังนั้นนักวิชาการไม่ว่าจะสาขาใดต้องใช้ความพยายามอย่างมากให้ความหมายของคุณภาพชีวิต และการสร้างตัวชี้วัดทางสังคมขึ้น (Social Indicator) เพื่อที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการชี้วัดคุณภาพที่สำคัญของการทำงานของบุคคลากรในองค์กร เนื่องจากการที่จะทำให้เกิดรายได้ขึ้น จะต้องมาจากการทำงานซึ่งเป็นวิถีเดียว และเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต เมื่อมีการทำงานขึ้นก็มีใช้ว่าแต่เพียงให้ได้มาซึ่งรายได้อย่างเดียวเท่านั้น หากเกิดอันตรายจากการทำงานขึ้นอาจทำให้สูญเสียอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายไป จึงไม่สามารถจะนับได้ว่าคุณภาพชีวิตนั้นดีได้ ดังนั้นคุณภาพชีวิตที่ดีจึงมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากนี้การทำงานยังเป็นการกำหนดตำแหน่ง และบทบาทของบุคคลในสังคมอีกด้วยรวมทั้งทำให้เกิดประสบการณ์ที่มีคุณค่าให้กับชีวิต ซึ่งในปัจจุบันนี้มีนักวิชาการ ผู้นำสหภาพ ผู้บริหารและบุคคลต่างๆของรัฐ

ได้หันมาเอาใจใส่ต่อชีวิตการทำงานและสภาพแวดล้อมของการทำงานมากขึ้น เพราะการทำงานนั้นไม่เพียงแต่ใช้เวลาส่วนใหญ่ของชีวิตเท่านั้น แต่ยังคงต้องมีหน้าที่พื้นฐานต่อชีวิตของบุคคลในสังคมปัจจุบันอีกหลายประการ ได้แก่ ประการที่หนึ่ง การทำงานเป็นวิถีชีวิตหรือเป็นสิ่งที่บุคคลปฏิบัติเพื่อการยังชีพ เพราะการทำงานเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปของเงินตราหรือผลตอบแทนทางด้านเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ อันนำมาซึ่งอาหาร และของใช้ในชีวิตประจำวัน ที่เป็นสินค้าและบริการซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีพ และเอื้อให้เขามีมาตรฐานการครองชีพตามที่สังคมกำหนดไว้ ประการที่สอง การทำงานให้เอกลักษณะแก่บุคคลภายในกลุ่ม เพราะการทำงานเป็นการพิจารณาหรือป้ายแสดงเครื่องหมายบุคคลทั้งในสถานที่ที่ใช้ประกอบการ และโลกภายนอก ประการที่สาม การทำงานกำหนดสถานภาพทางสังคมแก่บุคคลกำหนดตำแหน่งของบุคคลในสังคม รวมทั้งกำหนดบทบาททางสังคมแก่บุคคล ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงบุคคลให้เข้ากับสังคมนั่นเอง ประการที่สี่ การทำงานให้แบบแผนการสมาคมแก่บุคคลโดยให้กรอบสำหรับการปฏิสังสรรค์ทางสังคม แก่บุคคล หรือให้โอกาสแก่บุคคลในการปฏิสังสรรค์กับบุคคลอื่นๆ ทั้งในบริษัทหน่วยงานหรือองค์กร ประการที่ห้า การทำงานเป็นการจัดระเบียบกิจกรรมทั้งหลายของชีวิตบุคคลให้มีความสอดคล้องตามลีลาของการทำงาน โดยกำหนดลำดับของกิจกรรมให้บุคคลว่าจะใช้เวลาของชีวิตอย่างไร เมื่อไหร่ ที่ไหน แบบใด ความสำคัญเหล่านี้ปัจจุบันเรียกว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) (สุทิน สายสงวน, 2553, น.15)

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะช่วยให้ทรัพยากรบุคคลสามารถนำความรู้ความสามารถของตนเองออกมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ แรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน บางคนทำงานเพราะหวังรายได้ค่าจ้างเป็นผลตอบแทน บางคนอาจต้องการตำแหน่งหน้าที่ บางคนอาจมีความต้องการด้านจิตใจอันที่จะได้เข้าไปทำงานร่วมกับกลุ่มคนต่างๆ ในองค์กร ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจเหล่านี้จะแตกต่างกันตามกาลเวลา(ธงชัย, 2533) หากบุคลากรได้รับแรงจูงใจที่เหมาะสม ย่อมทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานและทำงานอย่างเต็มความสามารถ และช่วยให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานที่องค์กรเข้าใจ และให้ความสำคัญต่อความต้องการของบุคลากรและสามารถสร้างปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้บุคลากรของตนนำความรู้ความสามารถที่มีอยู่มาใช้อย่างเต็มความสามารถ เพราะแรงจูงใจที่ดีนั้นย่อมส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายที่องค์กรต้องการ ขณะเดียวกันสถานการณ์ในปัจจุบัน ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้เกิดการแข่งขันกันสูง เพื่อให้้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้ องค์กรต้องมีการพัฒนาในส่วนทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นกับทุกองค์กรในปัจจุบัน และการที่

บุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจที่ดี ย่อมแสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถือเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีบุคลากรสาขาวิชาชีพประมาณ 27,800 คน แยกเป็นด้านเทคนิคจำนวน 17,000 คน ด้านบริหารจำนวน 6,500 คน และด้านอื่นๆ จำนวน 4,300 คน ประกอบด้วย วิศวกร นักบัญชี เศรษฐกิจ นิติกร วิทยากร นักสังคมสงเคราะห์ แพทย์ พยาบาล สถาปนิก โปรแกรมเมอร์ บรรณารักษ์ นักสถิติ พนักงานบัญชี พนักงานช่าง ฯลฯ ซึ่งองค์กรมีเป้าหมายในการปฏิบัติงาน คือ การปรับปรุง จัดหา และการบริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคงสม่ำเสมอรวดเร็วทันแก่ความต้องการในการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้าเพื่อให้มีระบบไฟฟ้าที่ได้มาตรฐาน โดยให้ระบบไฟฟ้าที่สนองความต้องการของลูกค้าทุกประเภทอย่างพอเพียงและทั่วถึง

จากเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกันอย่างไร และส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรอย่างไร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าวิจัยสำหรับผู้สนใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งพนักงานทุกระดับในองค์กรถือว่ามีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานกับองค์กรในทุกด้าน องค์กรจะต้องสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานให้พนักงานในรูปของสวัสดิการ เช่น ด้านสุขภาพ เมื่อพนักงานหรือบุคคลในครอบครัวเมื่อเกิดเจ็บป่วยขึ้นไม่ว่าจะเกิดจากการปฏิบัติงานหรือไม่นั้น องค์กรจะต้องรับภาระเรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ด้านการศึกษา องค์กรก็ต้องให้ความช่วยเหลือแก่บุตรของพนักงาน โดยส่งเสริมให้ได้รับการศึกษาทุกคน ด้านที่อยู่อาศัย จะต้องมีการลงทุนสงเคราะห์เกี่ยวกับที่อยู่อาศัยให้พนักงานกู้ยืมซื้อบ้านเพื่อเป็นของตนเองได้ ด้านอื่น ๆ เช่น จัดสวัสดิการเรื่องรถรับ-ส่งให้พนักงาน เปิดให้ได้เดินทางไปศึกษาดูงานที่ต่างประเทศ ส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการศึกษาเพิ่มเติมแล้วปรับคุณวุฒิให้ตรงกับการปฏิบัติงาน มีการพิจารณาตำแหน่งเลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือน ตามสมควรล้วนแต่แสดงถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน นอกจากนี้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตามหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) กล่าวว่า เป็นปัจจัยที่จะสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน ซึ่งเป็นลูกค้าภายในขององค์กร (วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ, 2552: 319) ซึ่ง ผจญ เฉลิมสาร (2555) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตใน

การทำงาน ของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรแต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน การให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพการมีส่วนร่วมในสังคมด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัยด้านต่าง ๆ ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะแสดงถึงหลักประกันของพนักงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่ตนเอง ครอบครัว ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้

การที่ผู้วิจัยสนใจวิจัยเรื่อง: ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เนื่องมาจากผู้ศึกษาเป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ สังกัดสายงานธุรกิจก่อสร้าง ฝ่ายบำรุงรักษาระบบผลิต กองบริการและบำรุงรักษาเครื่องกล เพื่อจะได้ทราบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในการทำงานที่เหมาะสม และเห็นว่าในการศึกษานี้เป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้บริหารและพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทราบถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานอันเป็นประโยชน์กับพนักงานในองค์กร และจะนำผลที่ได้รับในครั้งนี้ไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

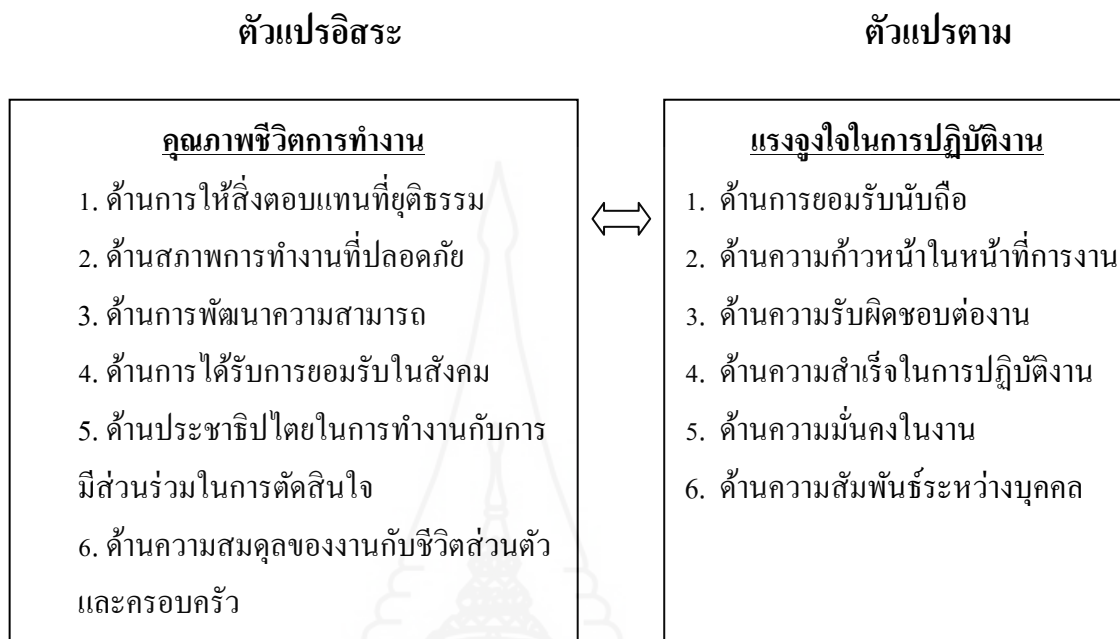
## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



### 3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### 4. ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

#### 4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งที่สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ กรุงเทพมหานคร และสำนักงานในส่วนภูมิภาคที่แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ แต่ละภาคประกอบด้วย การไฟฟ้าเขต 3 เขต รวมทั้งหมด 12 เขต

#### 4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

#### 4.2.1 ตัวแปรอิสระ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับในสังคม ประชาธิปไตยในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว

#### 4.2.2 ตัวแปรตาม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบต่องาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

### 4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 4.3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนทั้งสิ้น 28,067 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2555, กองการพนักงาน กองวางแผนวิสาหกิจ)

#### 4.3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในตำแหน่งผู้บริหาร นักวิชาการ พนักงานวิชาชีพ และเสมียนพนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 28,067 คน นำมาคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่าง 400 คน

#### 4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการเริ่มตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2555 ถึง กรกฎาคม 2556 กำหนดระยะเวลา 13 เดือน

### 5. สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## 6. นวัตกรรม

**6.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานวัดได้จาก ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับจากสังคม ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว ที่ส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขและความพอใจในการทำงานและยังส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น

**6.1.1 ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม** หมายถึง เงินเดือน และสิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ เบี้ยเลี้ยง ที่พักแรมและค่าเดินทางไปปฏิบัติงานที่หน้างาน เงินโบนัส เงินช่วยค่ากระแสไฟฟ้า และค่าล่วงเวลาที่เพียงพอ และเป็นธรรมกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆ

**6.1.2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย** หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกต้องและปลอดภัย ได้แก่ การทำงานต้องไม่เสี่ยงภัยจนเกินไป ผู้ปฏิบัติรู้สึกสะดวกสบายทั้งร่างกายและจิตใจ มีศูนย์ฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงาน ด้านการทำงาน และด้านความปลอดภัย เช่นการใช้งานเครื่องจักรกลอย่างถูกต้องปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยอย่างเพียงพอคอยตรวจสอบอาคาร สถานที่และเครื่องจักรกลให้สม่ำเสมอ

**6.1.3 ด้านการพัฒนาความสามารถ** หมายถึง การเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนการฝึกอบรม สัมมนา และดูงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความมั่นคงในอาชีพ และเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ที่มีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำเป็นอย่างดี ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

**6.1.4 ด้านการได้รับการยอมรับจากสังคม** หมายถึง ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม หรือการได้รับความไว้วางใจจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรขณะปฏิบัติงาน

**6.1.5 ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ**  
ความหมายของประชาธิปไตยในที่นี้หมายถึงการให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์กรทุกๆ คนในการทำงานร่วมกันอย่างเสมอหน้ากัน เช่นการประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีม จะต้องฟังเสียงทุกๆ คนเท่าเทียมกัน และแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด ถ้ามีประชาธิปไตยในการทำงานแล้วก็จะทำให้

การมีส่วนร่วมในองค์กรสูง สอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์กรที่หมายถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์กรได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานองค์กรมีส่วนร่วมได้

**6.1.6 ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว** หมายถึงความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนบุคคลมีความลงตัวในการดำเนินชีวิตประจำวันส่งผลให้ชีวิตครอบครัวมีความสุข นั่นคือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเวลาที่องค์กรกำหนดตามมาตรฐานทั่วไปไม่ทำให้พนักงานต้องเคร่งเครียดกับงานจนส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวและครอบครัว และพนักงานมีความพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาอิสระจากงานในแต่ละวัน ทำให้พนักงานมีโอกาสได้พักผ่อนหย่อนใจกับกิจกรรมอื่นๆ เช่น การเล่นกีฬา ดนตรี หรือร้องเพลงโดยองค์กรจัดให้มีสนามและอุปกรณ์กีฬาชนิดต่างๆ และห้องดนตรีประเภทต่างๆ อย่างเพียงพอ

**6.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่ผลักดันการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบต่องาน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

**6.2.1 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้เป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่บ่งบอกถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีอาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติและสังคมให้การยอมรับ

**6.2.2 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** หมายถึงการมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งหรือขั้นในระดับที่สูงขึ้นและได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานตลอดจนมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่สำคัญเพิ่มขึ้น

**6.2.3 ด้านความรับผิดชอบต่องาน** หมายถึง มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความรู้ความสามารถและความสำนึกในหน้าที่

**6.2.4 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายตามกำหนดเวลาเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานจนสำเร็จและมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานนั้น

**6.2.5 ด้านความมั่นคงในงาน** หมายถึง การดำรงอยู่ของตำแหน่งงานและองค์การ ความถาวรในการจ้างงาน การมีงานให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพ ตลอดจนการได้รับความคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา

**6.2.6 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** หมายถึง การติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชา เช่นการรับคำสั่ง การปฏิบัติตามคำสั่งมีความเป็นกันเอง มีความยุติธรรม และไม่เข้มงวดเกินไป ในส่วนของความสัมพันธ์กับทีมงานก็จะไปในทำนองเดียวกันกับผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติกับตน สำหรับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานก็ใช้กิริยาหรือวาจาที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดีมีการพบปะสังสรรค์หรือกันและกันทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขไม่แบ่งพรรคแบ่งพวกมีความสามัคคีร่วมมือกัน

**6.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค** หมายถึง รัฐวิสาหกิจที่ดำเนินงานทางด้านพลังงานของประเทศ จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียง ตั้งอยู่เลขที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กทม.

**6.4 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค** หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งในสำนักงานใหญ่และสำนักงานในส่วนภูมิภาค

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานจากผลของการศึกษาวิจัย เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้น

7.2 ทำให้ทราบถึงระดับแรงจูงใจจากผลการศึกษาวิจัย เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้อยู่ในระดับที่มากยิ่งขึ้น

7.3 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับแรงจูงใจเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ในการที่จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ศึกษาได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

##### 1.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

###### แรกมีไฟฟ้าใช้ในประเทศไทย 2427 - 2502

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นการครั้งแรกเมื่อปี 2427 ในรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี(เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวย วรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เคนสายไฟฟ้า และติดตั้งดวงโคมไฟฟ้า ที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน ในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่าง ด้วยไฟฟ้าเป็นการครั้งแรกนั้น ปรากฏว่าบรรดาขุนนาง ข้าราชการ และประชาชน มาดูแสงไฟฟ้าอย่าง แน่นขนัดด้วยความตื่นตาตื่นใจ เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมา ไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย กิจการไฟฟ้าในประเทศไทย เริ่มก่อตัวเป็นรูป เป็นร่างขึ้นเมื่อ บริษัทจากประเทศเดนมาร์ก ได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้า เพื่อใช้เดิน รถรางจากบางคอแหลม ถึงพระบรมมหาราชวัง เป็นครั้งแรก และได้

ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง โดยติดตั้งระบบผลิตที่มั่นคง ถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี 2457 โปรดเกล้าให้ตั้งโรงไฟฟ้า ขึ้นอีก 1 โรง เรียกว่าการไฟฟ้านครหลวง สามเสน ซึ่งต่อมา มีฐานะเป็น กองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และในที่สุด ได้รวมเข้ากับกิจการไฟฟ้ากรุงเทพฯ(วัดเลียบ) จนกลายมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน ซึ่งรับผิดชอบดูแล พื้นที่กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และ นนทบุรี รวม 3 จังหวัด สำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทางราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้น ในกองบูรพาภิบาล กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้น เพื่อจำหน่ายไฟฟ้า ให้แก่ประชาชน เป็นแห่งแรก เมื่อปี 2473 จากนั้น มาไฟฟ้าจึงได้แพร่หลาย ไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ ขณะเดียวกัน ก็มีเอกชน ขอสัมปทาน จัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้า เป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น กองไฟฟ้าภูมิภาค หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้ว ก็มี การทยอยก่อสร้างไฟฟ้า ให้ชุมชนขนาดใหญ่ ระดับจังหวัด และอำเภอ ต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้า ขาดแคลนอะไหล่ และน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบผลิตชำรุดทรุดโทรม จนถึง ปี 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่น ให้เจริญขึ้น ดังนั้นภารกิจของไฟฟ้าภูมิภาค จึงหนักหน่วงขึ้น รัฐบาล เริ่มเห็นความจำเป็น ในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินกิจการไฟฟ้า ที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้นจึงได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อปี 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินการ ไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศ ตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พุทธศักราช 2497 มีการ แต่งตั้ง คณะกรรมการขึ้น เป็นผู้ควบคุมการบริหาร อยู่ภายใต้การควบคุมของ กรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และรัฐบาล โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีทุนประเดิมตามกฎหมาย จำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแล จำนวน 117 แห่ง เริ่มกิจการใหม่ คณะกรรมการองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนดโครงการและแผนงาน ดังนี้

1. ให้ตั้งสำนักงานชั่วคราวที่ตีกรมโยธาธิการเชิงสะพานผ่านฟ้าลีลาศ
2. ให้ก่อสร้างการไฟฟ้าทุกอำเภอที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งขณะนั้นมีอยู่ 227 อำเภอ

ในขั้นแรกให้ก่อสร้าง เฉพาะอำเภอ ที่ดำเนินการแล้วไม่ขาดทุน 87 แห่ง ให้แล้วเสร็จภายใน 2 ปี และให้ดำเนินการเป็นรูปบริษัท เรียกว่า บริษัทไฟฟ้าอำเภอแต่ละอำเภอ องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถือหุ้นร้อยละ 51 อีก ร้อยละ 49 ขายให้เอกชน กำหนดมูลค่าหุ้นละ 100 บาท ชำระครั้งแรกหุ้นละ 25 บาท

3. ให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้าและอุปกรณ์ติดตั้งช่วยการไฟฟ้าของเอกชน ที่ไม่มีทุนทรัพย์จะขายกิจการได้ โดยให้คิดเป็นราคาหุ้นที่ร่วมลงทุน

4. ให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และอุปกรณ์เพื่อติดตั้ง และบูรณะการไฟฟ้าของเทศบาล ที่ไม่มีงบประมาณผ่อนชำระ และให้คิดค่า ส่วนแบ่งเป็นรายหน่วยที่ผลิตได้ ในระหว่างที่ยังชำระไม่หมด

5. รับซื้อกิจการไฟฟ้าของเอกชน ที่มีอาจดำเนินการได้มาดำเนินการต่อไป เป็นรูปบริษัท เพื่อระงับความเดือดร้อนของประชาชน ถ้าเป็นการไฟฟ้าจังหวัด ให้เรียกว่า บริษัทไฟฟ้าจังหวัด

6. พนักงานที่ดำเนินการในองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถ้าไม่จำเป็น ให้ยืมตัวจากกรมโยธาธิการเทศบาลก่อน โดยจ่ายเงินพิเศษให้ ซึ่งรวมทั้งตัวผู้อำนวยการด้วย

#### วิสัยทัศน์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำในระดับสากล ในธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

#### ภารกิจ

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศ และประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งในด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

#### เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

**องค์กรที่มีสมรรถนะสูงและใช้สินทรัพย์อย่างเต็มศักยภาพ (Performance & Utilization)**

การเพิ่มสมรรถนะขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นด้วยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา การพัฒนานวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ให้ความสำคัญการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้อย่างเหมาะสม เช่น การบริหารจัดการเรื่องหน่วยไฟฟ้าที่สูญเสีย (Loss) หรือโครงการ Smart Grid ที่เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงต้นทุนที่ดียิ่งขึ้น



### **องค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer – Centric Organization)**

การมุ่งเน้นเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer – Centric Organization) ที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างแท้จริงในระยะยาว โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาขีดความสามารถในการวิเคราะห์ และทำความเข้าใจกับพฤติกรรม ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การเป็นองค์กรที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้เหมาะสมที่สุด ตามหลักการพิจารณาแบบ Value Innovation ที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการแข่งขันทางด้านราคาเท่านั้น การสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer Royalty) โดยการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและองค์กร และการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

### **องค์กรที่เติบโตอย่างเกื้อกูล (Growth & Ecosystem)**

การเป็นองค์กรที่แสวงหาโอกาสการลงทุนและสร้างรายได้จากธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างรายได้ในภาพรวม และเป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการสร้างประโยชน์จากการ Synergy ธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างโอกาสในเชิงธุรกิจ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่ กฟภ. ในภาพรวมได้อย่างดียิ่งขึ้น และวางบทบาทเชิงรุกของ กฟภ. ให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและพัฒนากิจการพลังงานของประเทศอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้สามารถรองรับความท้าทายใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึงทำให้ กฟภ. สามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องและได้เปรียบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

### **ค่านิยมร่วม (Core Value) ของ กฟภ.**

ริเริ่มสร้างสรรค์ ทันสมัยข่าวสาร บริการดีเลิศ ชูเชิดสามัคคี โปร่งใส มีคุณธรรม

### **แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions : SOD)**

มุ่งพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประเทศ และแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มต่อทรัพย์สิน กฟภ.

- 1) พัฒนาและขยายระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- 2) บริหารต้นทุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานอุตสาหกรรม
- 3) เสริมสร้างความเข้าใจและภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล รวมทั้งดูแลคุณภาพ ความปลอดภัยของชุมชน และมลภาวะอันอาจเกิดจากการประกอบการ

4) มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร และใช้ทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้องค์กรมีผลการดำเนินงานและสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง รองรับต่อการแข่งขันในอนาคต รวมทั้งการเป็นแหล่งรายได้ของภาครัฐอย่างยั่งยืน

5) สนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากร และการใช้พลังงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ

6) มีมาตรการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

#### **นโยบาย (Policy) ของ กฟผ.**

1) มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนากระบวนการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง เพิ่มการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ แสวงหาโอกาสในการลงทุนและพัฒนาธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านช่องทางการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจและการขยายการลงทุนของบริษัทในเครือ และบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

2) มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Organization) โดยเน้นการสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมถึงการเพิ่มพูนสมรรถนะในการส่งมอบบริการผ่านการสร้างสรรค์ นวัตกรรม และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม

3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาล มุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ที่มีศักยภาพ เพื่อให้บริการพลังงานไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพในเชิงต้นทุน ตลอดจนมีความมั่นคงและเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล

4) ส่งเสริมการพัฒนาพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียน และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองตอบต่อวิกฤตภาวะโลกร้อน และเป็นกลไกของรัฐในการขับเคลื่อนและรองรับการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่การเป็นเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ในอนาคต

5) มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายในองค์กรเน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่สร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

6) นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนองค์กร ควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

### นโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มุ่งเน้นการสร้างความสำเร็จเติบโตในธุรกิจต่างๆ คือ ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าในประเทศ ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าไปต่างประเทศ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักในประเทศ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักในต่างประเทศ และธุรกิจพลังงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่ไฟฟ้าจากระบบ

2. มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งในด้านคุณภาพและงานบริการ โดยจะมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

3. ต้องมีฐานะการเงินที่มั่นคง มีรายได้เพียงพอต่อการขยายงาน มีสภาพคล่องและมีความสามารถในการทำกำไรที่เป็นมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร

4. จะจัดหาพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ มีความมั่นคง เพียงพอ และเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาตรฐานสากล ตลอดจนมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะความสามารถในการบริการขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น

5. จะมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและมีความรู้ความสามารถทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาไม่หยุดยั้ง เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สร้างมูลค่าให้แก่องค์กรมากขึ้น รวมทั้งการนำแนวคิดตามระบบ EVM มาเชื่อมโยงกับระบบการให้ผลตอบแทนของผู้บริหารด้วย

6. จะบริหารองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ กฟภ. และสังคมเติบโตควบคู่กันอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืนในระยะยาว

7. จะส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตและใช้พลังงานหมุนเวียนที่มีศักยภาพ ตลอดจนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาล

### นโยบายและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดีจึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

1. คณะกรรมการผู้บริหารและพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญและมุ่งมั่นการดำเนินงาน โดยยึดหลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี 6 ประการ คือ

- 1.1 ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)
  - 1.2 ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถ และประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility)
  - 1.3 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน และเป็นธรรม (Equitable Treatment)
  - 1.4 ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้และการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (Transparency)
  - 1.5 การมีวิสัยทัศน์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กรในระยะยาว (Vision to Create Long Term Value)
  - 1.6 การมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินงาน (Ethics)
2. ส่งเสริมให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทและรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.2503 กฎหมายข้อบังคับ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
  3. กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย กลยุทธ์ และแผนงานที่สำคัญ ให้สอดคล้องกับภารกิจและวัตถุประสงค์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยงและวางแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสม
  4. คณะกรรมการ ผู้บริหารทุกระดับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะต้องเป็นผู้นำ และต้นแบบที่ดีทางด้านจริยธรรม และคุณธรรม
  5. ส่งเสริมให้มีการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้วยความโปร่งใส เพียงพอ เชื่อถือได้ และทันเวลา เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ได้รับข้อมูลสารสนเทศอย่างเท่าเทียมกัน
  6. ดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการด้วยหลักคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับความสามารถ และทรัพยากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
  7. คัดสรรบุคลากรที่เข้ามารับผิดชอบในตำแหน่งบริหารที่สำคัญ ทุกระดับอย่างเหมาะสม มีกระบวนการสรรหาที่โปร่งใสและเป็นธรรม

### การบริหารงานและพื้นที่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนงาน ให้คำแนะนำ ตลอดจนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาค แบ่งการบริหารงานออกเป็น ผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สำนักผู้ว่าการ สำนักตรวจสอบ ภายในสำนักกฎหมาย สายงานบริหาร โครงการ สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม กลุ่มธุรกิจเครือข่าย กลุ่มธุรกิจและบริการ กลุ่มพัฒนาองค์กร กลุ่มธุรกิจลงทุน กลุ่มสนับสนุนและบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็นสายงานต่างๆ ฝ่ายและกอง

สำหรับในส่วนภูมิภาค แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ แต่ละภาคประกอบด้วย 3 การไฟฟ้าเขต (เทียบเท่าระดับผู้ช่วยผู้ว่าการ) รวมเป็น 12 การไฟฟ้าเขต มีหน้าที่ควบคุมและให้คำแนะนำแก่สำนักงานการไฟฟ้าต่างๆ ในสังคมรวม 900 แห่ง ในความรับผิดชอบ 74 จังหวัด ซึ่งได้แก่ การไฟฟ้าอำเภอ 735 แห่ง การไฟฟ้าตำบล 92 แห่ง ทั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั้งประเทศ

#### ที่ตั้งสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

##### กรุงเทพมหานคร

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่  
เลขที่ 200 ถ.งามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10700

##### ภาคเหนือ

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จ.ลพบุรี

##### ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จ.อุดรธานี
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จ.อุบลราชธานี
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จ.นครราชสีมา

##### ภาคกลาง

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จ.พระนครศรีอยุธยา
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จ.นครปฐม

### ภาคใต้

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จ.เพชรบุรี
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคใต้) จ.นครศรีธรรมราช
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) จ.ยะลา

## 2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

### 2.1 ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

Schermerhorn, Hunt & Osborn (อ้างถึง จันทรา แทนสุโพธิ์ 2546) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ภาพรวมประสบการณ์การทำงานของบุคคล ซึ่งแสดงออกมาจากความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่องาน อาชีพ ตลอดจนองค์การนั้น การที่บุคคลมีผลงานที่มีประสิทธิภาพสูง ย่อมแสดงว่าบุคคลมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย คุณภาพชีวิตจึงเป็นผลสะท้อนของการบริหารงานที่ดี เช่น การให้พนักงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบและการตัดสินใจร่วมกัน การไว้วางใจให้อิสระในการทำงานของพนักงานมากขึ้น อีกทั้งการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม สิ่งเหล่านี้ล้วนช่วยให้พนักงาน

Delamotte และ Takezawa (1984 อ้างในสุจินดา, 2538:10-11) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึง การพัฒนาให้บุคคลนั้นๆ มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี โดยให้พนักงานมีสภาพการทำงานที่ดี อยู่ภายใต้การทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์และสิทธิ์ต่างๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม มีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีและองค์การประสบความสำเร็จอย่างสูง

และกล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ผลดีของงานที่จะมีผลต่อพนักงาน ซึ่งเกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคล และรวมไปถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

Huse and Cummings (1985) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนา หรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ประสิทธิภาพขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุก ในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ คุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตของ

องค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ประการสุดท้าย ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

Kast & Rosenzweig. (1985:652) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจในองค์กรให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า เป็นกระบวนการซึ่งช่วยให้สมาชิกในองค์กรทุกระดับได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างสิ่งแวดล้อม วิธีการทำงานและผลการปฏิบัติงาน โดยมีเป้าหมายที่ทุกระดับ ประสิทธิภาพขององค์กร และการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงาน

เสริมศรี เวชชะ และคณะฯ (2535:23) คุณภาพชีวิตการทำงาน ความเป็นเลิศถึงบุคคลที่ได้รับผลของการปฏิบัติกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อ การปฏิบัติงาน โดยไม่มีผลกระทบต่อภาวะ ร่างกาย จิตใจ และสังคมในการดำเนินชีวิตประจำวัน

กนกพร แจ่มสมบุญ (2539:12) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมและลักษณะงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความปรารถนาของบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรด้านต่างๆ คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าในความมั่นคงในงาน โอกาสพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคล จังหวะชีวิต และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

สิทธิชัย อุยตระกูล (2539:39) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ลักษณะการดำเนินชีวิตในด้านการทำงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะมีสภาพการทำงานที่มีการปรับปรุงให้มีสิ่งใดก็ตามเป็นที่สำคัญ และจำเป็นสำหรับการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะพึงมี และบุคคลก็ได้รับสนองต่อความต้องการส่วนบุคคลในด้านการทำงาน ซึ่งจะวัดได้จากความรู้สึกตามการรับรู้ของบุคคล โดยเฉพาะจะสะท้อนถึงระดับของความพึงพอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 2 ความหมายด้วยกัน

1. ความหมายอย่างกว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ และบริเวณความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษย์สัมพันธ์

2. ความหมายอย่างแคบ หมายถึง ผลที่มีต่อคนงาน การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

โศรยา วงศ์วิริยะสิทธิ์ (2545:6) นิยามศัพท์คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความพึงพอใจและสมปรารถนาในการทำงาน อันเนื่องมาจากการได้รับการตอบสนองจากองค์กรอย่างเหมาะสมในด้านค่าตอบแทนจากการทำงาน สภาพการทำงาน การพัฒนาศักยภาพการเจริญเติบโตและความก้าวหน้าในการทำงาน สัมพันธภาพสังคม การบริหารงานที่ดีในองค์กรมีเวลาว่างจากการทำงาน เพื่อดำเนินชีวิตส่วนตัวอย่างเหมาะสมและมีความภาคภูมิใจในองค์กรซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีและมีคุณภาพ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551: 109) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่างๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์กร

สุธรรม รัตนโชติ (2552: 138) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงปรัชญาของการจัดการที่ทำให้คนทำงานเกิดความภาคภูมิใจ (Dignity) มีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรไปในทางที่ดี มีการปรับปรุงความอยู่ดีกินดีหรือคุณภาพชีวิตของคนทำงานทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ เช่น มีโอกาสที่จะเติบโตและพัฒนา

ประภารัตน์ เต็มเปี่ยม (2555) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การจัดการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงานที่ประกอบด้วยค่าจ้าง ชั่วโมง การทำงาน ประโยชน์ เกื้อกูล บริการต่างๆ โอกาสความก้าวหน้า และมนุษย์สัมพันธ์ สภาพแวดล้อม นอกจากนี้ยังหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับสิ่งแวดล้อมที่ให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์

จากการที่ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานจากนักวิชาการที่เป็นชาวต่างประเทศและชาวไทย ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานตามความคิดของผู้วิจัย หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน ภายใต้ความพึงพอใจ โดยมีปัจจัยที่เอื้อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน อันประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และโอกาสในการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับทางสังคม ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือแสดงความคิดเห็น จึงจะทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามภารกิจซึ่งนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขและความพอใจในการทำงานและยังส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น



## 2.2 องค์ประกอบ และดัชนีชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton) ได้กล่าวถึงระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของคนนั้น ประกอบด้วยตัวชี้วัดสำคัญ 8 ด้าน

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึงสิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความ

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิธีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม(The total life space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุลนั้นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการ

กำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social relevance) คือ ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การกำจัดของเสีย การรักษาสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

Umstot (1984) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ คือ

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม หมายถึง ค่าจ้างที่ได้รับเพียงพอที่จะดำรงตามมาตรฐานของสังคมทั่วไปหรือไม่ ค่าจ้างที่ได้รับมีความยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบตำแหน่งของตนกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่จะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ได้ และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริม ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับกลิ่น เสียง และการรบกวนทางสายตา

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง งานควรจะได้จัดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้ใช้ประโยชน์และพัฒนาทักษะและความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการได้มีส่วนร่วมความรู้สึกรับคุณค่าของตนเองและความรู้สึกท้าทายซึ่งเกิดขึ้นจากการทำงานของตนเอง

4. ความเจริญงอกงามและสวัสดิการ หมายถึง ควรจะให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมายของผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะมีผลต่อการดำรงและขยายความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเอง ความรู้และทักษะใหม่ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่องานในอนาคตได้และการให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาทักษะความสามารถในแขนงตน

5. การบูรณาการด้านสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จและเห็นคุณค่าซึ่งจะมีผลกระทบต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกว่าคุณชนหรือสังคมมีความสำคัญ การเปิดเผยตนเองกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ไม่มีการแข่งขันกันในองค์การและความรู้สึกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิม

6. สิทธิตามรัฐธรรมนูญ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิอย่างไรและผู้ปฏิบัติงานจะปกป้องสิทธิของตนเองคำตอบอาจแตกต่างกัน เพราะอาจขึ้นอยู่กับลักษณะทางวัฒนธรรมขององค์การนั้นด้วย ว่าให้ความเคารพต่อปัจเจกบุคคลมากน้อยเท่าใด ทนทานต่อความแตกต่างได้มากน้อยเพียงใด และยึดมั่นต่อการให้รางวัลที่ยุติธรรมมากน้อยเพียงใด

7. จังหวะชีวิตโดยส่วนตัว หมายถึง งานของบุคคลหนึ่งควรจะได้รับความสมดุลกับบทบาทของชีวิตนั้น บทบาทนี้เกี่ยวข้องกับ การแบ่งเวลา ความต้องการด้านอาชีพ การเดินทาง ซึ่งควรให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคล และเวลาว่างของครอบครัว ตลอดทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ไม่รับผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รู้ว่าองค์กรของตนได้ส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมในด้านเกี่ยวกับผลผลิต การจำกัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

นฤดล มีเพียร (2541:22,35, 40-41) ได้สรุปแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้ Jerome ประธานของสถาบันการทำงานในอเมริกา ได้กำหนดหลักเกณฑ์ 7 ประการ ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. รายได้ (Pay) คุณภาพชีวิตในการทำงานในส่วนของรายได้จะอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบทั้งภายในและภายนอกองค์กร Jerome เชื่อว่า แรงจูงใจที่เกิดจากรายได้จะเป็นเครื่องล่อในการทำงานที่มีความสำคัญและมีความหมายมากต่อพนักงาน

2. ผลประโยชน์ของพนักงาน (Employee benefits) คน (โดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกา) มีความคาดหวังในการได้รับสิทธิประโยชน์สูงขึ้น ซึ่งการได้รับสิทธิประโยชน์ในหลายๆ องค์กรได้กลายเป็นข้อต่อรองฝ่ายพนักงานและฝ่ายบริหาร เนื่องจากฝ่ายบริหารต้องการที่จะควบคุมรายจ่ายและฝ่ายพนักงานก็ต้องการผลประโยชน์เพิ่มขึ้น

3. ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) พนักงานทุกคนต่างต้องการทำงานที่มีความมั่นคง การมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในส่วนของความมั่นคงในการทำงานต้องอาศัยการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิผล การเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานต้องมีระบบที่ดี และทันสมัย

4. ทางเลือกในการทำงาน (Alternative work schedules) การให้พนักงานมีทางเลือกในเวลาทำงานที่สะดวกต่อตัวพนักงานเอง ได้แก่ การให้เข้าทำงานและเลิกงานในเวลาที่เหมาะสม การจ้างพนักงานชั่วคราว การให้ทำงานสัปดาห์ต่อสัปดาห์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้สูงสุด

5. ความเครียดจากการทำงาน (Occupational stress) ความเครียดที่เกิดจากการประกอบอาชีพเป็นแง่มุมใหม่ที่มีความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

พนักงานที่ได้รับผลกระทบจากความเครียดและความไม่สะดวกสบายจากการทำงานจะทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานลดลง

6. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Worker participation) พนักงานส่วนใหญ่ต่างมีความรู้ดีกว่าตนเองมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่มีผลต่อการทำงาน ซึ่งค่านิยมนี้ในวันจะได้รับความนิยมนำเพิ่มขึ้น และยังเป็นผลดีต่อองค์กร

7. ระบบประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy in the workplace) แนวโน้มของความต้องการของพนักงานในการนำระบบประชาธิปไตยเข้ามาใช้ในสถานที่ทำงานมีสูงขึ้น Jerome เสนอแนะให้ผู้นำในแต่ละองค์กรจะต้องรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในองค์กร ผู้นำที่มีลักษณะเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตยจะมีผลต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน

อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542:30) บัญญัติชีวิตคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การกระทำทางสังคมหรือผลที่เกิดขึ้นทางสังคมเกี่ยวกับปัจจัยบุคคลที่เป็นสมาชิกองค์กร ซึ่งเป็นคุณลักษณะเชิงรูปธรรมสามารถสังเกตหรือสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสของมนุษย์ในโลกเชิงประจักษ์บางอย่างบางประเภท ที่บ่งชี้ถึงความมีอยู่จริงของภาพในใจ หรือแบบความคิดเห็นที่เป็นตัวแทนหรือคุณสมบัติร่วมในทางความคิดของมนทัศน์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีลักษณะในเชิงนามธรรม สิ่งที่ใช้ชีวิตคุณภาพการทำงานอาจรวมถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและรายได้ พฤติกรรม ทัศนคติ ตลอดจนค่านิยมต่างๆ ของกลุ่มหรือองค์กรนั้นๆ

Kossen (1991:217-225) ได้กล่าวว่า สิ่งที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานได้แก่

1. การเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน (job enrichment) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการยอมรับ ประสบผลสำเร็จและเจริญก้าวหน้า
2. เพิ่มปริมาณงานทั้งในเรื่องการขยายงานและเพิ่มความรับผิดชอบ (getting loaded vertically and horizontally) เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น
3. สร้างสรรค์งาน (creating whole job) การสร้างสรรค์งานให้หลากหลายมากขึ้น จะทำให้สนองความต้องการได้ และหากพนักงานมีโอกาสที่จะใช้ความคิดและทักษะที่มีอยู่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและภูมิใจในตนเอง
4. มีการหมุนเวียนงาน ฝึกอบรมข้ามสายงาน และใช้ทักษะหลากหลาย (rotating job, cross-training and multiskilling) จะช่วยทำให้พนักงานได้เรียนรู้มากขึ้น สามารถโอนย้ายข้ามสายงานได้ และมีโอกาสที่จะได้ใช้ทักษะมากขึ้น

5. เปลี่ยนงานที่น่าเบื่อไปสู่งานที่ดูใจ (do two “dulls” equal job enrichment) จะทำให้เกิดความน่าสนใจและพึงพอใจมากขึ้น โดยอาศัยวิธีการเพิ่มคุณค่าและความรับผิดชอบในงาน

6. ใ้การชมเชยและการยอมรับ (a liberal lacing of praise and recognition) ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์อยู่แล้ว และสามารถทำได้หลายวิธีทั้งใช้คำพูด การสัมผัส การมองแล้วยิ้ม เป็นต้น

7. การให้ค่าตอบแทนที่ดี (providing well pay) อาจจะมีการเตรียมรางวัลสำหรับผู้ประพฤติปฏิบัติคนดี จะเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้ที่ขาดงานและมาทำงานสายปฏิบัติคนใหม่

8. สร้างความรับผิดชอบในงาน (building responsibility into job) เปิดโอกาสให้พนักงานได้ตัดสินใจได้อย่างอิสระในงานที่มีความสำคัญ

9. มีสถานที่เลี้ยงเด็กสำหรับลูกพนักงาน (providing child care for employees children) จะเป็นการช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน และยังช่วยให้ลดการขาดงานหรือการมาทำงานสายของพนักงานได้

10. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (modifying work environment) เช่น สร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน โดยการเปิดเพลง มีเวลาพัก มีการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

11. มีโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ (providing wellness program) เพื่อให้ร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์แล้วจะทำให้เกิดผลดีต่อตัวพนักงานเองและต่องานที่ทำ ช่วยลดความเครียด ลดภาวะของการเป็นโรคหัวใจทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

Delamotte and Takezawa (1984: 14-16อ้างถึงใน ลักคณา โยคะวิสัย, 2550: 11) เสนอความเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน มีหลักเกณฑ์อยู่ 5 ประการ ได้แก่

1. การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน จัดเวลาการทำงานอันเหมาะสม และมีความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน

2. ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมทั้งในส่วนบุคคล และในกลุ่มของคนงาน

3. เปิดโอกาสให้แรงงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยให้แรงงานมีตัวแทนของตนในการบริหารงาน เปิดโอกาสให้แรงงานมีอำนาจต่อรองกับฝ่ายบริหาร และให้พนักงานในระดับล่างมีส่วนร่วมมากขึ้น

4. สร้างความสุขในการทำงานโดยปรับระบบการทำงานแบบใหม่ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานที่ยากขึ้น อันจะเป็นการท้าทายความสามารถของคนเหล่านั้น และให้ความสนใจแรงงานในเรื่องทางสังคมวัฒนธรรมมากขึ้น

5. รับผิดชอบต่อความเป็นอยู่ของแรงงานและครอบครัวของบุคคลเหล่านั้นให้  
การยกย่องในทางสังคม ให้มีเวลาว่างเพื่อแสวงหาความสุขในชีวิต และเปิดโอกาสให้  
มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

บุญเจือ (2530) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานดังต่อไปนี้

1. การควบคุมหรือการมีอิสระในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลกระทบต่อ  
บรรยากาศในการทำงาน การให้คนงานมีอิสระถึงระดับหนึ่งในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของ  
คุณภาพชีวิตการทำงาน

2. การยอมรับ มีการรับรู้ว่าคุณแต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์การและ  
การช่วยเหลือต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวต่อองค์การ

3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม แต่ละคนมีส่วนร่วมในสังคมขององค์การ ไม่ว่าจะ  
เป็นในแง่เป้าหมายขององค์การ ค่านิยม และการรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมนั้นๆ

4. การก้าวหน้าและการพัฒนา เป็นผลได้มาจากการทำงานรวมไปถึงผลพลอยได้  
จากงาน เช่น งานที่มีลักษณะท้าทาย

5. การได้รับรางวัลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งเป็นผลได้มาจากการทำงาน เช่น  
เงินเดือน ค่าจ้าง การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเป็นผลที่ได้รับจากหน้าที่การงาน รวมทั้งประโยชน์  
อื่นๆ ที่เห็นได้ เช่น สวัสดิการต่างๆ

Jerome (อ้างถึงใน Dubrin, 1992) กำหนดเกณฑ์ 7 ประการ ในการวัดคุณภาพชีวิต  
ในการทำงานดังนี้

1. รายได้ คุณภาพชีวิตในการทำงานในส่วนของรายได้จะอยู่บนพื้นฐานของความ  
ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับภายในและภายนอกองค์การ เชื่อว่าแรงจูงใจที่เกิดรายได้จะเป็นเครื่องล่อใน  
การทำงานที่มีความสำคัญและมีความหมายมากต่อพนักงาน

2. ผลประโยชน์ของพนักงาน คนมีความคาดหวังในการได้รับสิทธิประโยชน์  
สูงขึ้น ซึ่งการได้รับสิทธิประโยชน์ในหลายๆ องค์การ ได้กลายเป็นข้อต่อระหว่างฝ่ายพนักงาน  
และฝ่ายบริหาร เนื่องจากฝ่ายบริหารต้องการที่จะควบคุมรายจ่ายและฝ่ายพนักงานก็ต้องการ  
ผลประโยชน์เพิ่มขึ้น

3. ความมั่นคงในการทำงาน พนักงานทุกคนต้องการการทำงานที่มีความมั่นคง การมี  
คุณภาพชีวิตในการทำงาน ในส่วนของความมั่นคงในการทำงานต้องอาศัยการวางแผนการบริหาร  
ทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานต้องมีระบบที่ดีและทันสมัย

4. ทางเลือกในการทำงาน การให้พนักงานมีทางเลือกในการทำงานที่สะดวกต่อตัวพนักงานเอง ได้แก่ การให้เข้าทำงานและเลิกงานในเวลาที่พนักงานต้องการ การจ้างพนักงานชั่วคราว การให้ทำงาน 4 วันต่อสัปดาห์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการพนักงานได้สูงสุด  
บุญแสง (2533) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเพียงพอ (Adequate and Fair Pay) ค่าตอบแทนในความหมายนี้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ซึ่งพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากับเงิน ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน การประเมินค่างาน การจัดโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือนมาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสม ควรจะสามารถเลี้ยงครอบครัวได้

2. ประโยชน์เกื้อกูล (Fringe Benefits) เป็นค่าตอบแทนประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่องค์การจัดให้แก่บุคคลในองค์การ เช่น วันหยุด วันลา เวลาพัก ฯลฯ ซึ่งถือเป็นสิ่งที่ องค์การให้แก่บุคคลในองค์การโดยไม่มีข้อผูกพัน เพราะไม่ถือว่าเป็นค่าตอบแทนในการจ้างงาน แต่เป็นค่าตอบแทนที่ให้เพื่อเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างชีวิตความเป็นอยู่ และความสะดวกสบายในการทำงานเท่านั้น ผลประโยชน์เกื้อกูลเป็นสิ่งที่มียุทธูปสงค์มากในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล เพราะโดยทั่วไปแล้วการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินมักมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์การไม่มากนัก แต่ถ้าองค์การใดมีผลประโยชน์เกื้อกูลก็จะมีแรงดึงดูดใจให้มีผู้มาสมัครทำงานทำกับองค์การนั้นมากบุคลากรจำนวนไม่น้อยที่มีความรู้สึกว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี เพราะองค์การจัดผลประโยชน์เกื้อกูลให้มากกว่าองค์การอื่นๆ

3. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Environment) การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาดถูกสุขลักษณะต่อร่างกาย ทั้งด้านแสงสว่าง เสียง ตลอดจนความสะอาดต่างๆ ไป และมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการป้องกันการบาดเจ็บในระหว่างการทำงานหรือผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาว เป็นสิ่งที่ควรต้องทำเพื่อรักษาชีวิตและสุขภาพของคนในองค์การ การจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะจึงเป็นผลทั้งในแง่กฎหมาย แง่ศีลธรรม และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การด้วย

4. ความมั่นคงในงาน (Job Security) ความมั่นคง (Security) ในที่นี้มีความหมายในด้านการจ้างงานและความเป็นธรรมในการเลิกจ้าง องค์การที่ให้ความมั่นคงในการจ้างงานสูง เช่น ระบบราชการ มีการจ้างจนอายุครบ 60 ปี และจะไม่เลิกจ้างคดขยไม่มีสาเหตุอันสมควร เช่น ทูจจริต หรือหยุดงานโดยไม่มีเหตุผล จึงเป็นตัวอย่างขององค์การที่มีความมั่นคงสูงจนมีผู้นิยมเข้าทำงาน โดยเหตุผลของความมั่นคงนี้ ส่วนองค์การเอกชนที่มีขนาดใหญ่และมีสถานภาพมั่นคงในการจ้างงานสูงเช่นเดียวกัน แม้จะมีการปลดพนักงานออกก่อนเกษียณอายุก็ตาม แต่ก็มี การจ่ายเงินชดเชยตามกฎหมายกำหนด จึงมีผู้นิยมทำงานในองค์การแบบนี้มาก ความมั่นคงจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคคลในองค์การสูง. แต่ความมั่นคงในการจ้างงานมักมีผลเสียถ้าไม่มีมาตรการป้องกันที่ดี กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับความมั่นคงในการจ้างงานสูงก็จะเกิดความเฉื่อยในการทำงาน เพราะถือว่าตนเองจะไม่ถูกเลิกจ้างถ้าไม่กระทำผิดร้ายแรง จึงแทนที่สร้างพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีกลับกลายเป็นผลเสียแก่องค์การเอง

5. เสรีภาพในการร่วมเจรจาต่อรอง (Free Collective Bargaining) การร่วมเจรจาต่อรองเป็นสิทธิและเสรีภาพของพนักงานในองค์การตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดไว้ให้ การร่วมเจรจาต่อรองโดยทั่วไปมักเป็นเรื่องของผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การพึงได้รับจากองค์การ เช่น การเรียกร้องให้เพิ่มค่าจ้าง การเรียกร้องให้เพิ่มสวัสดิการ การต่อรองไม่ให้เลิกจ้าง เป็นต้น ถ้าเราพิจารณาในด้านจิตวิทยา และด้านเศรษฐกิจแล้ว จะพบว่าเราสามารถนำเอาการร่วมเจรจาต่อรองมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การได้เป็นอย่างดี ในแง่จิตวิทยา ทำให้กลุ่มบุคลากรเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเองขึ้น เกิดความรู้สึกว่ามีศักดิ์ศรีเกิดความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้ถ้าสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานแล้วจะสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพราะเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง ความสำคัญในตำแหน่งหน้าที่แล้วจะเอาใจใส่ในงาน ตั้งใจทำงานให้ดีที่สุด เพื่อสร้างผลงานและความสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น ส่วนทางด้านเศรษฐกิจ การร่วมเจรจามีต่อรองมีผลกระทบโดยตรงถึงเศรษฐกิจของทั้งองค์การและกลุ่มพนักงานทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผลของการเจรจา องค์การจึงควรหาข้อมูลในเรื่องผลประโยชน์ที่บุคคลในองค์การจะได้รับและต้องการจะได้รับ เพื่อนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นมาตรการที่เหมาะสมที่จะใช้ในการเจรจาต่อรองตามข้อกำหนดขององค์การที่มีอยู่ ทั้งเป็นการสกัดกั้นมิให้บุคคลมีการนัดหยุดงานและช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคคลในองค์การอีกด้วย

6. พัฒนาการและการเจริญเติบโต (Growth and Development) พัฒนาการและการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์อย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาทั้งความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้อง



กับงานเป็นอย่างดี พัฒนาการจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้วทั้งพัฒนาการและการเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่กล่าวมาแล้วว่าจะต้องมีกระบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโต จึงจะสามารถจะเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ซึ่งเงื่อนไขในบางองค์การถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

7. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สำหรับความสัมพันธ์ในรูปแบบที่เป็นทางการมักจะไม่ใช่จุดที่เป็นปัญหาสำคัญ เพราะมีโครงสร้างตลอดจนกฎข้อบังคับต่างๆ เป็นตัวกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์อยู่แล้ว ส่วนความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวชี้ว่า เมื่อนำเอาความสัมพันธ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมาใช้จะช่วยให้ระบบงานขององค์การคล่องตัวขึ้น ซึ่งในสังคมที่มีลักษณะของภราดรภาพแบบสังคมไทย ความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการจะมีประโยชน์มาก แต่ทั้งนี้จะต้องไม่ใช่จนเลยเกิดกลายเป็นระบบพรรคพวกไป วิธีการเสริมสร้างบูรณาการสังคมในองค์การที่ดีที่สุด คือ กิจกรรมกลุ่มไม่เกี่ยวกับงาน เช่น กลุ่มกีฬา กลุ่มสวัสดิการ กลุ่มสนใจในกิจกรรมต่างๆ แล้วค่อยๆ นำเอา กิจกรรมเหล่านั้นเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ

8. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Participation) การมีส่วนร่วมในองค์การในที่นี้หมายถึง การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์การได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานองค์การมีส่วนร่วมได้ รูปแบบของการมีส่วนร่วมอาจมีแตกต่างกันไปตามลักษณะขององค์การ เช่น ถ้าองค์การมีการบริหารแบบคณะกรรมการก็อาจให้มีผู้แทนของพนักงานร่วมเป็นกรรมการบริหารด้วย หรือถ้าองค์การมีผู้บริหารสูงสุดคนเดียว การกำหนดนโยบายการบริหารอาจรับฟังความคิดเห็นของผู้แทนพนักงานหรืออาจอยู่ในฐานะสมาชิกของคณะที่ปรึกษาผู้บริหาร เป็นต้น การบริหารงานที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน คือ การบริหารโดยยึดตามวัตถุประสงค์และกลุ่มควบคุมคุณภาพ

9. ประชาธิปไตยในการทำงาน (Democracy at Work) ความหมายของคำว่า ประชาธิปไตย ในที่นี้ หมายถึง การให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์การทุกๆ คน ในการทำงานร่วมกัน จะต้องให้ความสำคัญแก่ทุกๆ คนอย่างเสมอหน้ากันไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดขององค์การ เพราะถือว่าทุกคนคือ องค์ประกอบของความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีม จะต้องฟังเสียงทุกๆ คนอย่างเท่าเทียมกัน และแก้ปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด การตัดสินใจด้วยอำนาจในองค์การใช้ในกรณีที่มีความ

จำเป็นอย่างมากจริงๆ เท่านั้น ถ้ามีประชาธิปไตยในการทำงานแล้วก็จะทำให้การมีส่วนร่วมในองค์การสูง ทุกคนกล้าแสดงออกกล้าแสดงความคิดเห็น เพราะได้รับการยกย่องให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งถือได้ว่าเป็นความต้องการขั้นตอนหนึ่งของมนุษย์ทุกคน อันเป็นส่วนเสริมสร้างให้เกิดกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

10. เวลาว่างของชีวิต (Total Life Space) การทำงานในองค์การมิได้เป็นเพียงปัจจัยเดียวในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเวลาส่วนตัวที่ไม่ต้องให้มีสิ่งใดมารบกวน นอกจากการที่ต้องการส่งเสริมบุคคลในองค์การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ควรจัดพนักงานแต่ละคนมีเวลาว่างของชีวิตซึ่งอาจมีระยะเวลาสั้นๆ ในระหว่างการทำงาน เช่น มีเวลาหยุดพักผ่อนระหว่างงาน หรือเวลาพักระยะยาว เช่น กำหนดวันลาพักรประจำปี ตลอดจนวันหยุดซึ่งถือเป็นช่วงว่างที่พนักงานทุกคนได้ละจากงานประจำวัน ถือว่าเป็นประโยชน์แก่บุคคลหนึ่งในประเภทที่ไม่เป็นตัวเงินที่จัดขึ้น เพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างคุณค่าของตัวบุคคลที่มีได้มีการทำงานเหมือนเครื่องจักรที่ไม่มีชีวิตจิตใจ

จากการศึกษาถึงองค์ประกอบและดัชนีชีวิตที่ได้กล่าวถึงในข้างต้นมาแล้วนั้น มีหลายด้านผู้ศึกษาเห็นว่ามีความสอดคล้องกันสามารถบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประมวลองค์ประกอบต่างๆ โดยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าแนวคิดของ Richard E. Walton และ บุญแสง ชีระภากร สมควรนำมาประยุกต์ใช้เป็นองค์ประกอบเนื่องจากเป็นตัวชี้วัดที่ครอบคลุมทุกด้านของคุณภาพชีวิตการทำงานที่ค่อนข้างสมบูรณ์ ซึ่งขอสรุปองค์ประกอบที่เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้กับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ 6 ด้านสำคัญคือ ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับจากสังคม ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในองค์การ ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว

ตารางที่ 2.1 สรุปองค์ประกอบและดัชนีชี้วัดของคุณภาพชีวิตการทำงานโดยนักวิชาการและนักวิจัยทั้งชาวต่างชาติและชาวไทย

| นักวิชา<br>คุณภาพ<br>ชีวิตการทำงาน                    | Richard   |        | Delamotte |         |              |        |              |              |   |   |   |
|---|-----------|--------|-----------|---------|--------------|--------|--------------|--------------|---|---|---|
|   | E. Walton | Umstot | Kossen    | Dessler | And TaKezawa | Jerome | บุญเจือ นฤตล | อรุณี บุญแสง |   |   |   |
| 1. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม                               | ✓         | ✓      | ✓         | ✓       |              |        | ✓            | ✓            | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย                             | ✓         | ✓      |           | ✓       |              |        |              |              | ✓ | ✓ |   |
| 3. โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ                 | ✓         | ✓      |           | ✓       |              |        |              |              |   |   | ✓ |
| 4. การได้รับการยอมรับในสังคม                          | ✓         | ✓      | ✓         |         |              |        |              | ✓            |   |   |   |
| 5. ประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ | ✓         | ✓      |           |         | ✓            | ✓      | ✓            | ✓            | ✓ |   | ✓ |
| 6. ความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว          | ✓         | ✓      |           |         | ✓            |        |              |              |   |   | ✓ |

จากตารางที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบและดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยนักวิชาการและนักวิจัยทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทยที่ผู้วิจัยได้รวบรวมมานั้น พบว่าองค์ประกอบเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานตามกรอบแนวคิดของ Richard E. Walton และ

บุญแสง ชีระภากร เป็นกรอบแนวคิดที่ครอบคลุมทุกด้าน ผู้วิจัยจึงขอเลือกกรอบแนวคิดของ Richard E. Walton และ บุญแสง ชีระภากร มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

#### 1. คุณภาพชีวิตการทำงาน

- (1) ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม
- (2) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย
- (3) ด้านการพัฒนาความสามารถ
- (4) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม
- (5) ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- (6) ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว

### 2.3 ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน

บุคลากรของหน่วยงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งขององค์การดังนั้น การพัฒนาหรือเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะถ้าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข มีความพึงพอใจในงานที่ทำแล้ว จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ทั้งปวง การพัฒนาหรือเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงมีประโยชน์ตามแนวความคิดดังต่อไปนี้

Mondy and Noe 1996:45 (อ้างถึงในอารี สังข์ศิลป์ชัย,2548:23) กล่าวว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายรวมไปถึงกลยุทธ์ต่างๆ ในการบริหารงาน ได้แก่ การออกแบบงานใหม่ การจัดกลุ่มคุณภาพในการทำงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยหลักการพื้นฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานแก่คนงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต

Schuler และคณะ (1989) กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันสุขภาพ และการลดอัตราและการจ่ายผลตอบแทนพนักงาน

5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าของกิจการ และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์กรจากความเชื่อถือเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร

7. ลดอัตราการขาดงานและเปลี่ยนพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี

8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

Schuler และคณะ (1989) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน ได้แก่ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร เช่น ผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนร่วมกันและแผนนั้นต้องได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ คุณภาพการทำงานยังเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน การตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้น นักพัฒนาองค์กรจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันในองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติขององค์กร ซึ่งก็คือคุณภาพชีวิต

Robbins (2003 อ้างถึงใน สุพานี สฤษฏ์วานิช 2549: 193) ได้อธิบายถึงแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้น (Arousal) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่างอย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำ รวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น

จากการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการเสริมสร้างประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงานจากนักวิชาการดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประโยชน์ของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้พนักงานเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในงานก็จะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต คุณภาพของงานมีประสิทธิภาพ การหยุดงานของพนักงานน้อยลงหรือลดอัตราการขาดงานลง และการเปลี่ยนพนักงานบ่อยๆก็ไม่เกิดขึ้น ทำให้พนักงานที่ดีมีกำลังใจ ความรู้สึกของพนักงานเกิดความรักองค์กร รักงาน และรักเพื่อนร่วมงาน จึงอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุขอันจะนำไปสู่การบริหารงานของฝ่ายบริหารมีคุณภาพ เกิดความเจริญเติบโตขององค์กร ไปสู่ความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และเป็น

แบบอย่างให้องค์กรอื่นๆ นำไปปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขยายวงกว้างสร้างความเชื่อมั่นกับผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศเป็นต้น

### 3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

Robbins (2003 อ้างถึงใน สุพานี สฤกษ์วานิช 2549: 193) ได้อธิบายถึงแรงจูงใจว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงกระตุ้น (Arousal) หรือแรงแห่งความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้คนปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำรวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น

Petri (1991: 3-4 อ้างถึงใน พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช 2546: 4) ได้อธิบายถึงแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นแนวความคิดที่เราใช้เมื่อต้องการอธิบายถึงพลังหรือแรง (forces) ที่เกิดขึ้น หรือมีอยู่ในสิ่งมีชีวิต ที่ทำให้เกิดและชี้นำพฤติกรรมในขณะเดียวกันแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจนั้นสามารถใช้อธิบายความแตกต่างในเรื่องของความรุนแรงของพฤติกรรมได้ด้วย (intensity of behavior) ซึ่งหมายถึงว่า ยังมีระดับแรงจูงใจมากเท่าไร ยิ่งทำให้เกิดพฤติกรรมที่รุนแรงมากขึ้นเท่านั้น และนอกจากนี้แนวความคิดเรื่องแรงจูงใจนั้น สามารถชี้ให้เห็นถึงทิศทางของพฤติกรรมได้อีกด้วย (direction of behavior) ซึ่งหมายถึงว่าแรงจูงใจจะช่วยอธิบายว่าทำไมพฤติกรรมนี้จึงเกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์นี้ และไม่เกิดพฤติกรรมเดียวกันในสถานการณ์อื่น

Vroom (1982) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการในการเลือก ซึ่งคนหรืออินทรีย์ที่ต่ำกว่าคน เลือกแบบการกระทำโดยสมัครใจ

Sanford and Wrightman (1970: 189 อ้างถึงใน นิธิพัฒน์ เมฆขจร 2541: 67) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจเป็นความรู้สึก หรือพลังที่ทำให้มนุษย์ถูกกระตุ้นหรือได้รับการชักจูงให้กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเพื่อทดแทนพลังหรือสิ่งที่ขาดหายไป

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543: 111) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า

พวงเพชร วัชรอยู่ และคณะ (2537:187) ให้ความหมายของแรงจูงใจ (Motivation) คือสิ่งใดๆ ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ

สุชา จันทน์เอม (2533:101) กล่าวว่าแรงจูงใจโดยทั่วๆ ไปหมายถึง ประการแรก สภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อบรรลุจุดเป้าหมาย (Goal) ที่ตั้งไว้ ประการที่สองพฤติกรรมที่สนองความต้องการของมนุษย์ และเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่จุดหมายปลายทาง ประการที่สาม พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับ (Drive) ของแต่ละบุคคล มีแนวโน้มมุ่งไปสู่จุดหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่ง และร่างกายอาจจะสมประสงค์ในความปรารถนาอันเกิดจากแรงขับนั้นๆ ได้ เมื่อร่างกายเกิดความต้องการ (Need) ก็จะเกิดแรงขับ ซึ่งทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้น มนุษย์และสัตว์จะต้องค้นหาทางบำบัดความต้องการนี้

พรรณราย ทริพย์ประภา (2529:41) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นสภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทาง(Goal)

จากที่นักวิชาการได้กล่าวถึงแรงจูงใจมาแล้วในเบื้องต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่าแรงจูงใจ หมายถึงปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำบุคคลให้แสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ หรือ อาจจะกล่าวโดยสรุปได้อีกว่าแรงจูงใจ หมายถึงการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าแล้วทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อจะนำไปสู่จุดประสงค์ของตนเองหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นพลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล

### 3.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

Gibson and Others (อ้างใน ฉัตรภูกฤดา,2551) กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจว่าบุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน เช่น ทักษะ ความรู้ บุคลิกภาพ การศึกษา และการรับรู้ เมื่อเข้ามาอยู่ในองค์กรก็จะมีตัวแปรต่างๆ ภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้น เช่น ลักษณะงานที่ทำ โครงสร้างขององค์กร ภาวะผู้นำ การบังคับบัญชา ระดับของงานและความผูกพันของสมาชิก จะทำให้บุคคลอยู่ในภาวะขาดแคลนสิ่งที่ต้องการทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งบุคคลจะหาวิธีจะตอบสนองความต้องการนั้น เพื่อลดภาวะขาดแคลน เขาจะเลือกตัดสินใจโดยหาวิธีการหรือใช้ประสบการณ์ในอดีต โอกาสที่เขาคิดว่าจะประสบความสำเร็จและสิ่งที่คิดว่ามีความสำคัญ แล้วจะใช้ความพยายามในการทำงานซึ่งต้องอาศัยความรู้ความสามารถของตนเองประกอบกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะปรากฏออกมาเป็นผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ผลการปฏิบัติงานเมื่อถูกประเมินแล้วจะตามด้วยการให้รางวัลหรือผลตอบแทน รวมถึงปัจจัยภายนอกและภายในอื่นๆ ตัวแปรสุดท้ายเป็นความพึงพอใจในงาน การจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน หากบุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ก็จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานด้วย

ชัตติยา (2543) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน โดยแยกเป็นประเด็นสำคัญได้ 3 ประการ คือ

1. ความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารงานบุคคล คือช่วยให้องค์กรได้คนดีมีความสามารถมาช่วยในการทำงาน และรักษาคนดีๆ เหล่านั้นไว้ให้อยู่ทำงานกับองค์กรไปนานๆ

2. ความสำคัญต่อผู้บริหาร ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดปัญหาความขัดแย้งในการบริหารงานได้ การจูงใจจะช่วยให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเอื้ออำนวยต่อการสั่งการ

3. ความสำคัญต่อบุคลากร คือสนองต่อความต้องการของบุคลากร และเป็นธรรมชาติกับทุกฝ่าย ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่เบื่อหน่ายงาน และทุ่มเทกำลังกับการทำงานเต็มที่ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

แต่อย่างไรก็ตามผลการปฏิบัติงานยังคงขึ้นอยู่กับความสามารถ คือพนักงานต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงานนั้นๆ ความสามารถจะเป็น Can do factor คือปัจจัยที่พื้นฐานที่จะทำให้คนคนนั้นทำงานนั้นๆ ได้ และอีกปัจจัยคือโอกาสหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น คนคนนั้นมีโอกาสได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ หรือมีโอกาสให้แสดงออก เขาก็จะสามารถสร้างสรรค์ผลงานให้เกิดขึ้นได้อย่างสัมฤทธิ์ผล (สุพานี, 2552:156-157)

จากนักวิชาการและนักวิจัยที่กล่าวในเรื่องต้นถึงความสำคัญของแรงจูงใจมานั้น ผู้วิจัยขอสรุปให้ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานว่า หมายถึงหมายถึง ความรู้สึกที่ผลักดันการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ นั่นคือ สิ่งที่เป็นกระตุ้นหรือเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน และเป็นแรงผลักดันให้เกิดการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อองค์กรนั้นสามารถอยู่รอดและก้าวไปสู่หนทางแห่งความสำเร็จอย่างสูง โดยฝ่ายบริหารสามารถสั่งการให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ ตัวบุคคลหรือผู้ปฏิบัติเองก็ไม่รู้จักเบื่อหน่าย พร้อมทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

### 3.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

สร์อัยตระกูล(ดิวนานนท์)อรธมมานะ(2545:263-280)ได้จำแนกทฤษฎีการจูงใจออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

กลุ่มที่หนึ่ง เป็นทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือทฤษฎีความพอใจหรือทฤษฎีความต้องการ เป็นทฤษฎีที่เน้นในสาระสำคัญว่าความต้องการของคนทำให้เกิดการจูงใจ หากคนไม่มีความต้องการ การจูงใจก็เกิดขึ้นไม่ได้



กลุ่มที่สอง เป็นทฤษฎีกระบวนการ โดยทฤษฎีนี้มุ่งที่แรงจูงใจเกิดขึ้นได้อย่างไรทำไมบุคคลได้เลือกพฤติกรรมทางเลือกบางอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของพวกเขา ทฤษฎีนี้พยายามอธิบายขั้นตอนที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจของบุคคลซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจในความคิดหรือกระบวนการภายในจิตใจที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้น

กลุ่มที่สาม เป็นทฤษฎีเสริมแรง ทฤษฎีนี้มักถูกเรียกว่าการกำหนดเงื่อนไขแบบปฏิบัติการหรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทฤษฎีนี้จะพิจารณาถึงผลที่ติดตามมาของการกระทำในอดีต จะมีอิทธิพลต่อการกระทำในอนาคต

ในการศึกษาครั้งนี้ จะกล่าวเพียงทฤษฎีเชิงเนื้อหาหรือทฤษฎีความพอใจหรือทฤษฎีความต้องการ 5 ทฤษฎีดังต่อไปนี้

### 3.3.1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

Maslow (1954 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2543 : 81-83) ได้เสนอ “ทฤษฎีลำดับชั้นของความต้องการ” (Hierarchy of Needs) มีความสำคัญดังนี้

1) มนุษย์ทุกคนมีความต้องการหลายอย่างซึ่งจัดเป็นลำดับความสำคัญมาก่อนมาหลังได้ดังต่อไปนี้คือ

(1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เช่น ความต้องการอาหาร การนอน การหายใจ และสิ่งอื่นๆ ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ได้ ถือว่าเป็นลำดับของความต้องการขั้นต่ำสุดและขั้นแรกของมนุษย์

(2) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security Needs) เมื่อความต้องการทางกายภาพของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการลำดับชั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย และความมั่นคงในชีวิต เช่น มนุษย์ต้องการได้รับการคุ้มครองปลอดภัยอันตราย และการข่มขู่ต่างๆ ตัวอย่างเช่น การทำร้ายร่างกาย และความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (อันนี้สำคัญมากขึ้นทุกที) เป็นต้น

(3) ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม (Social or Status Needs) เป็นความต้องการลำดับชั้นสูงถัดขึ้นไปจากความต้องการด้านกายภาพ และความปลอดภัย หลังจากที่มีความพอใจของมนุษย์ทั้งด้านการภาพและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการใหม่ขึ้นมา คือความต้องการที่จะผูกพันในสังคม ซึ่งหมายถึงความต้องการของมนุษย์ที่จะมีความอบอุ่นทางใจโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในกลุ่มสังคมต่างๆ เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง และเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเหล่านั้น

(4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem or Status Needs) นั้นคือลำดับชั้นความต้องการลำดับที่สี่ของมนุษย์ มนุษย์ที่มีความต้องการกายภาพ ความปลอดภัย และการผูกพันในสังคมได้รับการสนองตอบจนเป็นที่พอใจแล้ว จะหันไปสู่ความต้องการลำดับที่สี่นี้ การจูงใจมนุษย์ที่มีความต้องการแบบนี้จึงจำเป็นต้องอาศัยกลวิธีที่จะสามารถสนองความต้องการของมนุษย์ในลำดับที่สี่นี้ให้ได้ การมีฐานะเด่น หมายถึง ความต้องการของมนุษย์ที่จะประสบความสำเร็จ มีความรู้ความสามารถและมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง ส่วนการได้รับการยกย่องในสังคมนั้น หมายถึงความต้องการที่จะมีสถานภาพสูง และได้รับการยกย่องจากคนในสังคม

(5) ความต้องการที่จะประจักษ์ตนหรือตระหนักถึงความจริงในตนเอง (Self - Actualization) เป็นลำดับชั้นของความต้องการที่สูงที่สุด หมายถึงการที่มนุษย์สามารถใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่ได้อย่างเต็มที่ที่สุด ซึ่งเท่ากับเปิดโอกาสให้มนุษย์สามารถสนองความต้องการของตนเท่าที่ตนจะมีความสามารถกระทำได้

2) หลักของทฤษฎีลำดับชั้นของความต้องการของ Maslow มีอยู่ว่า ถ้าความต้องการของมนุษย์ในลำดับชั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับชั้นถัดขึ้นไป เมื่อเป็นเช่นนี้ การจูงใจให้มนุษย์ทำงานได้ดีนั้น ผู้บังคับบัญชาต้องเข้าใจว่า คนงานมีความต้องการอะไรบ้าง อยู่ในลำดับชั้นไหนของลำดับชั้นของความต้องการ 5 ประการ การที่ผู้บังคับบัญชาจะหันไปสนองความต้องการ ลำดับที่ 3, 4, และ 5 โดยที่ความต้องการลำดับที่ 2 ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้น เป็นวิธีการจูงใจคนงานที่ผิด และจะไม่ทำให้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้นแต่ประการใด

3) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการประจักษ์ตนของมนุษย์ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ องค์กรที่ดีที่สุด คือองค์กรที่สามารถสร้างคนงานให้เป็นบุคคลที่ประจักษ์ตน มีลักษณะเป็นคนที่ยอมรับตนเองและคนอื่น ๆ เป็นคนที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ เป็นคนที่ไม่ทำอะไรฝืนความรู้สึกและ เป็นคนที่ต้องการความเป็นส่วนตัว

#### ลักษณะสำคัญของทฤษฎีของมาสโลว์

1. การนำความรู้เรื่องลำดับความต้องการไปใช้ในองค์กร มีประโยชน์ช่วยชี้นำการจัดสภาพแวดล้อม เงื่อนไขการทำงาน ผลตอบแทน เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ให้สนองต่อความต้องการของบุคคลจะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานแต่การสนองความต้องการอาจไม่จำเป็นต้องจัดทั้ง 5 ลำดับกับทุกคน บุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงาน (Layman) อาจเน้นการตอบสนองความต้องการลำดับ 1-3 แต่ถ้าเป็นบุคลากรระดับหัวหน้า (Manager) อาจต้องเน้นการตอบสนองในลำดับที่สูงขึ้นถึงลำดับ 4 และ 5

2. มาสโลว์ยอมรับลำดับขั้นของความต้องการอาจไม่ต้องเกิดขึ้นตามลำดับ 1 ถึง 5 เสมอไป ในบางคนแม้กำลังได้รับการตอบสนองความต้องการ ลำดับ 1 อยู่เขาก็อาจเริ่มมีความต้องการลำดับ 2 และ 3 เกิดขึ้นควบคู่พร้อมๆ กันไปด้วย และมีข้อยกเว้นสำหรับผู้มีบุคลิกภาพพิเศษ ที่อาจมีความต้องการลำดับที่สูงโดยไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการลำดับต้นๆ เช่น มหาตมะคานธี อดอาหารเพื่อเรียกร้องเสรีภาพของอินเดีย นักบวช พระ นักปราชญ์บางท่านสนใจ ความต้องการลำดับสูงมากกว่าสนใจความต้องการลำดับต้นๆ

### 3.3.2 ทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎีนี้เสนอโดยแอลเดอร์เฟอร์ (C.P.Alderfer) ในปี 1969 ด้วยเจตนาที่จะปรับปรุงแนวคิดลำดับความต้องการ 5 ขั้นของมาสโลว์ที่แอลเดอร์เฟอร์วิจัยแล้วพบว่ามันซับซ้อนเกินไป ให้ลดจำนวนลำดับลง จึงเรียกทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์ว่า Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory และจากการนำเสนอว่า ความต้องการมีเพียง 3 ลำดับ

แอลเดอร์เฟอร์ ค้นพบจากการวิจัยว่าความต้องการของมนุษย์ไม่จำเป็นต้องมีลำดับขั้น 5 ขั้น ตามแนวมาสโลว์ แต่มีความต้องการพื้นฐานเพียง 3 ลำดับคือ

1. ความต้องการความคงอยู่ของชีวิต (Existence) เป็นความต้องการที่ตรงกับความต้องการทางด้านร่างกายและความมั่นคงปลอดภัย ในขั้นที่ 1 และขั้น 2 ของมาสโลว์
2. ความต้องการมีความสัมพันธ์ (Relatedness) เป็นความต้องการที่มีความสัมพันธ์ที่ดีของบุคคลรอบข้าง รวมถึงลักษณะความต้องการทางด้านสังคมในลำดับที่ 3 ของมาสโลว์

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth) เป็นความต้องการระดับสูงที่ตรงกับความต้องการลำดับที่ 4 และ 5 ของมาสโลว์ ที่เน้นความต้องการเป็นที่ยอมรับนับถือ ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ต้องการจะคิดสร้างสรรค์ สร้างคุณประโยชน์ให้กับองค์กรและสังคม

แอลเดอร์เฟอร์เรียงลำดับความต้องการของมาสโลว์ให้สั้นลง เพราะค้นพบจากการวิจัยว่าความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ไม่มีลักษณะแยกย่อยเป็นอิสระต่อกัน แต่มีลักษณะเป็นกลุ่มความต้องการที่สำคัญเพียง 3 กลุ่ม

นอกจากนี้ยังพบว่าในขณะที่บุคคลพยายามแสวงหาสนองความต้องการจาก ลำดับ 1 ไปหาลำดับ 3 นั้น ถ้าบุคคลพบความคับข้องใจ (Frustration) ในขั้นสูง ก็ย้อนกลับมาให้ความสนใจกับการสนองความต้องการลำดับที่ต่ำกว่าให้มากขึ้นเป็นการชดเชย เช่น ถ้าบุคคลไม่สามารถประสบความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ก็จะชดเชยด้วยการแสวงหาความมั่นคงในการทำงาน และสร้างความรู้สึที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานให้ได้รับความรักและความนิยมนเพิ่มขึ้น

### 3.3.2 ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด (McClelland's Socially Acquired Need Theory)

เป็นทฤษฎีที่เสนอโดยแมคเคลแลนด (David McClelland) ในปี 1992 เน้นความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประการ เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ในสังคม ในวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่จะพัฒนาให้เกิดเป็นความต้องการขึ้นในตัวบุคคล ความต้องการ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) ที่ต้องการมีความสามารถปฏิบัติงาน ดำเนินกิจกรรม จนบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จตามความปรารถนา
2. ความต้องการความสัมพันธ์ที่ดี (Need for Affiliation) ต้องการความรักใคร่ชอบพอบุคคลรอบข้าง
3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) ต้องการมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่มีอำนาจบังคับบัญชา ต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น

ทฤษฎีของแมคเคลแลนด วางกรอบแรงจูงใจไปที่ความต้องการ 3 ประการ ที่อยู่ในระดับ 1 และ 2 ของมาสโลว์ จัดว่าเป็นความต้องการในระดับสูง ความเป็นจริงของทฤษฎีนี้จะขึ้นกับรากฐานความเป็นอยู่ในองค์กรที่สามารถจัดการตอบสนองความต้องการเบื้องต้นทางร่างกายและความมั่นคงปลอดภัยของบุคลากรได้ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว บุคลากรจึงต้องการความสำเร็จต้องการความสัมพันธ์ที่ดี และต้องการอำนาจตามมา

#### ลักษณะที่สำคัญของทฤษฎีแมคเคลแลนด

1. แมคเคลแลนด ให้แนวคิดว่าความต้องการเป็นสิ่งที่พัฒนาและเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าบุคคลมีประสบการณ์การเรียนรู้ ศึกษา อบรม หรือจัดสิ่งแวดล้อมในองค์กรให้ส่งเสริมความรู้ความคิด นับเป็นจุดเด่นของการจัดการในองค์กรที่สามารถมีบทบาทตรวจสอบความต้องการของบุคคล และช่วยพัฒนาบุคคลให้เขาแก้ไขปรับปรุงความต้องการได้
2. ความต้องการความสำเร็จเป็นแรงจูงใจที่พบว่ามีคุณค่าต่อบุคคลและองค์กรมาก เพราะเป็นที่มาของการปรับเปลี่ยน เจตคติ และเป้าหมายของบุคคลให้มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะต่างๆ เพื่อการปฏิบัติงานให้ได้ผลดี และมีความสำเร็จ
3. มีข้อค้นพบเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลที่แรงจูงใจมุ่งสำเร็จ หรือเรียกว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) ดังนี้
  - เป็นบุคคลที่พอใจที่จะรับผิดชอบ แก้ปัญหา รับผิดชอบตนเองอย่าง

อิสระ

- เป็นบุคคลที่เมื่อทำกิจการใดก็ต้องการทราบผล (Feedback) เพื่อการปรับปรุงแก้ไข

- เป็นบุคคลที่พอใจกำหนดเป้าหมายของการทำงานด้วยตนเอง
- เป็นบุคคลที่นิยมตั้งเป้าหมายระดับปานกลาง ไม่ตั้งแบบเล็งผลเลิศ

เพราะไม่ชอบเสี่ยง แต่ก็ไม่ชอบตั้งเป้าหมายที่ง่ายเกินไป

4. ผู้มีความต้องการความสัมพันธ์ที่ดีจะทำงานโดยมุ่งคน (ให้คนรอบข้างรักใคร่พอใจ)มากกว่ามุ่งงาน (ทำให้งานสำเร็จ คุณที่ผลของงาน)

5. ผู้มีความต้องการอำนาจ อาจมีลักษณะที่ไม่พึงปรารถนา ถ้าเป็นอำนาจจากการบังคับเผด็จการ ขาดเหตุผลแต่จะดีขึ้นถ้าส่งเสริมอำนาจที่เกิดจากอิทธิพลทางความรู้ ความคิดความสามารถที่เหนือกว่าผู้อื่น และเป็นการใช้อำนาจแบบประชาธิปไตย

### 3.3.4 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบอร์ก

Herzberg's Two-Factor Theory (อ้างถึงใน บุญช่วย,2545:49-50) ได้กล่าวถึงมูลเหตุของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจการทำงานซึ่งประกอบด้วย 2 ปัจจัยคือ

1) ปัจจัยจูงใจในการทำงาน (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานกับงานที่ทำโดยตรง เป็นปัจจัยจูงใจให้บุคคลในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมี 6 ประการ คือ

(1) การได้รับความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลาเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจนสำเร็จ และมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานนั้น

(2) การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากสังคม จากเพื่อนร่วมงาน จากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลทั่วไป การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

(3) ลักษณะงาน(Work It Self) หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นตรงกับความรู้ความสามารถ มีโอกาสได้ช่วยเหลือผู้อื่น และเป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความเสียสละ ตลอดจนเป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และท้าทายให้ลงมือปฏิบัติ

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความรู้ ความสามารถ และความสำนึกในหน้าที่

(5) ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง มีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง หรือเลื่อนชั้นในระดับที่สูงขึ้น และได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อ

พัฒนาตนเองในด้าน ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีโอกาสรับผิดชอบงานที่สำคัญเพิ่มขึ้น

(6) การเจริญเติบโตในการปฏิบัติงาน (Growth) หมายถึง การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน มีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมในระดับนโยบาย มีโอกาสแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ มีความเจริญก้าวหน้าในสายงาน โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ

2) ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors Or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมมี 10 ประการ คือ

(1) นโยบายและการบริหาร (Policy and Management) หมายถึง หลักการ แผนงาน หรือแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติงานได้ และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการมอบหมายงานให้มีความสอดคล้องกับนโยบาย และเป็นไปตามความต้องการของบุคลากร มีการจัดระบบงานที่มีระเบียบและมีประสิทธิภาพ

(2) การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง การแนะนำ การให้คำปรึกษา การช่วยเหลือ และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน การติดตามและการประเมินผลเพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเอาใจใส่สนับสนุนการปฏิบัติทุกรูปแบบสภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมและเกื้อกูลการปฏิบัติงาน ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคมของหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่

(3) สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมและเกื้อกูลการปฏิบัติงาน ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสังคมของหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่

(4) เงินเดือน (Salary) หมายถึง รายได้ประจำ สวัสดิการ และค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ รวมถึงผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ที่องค์กรจัดหาให้

(5) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวกับชีวิตของบุคลากรเช่น สุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต ชีวิตครอบครัว ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม

(6) สถานภาพในการทำงาน (Status) หมายถึง ตำแหน่ง หน้าที่ สถานภาพที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่ามีเกียรติ มีศักดิ์ศรี มีความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อสังคม ตลอดจนได้รับความเป็นธรรมในการมอบหมายงานให้ปฏิบัติ

(7) ความมั่นคง (Security) หมายถึง การดำรงอยู่ของตำแหน่งงานและองค์การ ความถาวรในการจ้างงาน การมีงานให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพ ตลอดจนการได้รับความคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา

(8) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship With Supervisor) หมายถึง การติดต่อประสานงาน การรับคำสั่ง การปฏิบัติตามคำสั่ง รวมถึงความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชาที่มีความยุติธรรม ไม่เข้มงวดเกินไป

(9) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship With Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีการพบปะสังสรรค์หรือซึ่งกันและกัน และสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกและมีความสามัคคีกัน

(10) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship With Peers Subordinates) หมายถึง การติดต่อประสานงาน การสั่งการ รวมถึงความเป็นกันเองระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา

สมมติฐานของเฮอรัชเบอร์ก มีอยู่ว่า ความไม่พึงพอใจของพนักงานนำไปสู่การหลีกเลี่ยงงาน และความพึงพอใจทำให้งานเป็นที่น่าสนใจและเป็นตัวจูงใจให้คนทำงาน ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจนี้เป็นผลของปัจจัย 2 กลุ่มข้างต้น โดยที่ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรจัดให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม ถ้าองค์กรใดมีสิ่งเหล่านี้ในสภาพที่ดีแล้ว พนักงานก็ไม่เกิดความไม่พึงพอใจ และมีผลทำให้การปฏิบัติงานแย่ลงไปกว่าเดิม ส่วนปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นตัวการซึ่งทำให้พนักงานเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อได้รับการตอบสนองสิ่งเหล่านี้แต่ถ้าองค์กรไม่เปิดโอกาสให้เขาได้รับความต้องการดังกล่าว ก็ไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานใดๆ ของเขา

ความสำคัญของการจูงใจอยู่ที่การตอบสนองความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ แม้ว่าองค์กรจะจัดสภาพการทำงานที่ดีหรือให้เงินเดือนค่าจ้างสวัสดิการที่ดีเพียงใดก็ตาม หากมิได้ทำให้พนักงาน รู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง หรือไม่เปิดโอกาสให้มีการพัฒนาหรือมีความก้าวหน้าในอาชีพแล้ว ความอูสาหะในการทำงานก็จะลดน้อยลง เพราะองค์กรไม่เห็นความสำคัญของเขา ซึ่งย่อมทำให้องค์กรขาดการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากบุคลากรของตนเอง อย่างไรก็ตามการให้ความสำคัญต่อปัจจัยจูงใจมิได้หมายความว่าปัจจัยด้านอนามัยมิได้เป็นสิ่งสำคัญ แท้ที่จริงแล้วปัจจัยเหล่านี้ฝ่ายบริหารจะต้องเอาใจใส่ให้มาก เพราะเป็นสาเหตุของการเกิดความไม่พึงพอใจของพนักงานได้ง่าย เช่นนโยบายการบริหารที่มุ่งงาน โดยไม่สนใจความเป็นอยู่ของพนักงาน การควบคุมอย่างเข้มงวด ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเต็มไปด้วยความ

ขัดแย้ง แข่งขันชิงดีชิงเด่น การจ่ายค่าจ้างที่ต่ำกว่ามาตรฐาน เหล่านี้ทำให้พนักงานขวัญเสีย ขาดสิ่งกระตุ้นในการทำงานและนำไปสู่ผลงานที่ลดลงทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

หากความต้องการทางด้านปัจจัยจูงใจ(ค่าจูง)หรือปัจจัยด้านอนามัยได้รับการตอบสนองอย่างไม่เต็มที่ มนุษย์จะเกิดความไม่พอใจ แต่ถึงแม้ว่าได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ มนุษย์ยังพึงพอใจไม่ถึงขีดสุดอยู่ดี กลับจะรู้สึกเฉยๆ ฉะนั้นการตอบสนองความต้องการด้านสุขอนามัยของมนุษย์จะเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการลดความไม่พึงพอใจในการทำงานลงเท่านั้น แต่ไม่สามารถจะทำให้มนุษย์พอใจได้ในเวลาเดียวกัน หากความต้องการด้านความจูงใจได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่มนุษย์จะรู้สึกพึงพอใจพร้อมปฏิบัติงานด้วยความรักในหน้าที่อุทิศตนเองอย่างหนัก รวมทั้งเสียสละทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ ให้กับองค์กรอย่างไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย แต่หากไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะรู้สึกเฉยๆ ไม่ยินดียินร้าย อาจทำงานเพียงเพื่อให้งานเสร็จไปวันๆ เท่านั้น ไม่สนใจที่จะอุทิศตนเองแต่อย่างใด(ตุลา มหาพสุธานนท์. 2547:33)

#### ลักษณะสำคัญของทฤษฎีเฮอรัชเบอร์เกอร์

เป็นแนวคิดที่มีประโยชน์ต่อการบริหารและการจัดการบุคลากรในองค์กร ที่ชี้แนะการจัดบรรยากาศสิ่งแวดล้อมให้มีลักษณะสุขอนามัยต่อการทำงานเพื่อให้สงวนรักษาสภาพผู้ปฏิบัติงานให้อยู่กับองค์กรไม่ลาออกหรือเปลี่ยนงาน เพราะการจัดองค์ประกอบสุขอนามัยจะช่วยกำจัดความรู้สึกไม่พอใจงานออกไปจากบุคลากรแต่บุคลากรจะมีผลผลิตในการทำงาน (Productive) จะต้องอาศัยการจัดองค์ประกอบสิ่งจูงใจในเนื้องานให้เหมาะสม คนจึงจะรักพอใจงาน เป็นที่มาของการสร้างผลงานที่น่าพอใจทฤษฎีนี้มีจุดเด่นที่แยกสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจในงานกับสิ่งที่ทำให้พอใจในงานไว้เป็น 2 ส่วน แตกต่างกันไปไม่เกี่ยวข้องกัน

จากทฤษฎีการจูงใจของเฮอรัชเบอร์เกอร์เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ส่วน คือ ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงาน และปัจจัยค่าจูง(อนามัย)ที่ส่งผลต่อความพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาแล้ว ผู้ศึกษาเห็นว่าทฤษฎีดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน กับองค์การทางราชการ รัฐวิสาหกิจ และเห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารในองค์กรต่างๆจะนำเอาปัจจัยภายในมาเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ในเวลาเดียวกันก็ต้องตอบสนองหรือใช้ปัจจัยค่าจูง(อนามัย)ควบคู่กันไปด้วย จึงจะทำให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

#### 3.3.5 ทฤษฎี X และ Y แมกเกรเกอร์ (Mcgregor)

ในปี ค.ศ. 1960 แมกเกรเกอร์ แห่งสถาบันเทคโนโลยีแมสซาชูเซตส์ (Massachusetts Institute of Technology) ได้ศึกษาธรรมชาติของมนุษย์และได้แบ่งมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งทั้งสองประเภทมีผลอย่างยิ่งต่อผู้บริหารในการหาแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมในการ



ควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชา ทฤษฎี X และ Y ของแมคเกรเกอร์ถูกจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีจิตใจแบบเนื้อหา (Content Theories)

ทฤษฎี X กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. โดยปกติมนุษย์ไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสจะพยายามหลีกเลี่ยงหลบหลีกการทำงาน
2. เมื่อไม่ชอบทำงานทำให้มนุษย์ค่อนข้างขี้เกียจ ต้องมีการควบคุมบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด มีบทลงโทษเพื่อให้พวกเขามีความพยายามในการทำงาน
3. มนุษย์โดยทั่วไปชอบให้มีผู้ชี้แนะ ไม่ต้องการรับผิดชอบ ปราศจากความทะเยอทะยานชอบอยู่เฉยๆ มากกว่า รวมทั้งให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัย

บุคคลตามทฤษฎี X ผู้บริหารจะจูงใจพนักงานได้โดยการกำหนดมาตรฐานในการควบคุมบังคับอย่างใกล้ชิด มีการสั่งการโดยตรง การใช้ระเบียบและอำนาจหน้าที่คุกคามโดยการขู่ว่าจะลงโทษ การจูงใจเน้นค่าตอบแทนด้านเงินและผลประโยชน์อื่นๆ เราเรียกวิธีการจูงใจแบบนี้ว่า “วิธีการจูงใจแบบไม้แข็ง” (Stick approach)

ทฤษฎี Y กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ในทางตรงกันข้ามกับทฤษฎี X

1. ปกติทั่วไปมนุษย์จะมีความขยัน รักในการทำงาน ใช้พลังสมองและพลังกายในการทำงานอยู่ตลอดเวลา
2. รักอิสระ ไม่ชอบการควบคุม และการลงโทษในการทำงาน
3. มีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ
4. มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับความนึกคิด ความรอบคอบ และความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาขององค์กร
5. ภายใต้อาภรณ์ใจของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็น

บุคคลตามทฤษฎี Y ผู้บริหารต้องใช้วิธีการจูงใจแตกต่างจากบุคคลทฤษฎี X กล่าวคือให้บุคคลมีอิสระในการเลือกวิธีการ การควบคุม และสั่งงานด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาเป็นแต่เพียงผู้จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติที่จะช่วยให้บุคคลเหล่านั้นสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง ควบคู่ไปกับความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร (มนัส, 2537 ก:25-26) วิธีการจูงใจแบบนี้เรียกว่า “วิธีการจูงใจแบบไม้นวม” (Carrot approach)

จากทฤษฎีและลักษณะที่สำคัญตามที่นักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวและแสดงหลักการไว้ในเบื้องต้นมานั้น ผู้วิจัยเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าสมควรที่จะนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้ได้จริงในการบริหารงานขององค์กร และนำมาใช้ปฏิบัติสำหรับนักปฏิบัติงานหรือพนักงานขององค์กรเพื่อวางแผนหรือสร้างโครงสร้างงานให้มีความรัดกุม หรือการวางแผนกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างเป็นขั้นตอน สมควรที่จะนำไปให้ทุกฝ่ายได้ศึกษา ซึ่งพอสรุปคือ ทฤษฎีลำดับความต้องการนำเสนอโดยมาสโลว์ คือมนุษย์มีแรงจูงใจที่มาจากความต้องการขั้นพื้นฐานของตน 5 ประการ ทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์ คือ ความต้องการของมนุษย์ไม่จำเป็นต้องมีลำดับขั้น 5 ขั้น ตามแนวมาสโลว์ แต่มีความต้องการพื้นฐานเพียง 3 ลำดับ ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลเลนด์ คือเน้นความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประการ ทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก คือเน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานโดยค้นพบทฤษฎี 2 ปัจจัย หรือ 2 องค์ประกอบ ทฤษฎี X และ Y ของแมกเกรเกอร์ คือศึกษาธรรมชาติของมนุษย์และได้แบ่งมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภท



ตารางที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบของแรงจูงใจในการทำงานโดยนักวิชาการและนักวิจัยชาวต่างชาติ

| นักวิชา/ทฤษฎี<br>แรงจูงใจ<br>ในการทำงาน     | Abraham H. Maslow ลำดับ<br>ความต้องการของ<br>มนุษย์ | Alderfer's ERG<br>Theory<br>ทฤษฎีแอลเดอร์<br>เฟอร์ | McClelland's<br>Socially<br>Acquired Need<br>Theory<br>ทฤษฎีความ<br>ต้องการของแมค<br>เคลแลนด์ | Herzberg's<br>Motivator-<br>Hygiene<br>Theory<br>ทฤษฎีสอง<br>องค์ประกอบ | Mcgregor<br>ทฤษฎี<br>X และ Y |
|---|---|--|---|---|------------------------------|
|   | 1. การยอมรับนับถือ                                  | ✓  | ✓   |   | ✓                            |
| 2. ความก้าวหน้าใน<br>หน้าที่การงาน          | ✓   | ✓  |   | ✓   |                              |
| 3. ความรับผิดชอบ<br>ต่องาน                  |   |  | ✓   | ✓   | ✓                            |
| 4. ความสำเร็จในการ<br>ปฏิบัติงาน            | ✓   | ✓  | ✓   | ✓   |                              |
| 5. ความมั่นคงในงาน                          |   | ✓  |   | ✓   |                              |
| 6. ความสัมพันธ์<br>ระหว่างเพื่อน<br>ร่วมงาน | ✓   | ✓  |   | ✓   |                              |

จากตารางที่ 2.2 แสดงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานโดยนักวิชาการและนักวิจัยชาวต่างชาติ พบว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของ Herzberg หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย(สององค์ประกอบ) มีลักษณะหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่ครอบคลุมทุกด้านมากที่สุด ผู้วิจัยจึงขอเลือกแนวคิด ทฤษฎีของ Herzberg ที่เหมาะกับประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาเป็นแนวคิดจำนวน 6 องค์ประกอบ คือ

1. การยอมรับนับถือ
2. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
3. ความรับผิดชอบต่องาน
4. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
5. ความมั่นคงในงาน
6. ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัฐเดช จันทรางศุ (2547) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบก โดยใช้กรอบทฤษฎีปัจจัยคู่ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบกตามองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงกว่าองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เมื่อพิจารณาด้านขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพบว่าด้านความสำเร็จของงานมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ส่วนด้านงานรับผิดชอบ มีส่วนระดับต่ำสุด และเมื่อพิจารณารายด้านขององค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่าด้านการบังคับบัญชามีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมีระดับสูงสุด ส่วนด้านงานนโยบายการบริหารมีระดับต่ำสุดและพบว่า ระดับชั้นยศ ระดับรายได้ วุฒิการศึกษา สถานภาพทางครอบครัว อายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน

วไลพร เจริญพร(2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติ ซึ่งใช้กรอบทฤษฎี ปัจจัยคู่ในการศึกษา กรณีบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิส เซส จำกัด พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลางหากวิเคราะห์รายด้านพบว่าแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี 2 ด้านคือ สภาพการทำงานและด้านสวัสดิการ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้านคือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน และผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานจำแนกตามส่วนบุคคล พบว่าพนักงานมีรายได้ที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตที่ไม่แตกต่างกัน

บุญช่วย ยึดซัง ( 2545 ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจเกี่ยวกับปัจจัยในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก 4 ด้านเรียงตามลำดับ คือ การได้รับความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน และความมั่นคง ส่วนในด้านอื่น ๆ อีก 11 ด้าน บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ประจำต่อเดือน พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือ วุฒิการศึกษา และรายได้ประจำต่อเดือน ส่วนตัวแปรอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานนั้นไม่แตกต่างกัน

กริชเพชร ชัยช่วย (2544) ได้ทำงานศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่า โดยใช้กรอบทฤษฎีปัจจัยคู่ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมของข้าราชการกรมเจ้าท่าอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่ามีองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูงกว่า องค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยตรง เมื่อพิจารณาหลายด้านขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบด้านความสำเร็จของงานมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูงสุด ส่วนด้านงานรับผิดชอบ มีสัดส่วนระดับต่ำสุด และเมื่อพิจารณารายด้านขององค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่าด้านชีวิตส่วนตัวมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับสูงสุด ส่วนด้านงานรับผิดชอบ มีสัดส่วนระดับต่ำสุด และพบว่าปัจจัยด้านสายงานมีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 กล่าวคือ สายงานด้านปฏิบัติการมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ส่วนสายงานด้านงานบริหารทั่วไปและสายงานด้านวิชาการมีส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ

สรวิศ ฐ์หลัก (2549) ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง กองตรวจคนเข้าเมือง 2 ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การปฏิบัติงานและความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิต โดยรวมและรายด้านในด้าน การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้ามั่นคงในงานการบูรณาการทางสังคม ชรรมนูญในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับด้านอื่นและคุณภาพชีวิตด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับต่ำ

ดวงหทัย ปิ่นเย็น (2549) ได้ทำการศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 140 คน มีอายุ 30 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส 138 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 155 คน มีอายุราชการ 5 - 10 ปี มีตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นผู้ปฏิบัติงาน 190 คน และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะคือ ควรวางระบบการประเมินผลงานเพื่อใช้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบที่ชัดเจน เพื่อให้บุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ที่ทำงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นและควรมีการพัฒนาและการอบรมให้บุคลากรมีความรู้ในองค์กรใหม่ๆ เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนางานของตนเองได้ นอกจากนี้ควรเปิด

โอกาสให้บุคลากรในระดับล่างได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและให้มีส่วนร่วมในการวางแผนงานต่างๆ

ณัฐกฤตา อภิโชติภนพิฐุ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทยดาบซูอิเล็คทริกจำกัด ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) คุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (3) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 49.14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (4) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 28.84 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลักคณา โยคะวิสัย (2550) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองบัวลำภู จากผลการวิจัยพบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองบัวลำภู อยู่ในระดับปานกลาง (2) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองบัวลำภู 13 แห่ง ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน พนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองบัวลำภูเห็นว่ารัฐควรจัดระบบการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งระบบโบนัสให้มีความชัดเจน โปร่งใส ควรจัดให้ผู้บริหารได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนจริยธรรมทางการเมือง และความสามารถในการบริหารด้วยระบบคุณธรรม นอกจากนี้ รัฐควรพิจารณาเพิ่มค่าตอบแทนเพื่อเป็นการจูงใจในการทำงานและเพิ่มคุณภาพชีวิตแก่พนักงานเทศบาลด้วยในเวลาเดียวกัน

ปวันรัตน์ ดนนานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับดังนี้ คือ ด้านจังหวะชีวิต ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงานและด้านโอกาสในการพัฒนาจิตความรู้ความสามารถ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก

สุรสิทธิ์ ศรีวิรัตน์ (2550) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดมหาสารคาม พบว่า (1) บุคลากรสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดมหาสารคาม เป็นเพศชายร้อยละ 24.4 และเพศหญิง ร้อยละ 75.6 ซึ่งมีตำแหน่ง ดัชนิมวลกาย รอบเอว และการออกกำลังกาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

ความเชื่อมั่น .05 และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นตามลักษณะงานที่ทำทนายและมั่นคง และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05 (2) คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ความพึงพอใจที่มีต่อเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัว และความพึงพอใจด้านลักษณะองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในลักษณะงานและคุณค่าของงาน และความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติด้านต่างๆ อยู่ระดับมาก (3) ปัจจัยหลักของคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งเพศชายและเพศหญิง มี 4 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยด้านความสมดุลของงานกับชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทรัพยากร และด้านคุณค่าของงาน

เยาวลักษณ์ อ่วมทร (2551) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา พบว่า

1. บุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมากที่สุดอยู่ในระดับสูง คือ ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านการบูรณาการด้านสังคม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอและด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานตามลำดับ

2. บุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยาเพศชายมีคุณภาพชีวิตการทำงานใกล้เคียงกับเพศหญิง บุคลากรอายุ 36 – 45 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าอายุ 26 -35 ปี ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดปริญญาโทมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าปริญญาเอก อายุงานในปัจจุบัน 11 - 15 ปี มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่า 6 -10 ปี สถานภาพในหน่วยงานเป็นลูกจ้างประจำมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าลูกจ้างชั่วคราว รายได้ต่อเดือนที่ได้รับ 10,001 - 20,000 บาท มีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ารายได้ต่ำกว่า 10,001 บาท และลักษณะที่พักอาศัยอยู่กับบิดามารดามีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าอาศัยบ้านเช่า

วนิดา เหลืองสัจจกุล (2552) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2. เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกันยกเว้นปัจจัยด้านเงินเดือนที่ได้รับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านการอบรมในสาย

งานพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม แต่ไม่พบความแตกต่างที่ด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริพร โอพาธรรมรัตน์(2545) ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัทอดินพ จำกัด พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อม ด้านผลตอบแทนในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานบริษัท อดินพ จำกัด อยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยแรงจูงใจในการทำงานอันดับ 1 และอันดับ 2 คือแรงจูงใจในด้านเงินเดือนและผลตอบแทนในการทำงาน แรงจูงใจอันดับ 3 คือแรงจูงใจด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนอันดับของปัญหาและอุปสรรคในการทำงานอันดับ 1 คือปัญหาอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันดับ 2 คือภาระงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และปัญหาอันดับ 3 คือสถานที่ตั้งของบริษัทและระยะทางในการเดินทางมาทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ พบว่า อายุงานและผลตอบแทนในการทำงานไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 ตำแหน่งงานมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 และแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ให้กับพนักงานในบริษัทอดินพ จำกัด ควรเพิ่มแรงจูงใจในด้านตำแหน่งงาน โดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทั้งในด้านความรู้ ความสามารถที่จะทำงานให้บริษัทอย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ และเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยบริษัทดำเนินการแข่งขันกับบริษัทอื่นในทุกๆ ด้าน

ลัดดา กุลนันทน์ (2543) ศึกษาว่าแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย(วท.) ผลการศึกษาพบว่าลักษณะงานมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายการบริหารองค์กร และด้านเงินเดือนค่าจ้างตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านและปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานวิจัย โดยมีค่าสัมพันธพหุคูณ(R=0.721)

มนัส บุญวงศ์ (2537) ได้ทำการศึกษาเรื่องแรงจูงใจของพนักงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 70 ข้อ และแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล การวิจัยพบว่าพนักงานภายในสถานประกอบการขนาดต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานต่างกัน และพนักงานที่มีอายุ การศึกษา สถานภาพ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน



กฤษฎา วัฒนานันท์ (2551) ศึกษาเรื่อง “ ปัจจัยจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคาจังหวัดลำปาง” ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคาจำนวน 7 อำเภอ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระหว่างที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ อำเภอเกาะคา อำเภอห้างฉัตร อำเภอแม่ทะ อำเภอเสริมงาม อำเภอเถิน อำเภอแม่พริก รวมพนักงานทั้งสิ้น 119 คน

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคา และเพื่อเปรียบเทียบระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ การศึกษาระยะเวลาการปฏิบัติ ระดับตำแหน่ง ระดับชั้นของการไฟฟ้าที่สังกัด และอัตราเงินเดือนที่ได้รับต่อเดือน

ผลการศึกษาระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคาทั้งหมดมี 7 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และหากวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับมากมีจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบในงานส่วนในด้านที่มีค่าเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางมีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและความยกย่องนับถือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านผลตอบแทน และด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร

ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคาทั้งหมดมี 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และหากวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านวิธีการปกครองและบังคับบัญชา ส่วนในด้านที่มีค่าเฉลี่ยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่อยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านสภาพการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า ในระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคา พนักงานที่มี เพศ และระดับชั้นของการไฟฟ้าที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มี สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และระดับรายได้ที่ต่างกัน มีระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ในระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคา พนักงานที่มี เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ระดับรายได้ และระดับชั้นของการไฟฟ้าที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน แต่ใน ส่วนของพนักงานที่มีอายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บุญเตือน ชุนหัทธกุล (2543) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการทำเรือ แห่งประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในระดับปฏิบัติงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย ในทางบวกโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยรักษาความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เอกมน โลหะญาณจารี(2547) ศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัย ส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และสถานภาพทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านการดำรงตำแหน่งทางสังคมที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่าง อสม. กับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และระหว่าง อสม.กับอสม. ปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทน ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยการดำเนินงานด้านสาธารณสุขมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขได้แก่ การขอเบิกยาเวชภัณฑ์จากศูนย์บริการสาธารณสุขมีขั้นตอนยุ่งยากใช้เวลาหลายวัน ทำให้ศูนย์สุขภาพชุมชนมียาเวชภัณฑ์ไม่เพียงพอและทันต่อความต้องการของชาวบ้าน การขาดการประสานร่วมมือทั้งจากชาวบ้าน ผู้นำชุมชน และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ทำให้อาสาสมัครสาธารณสุขขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และการมอบหมายงานให้อาสาสมัครสาธารณสุขมากเกินไปโดยจำกัดระยะเวลา ทำให้งานไม่มีคุณภาพ

อัญชลิต สุวรรณโรจน์ (2539) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาสวนสัตว์เปิดเขาเขียว องค์การสวนสัตว์ ผลการวิจัยพบว่า

1. มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในบางปัจจัย ได้แก่ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า ส่วนความเห็นที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือการมีโอกาสเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และความสำเร็จของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความเห็นที่มีต่อปัจจัยค่าจูนบางปัจจัย ได้แก่ สถานภาพ และสภาพการทำงาน ส่วนความเห็นที่มีต่อปัจจัยค่าจูนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน ความมั่นคงในงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

สุชาดา คำสุชาติ (2536) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการรับรู้บทบาทและการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลทั่วไป ในส่วนกลาง สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่า แรงจูงใจที่อยู่ในระดับสูงของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านลักษณะงาน สำหรับแรงจูงใจที่มีอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการยอมรับนับถือ โอกาสความก้าวหน้าและด้านสภาพการทำงาน

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดของ Richard E. Walton และ บุญแสง ชีระภากร มาเป็นองค์ประกอบในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี ของ Herzberg ที่ครอบคลุมทุกด้านมากที่สุด มาใช้เป็นองค์ประกอบในการศึกษา โดยนำ แนวคิด ทฤษฎี และนำผลงานจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเปรียบเทียบและสรุปได้ดังนี้

1. **คุณภาพชีวิตการทำงาน** หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานวัดได้จาก ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับจากสังคม ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในองค์กร ความสมดุลในชีวิตและครอบครัว ที่ส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขและความพอใจในการทำงานและยังส่งผลให้ผลงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น

**1.1 ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม** หมายถึง เงินเดือน และสิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ เบี้ยเลี้ยง ที่พักรวมและค่าเดินทางไปปฏิบัติงานที่หน้างาน เงินโบนัส เงินช่วยค่ากระแสไฟฟ้า และค่าล่วงเวลาที่เพียงพอ และเป็นธรรมกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกัน โดยทั่วไป เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ

**1.2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย** หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ได้แก่ การทำงานต้องไม่เสี่ยงภัยจนเกินไป ผู้ปฏิบัติรู้สึกสะดวกสบายทั้งร่างกายและจิตใจ มีศูนย์ฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงาน ด้านการทำงาน และด้านความปลอดภัย เช่นการใช้งานเครื่องจักรกลอย่างถูกต้องปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยอย่างเพียงพอคอยตรวจสอบอาคาร สถานที่และเครื่องจักรกลให้สม่ำเสมอ

**1.3 ด้านการพัฒนาความสามารถ** หมายถึง การเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนการฝึกอบรม สัมมนา และดูงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความมั่นคงในอาชีพ และเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ที่มีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำเป็นอย่างดี ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

**1.4 ด้านการได้รับการยอมรับจากสังคม** หมายถึง ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม หรือการได้รับความไว้วางใจจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การขณะปฏิบัติงาน

**1.5 ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ** ความหมายของประชาธิปไตยในที่นี้หมายถึงการให้ความสำคัญกับบุคคลในองค์การทุกคนในการทำงานร่วมกันอย่างเสมอหน้ากัน เช่นการประชุมกลุ่ม การทำงานเป็นทีม จะต้องฟังเสียงทุกคนเท่าเทียมกัน และแก้ไขปัญหาด้วยเหตุผลที่ดีที่สุด ถ้ามีประชาธิปไตยในการทำงานแล้วก็จะทำให้การมีส่วนร่วมในองค์การสูง สอดคล้องกับการมีส่วนร่วมในองค์การที่หมายถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์การได้ยอมรับและเปิดโอกาสให้พนักงานองค์การมีส่วนร่วมได้

**1.6 ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว** หมายถึงความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนบุคคลมีความลงตัวในการดำเนินชีวิตประจำวันส่งผลให้ชีวิตครอบครัวมีความสุข นั่นคือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเวลาที่องค์การกำหนดตามมาตรฐานทั่วไปไม่ทำให้พนักงานต้องเคร่งเครียดกับงานจนส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวและครอบครัว และพนักงานมีความพอใจในความสมดุลของช่วงเวลาทำงานและช่วงเวลาอิสระจากงานในแต่ละวัน ทำให้พนักงานมีโอกาสได้พักผ่อนหย่อนใจกับกิจกรรมอื่นๆ เช่น การเล่นกีฬา คนตรีหรือร้องเพลง

โดยองค์การจัดให้มีสนามและอุปกรณ์กีฬาชนิดต่างๆ และห้องดนตรีประเภทต่างๆอย่างเพียงพอ ทำให้ท่าน

**2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่ผลักดันการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ประกอบด้วย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

**2.1 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ** หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้เป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่บ่งบอกถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกทว่าอาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นอาชีพที่มีเกียรติและสังคมให้การยอมรับ

**2.2 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน** หมายถึง การมีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งหรือขั้นในระดับที่สูงขึ้นและได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเองในด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานตลอดจนมีโอกาสได้รับผิชอบงานที่สำคัญเพิ่มขึ้น

**2.3 ด้านความรับผิดชอบต่องาน** หมายถึง มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความรู้ความสามารถและความสำนึกในหน้าที่

**2.4 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายตามกำหนดเวลาเป็นที่พอใจของผู้บังคับบัญชา มีความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานจนสำเร็จและมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานนั้น

**2.5 ด้านความมั่นคงในงาน** หมายถึง การดำรงอยู่ของตำแหน่งงานและองค์การ ความถาวรในการจ้างงาน การมีงานให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพ ตลอดจนการได้รับความคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา

**2.6 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** หมายถึง การติดต่อประสานงานกับผู้บังคับบัญชา เช่นการรับคำสั่ง การปฏิบัติตามคำสั่งมีความเป็นกันเอง มีความยุติธรรม และไม่เข้มงวดเกินไป ในส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะเป็นไปในการทำงานเดียวกันกับผู้บังคับบัญชาปฏิบัติกับคน สำหรับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานก็ใช้กิริยาหรือวาจาที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์อันดี มีการพบปะสังสรรค์หรือกันและกันทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขไม่แบ่งพรรคแบ่งพวกมีความสามัคคีร่วมมือกัน

ขณะเดียวกันผู้วิจัยได้นำข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลมาประกอบในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมและสามารถนำมาประกอบผลการวิจัยดังกล่าว ได้แก่ เพศ สังกัด อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานกับ กฟผ. รายได้จากเงินเดือน และตำแหน่งงาน



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 28,067 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2555, กองงานพนักงาน กองวางแผนวิสาหกิจ)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973)

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

เมื่อ e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง(0.05)<sup>2</sup>

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

$$n = \frac{28,067}{1 + 28,067(0.05)^2}$$

$$n = \frac{28,067}{1 + 28,067(0.0025)}$$

$$n = \frac{28,067}{1 + 69.6575}$$

$$n = \frac{28,067}{70.6575}$$

$$n = 397.22$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ที่คำนวณจากสูตรของ Yamane เท่ากับ 397.22 ผู้วิจัยเก็บตัวอย่างเป็น 400 คน และเป็นการสุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 3.1

### 1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง เป็นการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

| ตำแหน่ง        | ส่วนภูมิภาค |                   | ส่วนกลาง |                   | รวมกลุ่มตัวอย่าง<br>(คน) |
|----------------|-------------|-------------------|----------|-------------------|--------------------------|
|                | จำนวน<br>คน | กลุ่ม<br>ตัวอย่าง | จำนวนคน  | กลุ่ม<br>ตัวอย่าง |                          |
| ผู้บริหาร      | 4,958       | 69                | 1,687    | 24                | 93                       |
| นักวิชาการ     | 2,346       | 33                | 1,836    | 25                | 58                       |
| พนักงานวิชาชีพ | 13,670      | 193               | 3,363    | 48                | 241                      |
| เสมียนพนักงาน  | 56          | 3                 | 151      | 5                 | 8                        |
| รวม            | 21,030      | 298               | 7,037    | 102               | 400                      |

จากตารางที่ 3.1 ทำให้ทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตำแหน่งผู้บริหาร สังกัดส่วนภูมิภาค จำนวน 4,958 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 69 คน สังกัดส่วนกลาง จำนวน 1,687 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 24 คน ตำแหน่งนักวิชาการ สังกัดส่วนภูมิภาค จำนวน 2,346 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 33 คน สังกัดส่วนกลาง จำนวน 1,836 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 25 คน ตำแหน่งพนักงานวิชาชีพ สังกัดส่วนภูมิภาค จำนวน 13,670 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 193 คน สังกัดส่วนกลาง จำนวน 3,363 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 48 คน และตำแหน่งเสมียนพนักงาน สังกัดส่วนภูมิภาค จำนวน 56 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 3 คน สังกัดส่วนกลาง จำนวน 151 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง 5 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน



## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และแนวคิดต่างๆ ตลอดจนผลงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม มี 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ สังกัด อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานกับ กฟภ. เงินเดือนที่ได้รับ ตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งการวัดแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีคำถามทั้งสิ้น 36 ข้อ ซึ่งแบ่งคุณภาพชีวิตออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในองค์กร ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 36 ข้อ ซึ่งแบ่งแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานและการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

#### การแปลผลคะแนน

ในการแปลผลคะแนนจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 5 ระดับตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) และแบ่งช่วงระดับคะแนนโดยใช้คะแนนเฉลี่ยจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ซึ่งหาความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยมีดังนี้

1. การแปลความหมายระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
  - คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับไม่ค่อยดี
  - คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี
  - คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
  - คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี
  - คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
2. การแปลความหมายระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
  - คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีแรงจูงใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
  - คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีแรงจูงใจอยู่ในระดับน้อย
  - คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง
  - คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก
  - คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3. การแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับแรงจูงใจ
  - ค่า  $r = .50$  ถึง  $1.00$  หรือ  $r = -.50$  ถึง  $-1.00$  หมายถึงมีความสัมพันธ์ในระดับสูง
  - ค่า  $r = .30$  ถึง  $.49$  หรือ  $r = -.30$  ถึง  $-.49$  หมายถึงมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
  - ค่า  $r = .10$  ถึง  $.29$  หรือ  $r = -.10$  ถึง  $-.29$  หมายถึงมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

## 2.2 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เมื่อสร้างคำถามหรือแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจแบบสอบถามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้อง

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมในเนื้อหาที่ต้องการวิจัย และปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

ขั้นตอนที่ 4 ส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน (ในภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของภาษา และความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาความสอดคล้องระหว่างข้อความและวัตถุประสงค์

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามที่ผ่านแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงาน 30 คน ซึ่งเป็นพนักงานการไฟฟ้า ตามหน่วยต่างๆ ที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 6 นำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (พวงรัตน์, 2543)

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 36 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.838 โดยเมื่อพิจารณารายด้านแล้วได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

- ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม จำนวน 10 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .834
- ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย จำนวน 6 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .859
- ด้านการพัฒนาความสามารถ จำนวน 4 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .866
- ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม จำนวน 6 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .833
- ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จำนวน 5 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .888
- ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว จำนวน 5 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .749

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  
จำนวน 36 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.865

- ด้านการยอมรับนับถือ จำนวน 6 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .824
- ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำนวน 6 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .902
- ด้านความรับผิดชอบต่องาน จำนวน 6 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .875
- ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .887
- ด้านความมั่นคงในงาน จำนวน 6 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .780
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 6 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .926

ขั้นตอนที่ 7 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง  
จำนวน 400 คน

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมตามขั้นตอน และรายละเอียดดังนี้

4.1 ผู้วิจัยติดต่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจาก คณะวิทยาการจัดการ  
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อขออนุญาตผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งสำนักงานใหญ่และ  
สำนักงานในส่วนภูมิภาค เพื่อประสานงาน และขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

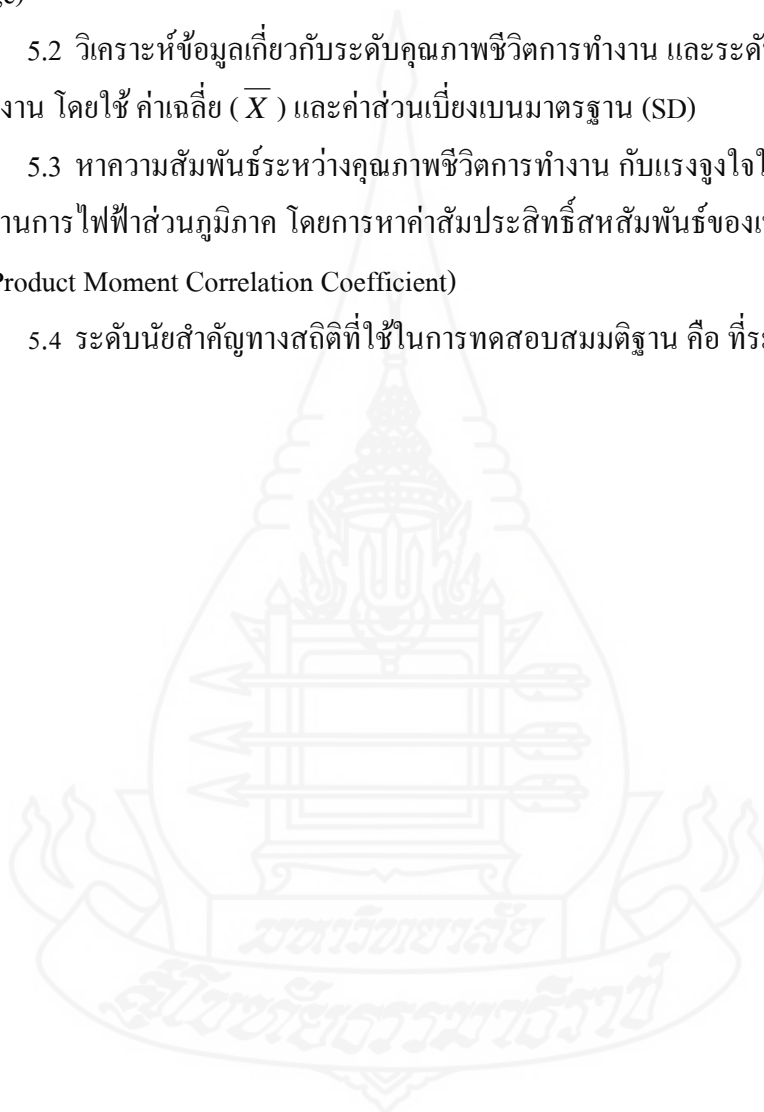
4.2 ผู้วิจัยติดต่อประสานงานเพื่อมอบแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง  
ทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานในส่วนภูมิภาค พร้อมชี้แจงวิธีการแจกแจงแบบสอบถาม และคำ  
ชี้แจงการตอบแบบสอบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถดำเนินการได้อย่าง  
ถูกต้อง ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 3 – 28 มิถุนายน 2556 รวม 26 วัน

4.3 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของ  
แบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการประมวลผลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

- 5.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
- 5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
- 5.3 หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
- 5.4 ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการศึกษาพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งที่สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ กรุงเทพมหานคร และสำนักงานในส่วนภูมิภาคที่แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ แต่ละภาคประกอบด้วย การไฟฟ้า เขต 3 เขต รวมทั้งหมด 12 เขตจำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้ ร้อยละสำหรับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (n = 400) | ร้อยละ |
|-----------------|-----------------|--------|
| <b>เพศ</b>      |                 |        |
| ชาย             | 311             | 77.75  |
| หญิง            | 89              | 22.25  |
| <b>อายุ</b>     |                 |        |
| ไม่เกิน 30 ปี   | 64              | 16.00  |
| 31-40 ปี        | 83              | 20.75  |
| 41-50 ปี        | 119             | 29.75  |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล           | จำนวน (n = 400) | ร้อยละ |
|---------------------------|-----------------|--------|
| <b>สังกัด</b>             |                 |        |
| สำนักงานใหญ่              | 102             | 25.50  |
| ภาคเหนือ                  | 75              | 18.75  |
| ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ     | 77              | 19.25  |
| ภาคกลาง                   | 75              | 18.75  |
| ภาคใต้                    | 71              | 17.75  |
| <b>สถานภาพการสมรส</b>     |                 |        |
| โสด                       | 100             | 25.00  |
| สมรส                      | 280             | 70.00  |
| หม้าย/หย่า                | 20              | 5.00   |
| <b>ระดับการศึกษา</b>      |                 |        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี          | 149             | 37.25  |
| ปริญญาตรี                 | 213             | 53.25  |
| ปริญญาโท                  | 37              | 9.25   |
| สูงกว่าปริญญาโท           | 1               | 0.25   |
| <b>รายได้จากเงินเดือน</b> |                 |        |
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 | 88              | 22.00  |
| 20,001-35,000             | 89              | 22.25  |
| 35,001-50,000             | 91              | 22.75  |
| 50,001 ขึ้นไป             | 132             | 33.00  |
| <b>ตำแหน่งงาน</b>         |                 |        |
| ผู้บริหาร                 | 93              | 23.25  |
| นักวิชาการ                | 58              | 14.50  |
| พนักงานวิชาชีพ            | 241             | 60.25  |
| เสมียนพนักงาน             | 8               | 2.00   |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล           | จำนวน (n = 400) | ร้อยละ        |
|---------------------------|-----------------|---------------|
| <b>ระยะเวลาในการทำงาน</b> |                 |               |
| 1-5 ปี                    | 71              | 17.75         |
| 5-10 ปี                   | 28              | 7.00          |
| 11-20 ปี                  | 97              | 24.25         |
| มากกว่า 20 ปี             | 204             | 51.00         |
| <b>รวม</b>                | <b>400</b>      | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า

เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 77.75 ส่วนเพศหญิง มีเพียง ร้อยละ 22.25

อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา คือ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.75 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.75 และอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.00

สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่คือสำนักงานใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 25.50 รองลงมาคือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คิดเป็นร้อยละ 19.25 ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 18.75 ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.75 และภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 17.75

สถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่คือสมรส คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 25.00 และหม้าย/หย่า คิดเป็นร้อยละ 5.00

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.25 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.25 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 9.25 สูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 0.25

รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีรายได้ 50,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ รายได้ 35,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.25 รายได้ 20,001-35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.25 และรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.00



ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่คือพนักงานวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 60.25 รองลงมาคือผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 23.25 นักวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 14.50 และเสมียน พนักงาน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่คือมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.00 รองลงมาคือ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.25 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.25 และ 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.00

## 2. การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้แก่ ด้านสิ่งตอบแทนที่ ยุติธรรมด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยด้านการพัฒนาความสามารถด้านการได้รับการยอมรับใน สังคมด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านความสมดุลของ งานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม

| ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม   | $\bar{x}$ | SD   | การแปลผล |
|---|-----------|------|----------|
| 1. เงินช่วยค่ากระแสไฟฟ้ามีความเป็นธรรม  | 3.82      | 0.91 | ดี       |
| 2. เงินเดือนที่ท่านได้รับพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้ตาม มาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป            | 3.68      | 0.93 | ดี       |
| 3. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับ งานหรือองค์กรอื่นที่มีลักษณะเดียวกัน | 3.66      | 0.88 | ดี       |
| 4. ท่านมีเครื่องใช้ไฟฟ้ามาอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นได้ จากเงินช่วยค่ากระแสไฟฟ้าอย่างพอเพียง       | 3.59      | 0.97 | ดี       |
| 5. ค่าเบี่ยง/ที่พักร/ค่าเดินทางไปทำงานที่หน่วยงานที่ท่าน ได้รับมีความเป็นธรรม                   | 3.47      | 1.00 | ดี       |
| 6. ค่าเบี่ยง/ที่พักร/ค่าเดินทางมีความพอเพียงเมื่อ เปรียบเทียบกับงานที่มีลักษณะเดียวกัน          | 3.43      | 0.98 | ดี       |

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

| ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม   | $\bar{x}$   | SD          | การแปลผล  |
|---|-------------|-------------|-----------|
| 7. เงินโบนัสที่องค์กรพิจารณาจ่ายให้กับท่านมีความเป็นธรรม                                    | 3.31        | 0.99        | ปานกลาง   |
| 8. เงิน โบนัสที่ท่านได้รับนั้นมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้ | 3.27        | 0.97        | ปานกลาง   |
| 9. ท่านได้รับเงินค่าล่วงเวลาด้วยความเป็นธรรม  | 3.01        | 1.18        | ปานกลาง   |
| 10. ท่านได้รับเงินค่าปฏิบัติงานล่วงเวลามาเป็นรายได้เสริมที่พอเพียง                          | 2.81        | 1.24        | ปานกลาง   |
| <b>ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม</b>  | <b>3.40</b> | <b>0.74</b> | <b>ดี</b> |

จากตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดีด้วยค่าเฉลี่ย 3.40 สามารถเรียงลำดับรายชื่อได้ดังนี้ อยู่ในระดับดีคือเงินช่วยค่ากระแสไฟฟ้ามีความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมาคือ เงินเดือนที่ท่านได้รับพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.68 เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นที่มีลักษณะเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.66 ท่านมีเครื่องใช้ไฟฟ้ามาอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นได้จากเงินช่วยค่ากระแสไฟฟ้าอย่างพอเพียง ค่าเฉลี่ย 3.59 ค่าเบี้ยเลี้ยง/ที่พัก/ค่าเดินทางไปทำงานที่หน้างานที่ท่านได้รับมีความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.47 ค่าเบี้ยเลี้ยง/ที่พัก /ค่าเดินทางไปทำงานที่หน้างานเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่มีลักษณะเดียวกัน ค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลางคือเงินโบนัสที่องค์กรพิจารณาจ่ายให้กับท่านมีความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.31 เงิน โบนัสที่ท่านได้รับนั้นมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้ ค่าเฉลี่ย 3.27 ท่านได้รับเงินค่าล่วงเวลาด้วยความเป็นธรรม ค่าเฉลี่ย 3.01 และท่านได้รับเงินค่าปฏิบัติงานล่วงเวลามาเป็นรายได้เสริมที่พอเพียง ค่าเฉลี่ย 2.81

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย

| ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย   | $\bar{x}$   | SD          | การแปลผล  |
|--|-------------|-------------|-----------|
| 1. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทำให้ท่านไม่อยู่ในสภาวะที่เสี่ยงภัยจนเกินไป                                    | 3.72        | 0.90        | ดี        |
| 2. ท่านได้รับการฝึกอบรมความปลอดภัยในอาคารสถานที่ เช่น การฝึกซ้อมการอพยพหนีไฟ                           | 3.66        | 0.96        | ดี        |
| 3. ท่านได้รับการฝึกอบรมการใช้อุปกรณ์ทำงาน เครื่องมือทำงานอย่างปลอดภัยให้สม่ำเสมอ                       | 3.65        | 0.90        | ดี        |
| 4. อุปกรณ์ป้องกันอันตราย/เครื่องอำนวยความสะดวกทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยมีความสะดวกสบายทั้งร่างกายและจิตใจ | 3.63        | 0.89        | ดี        |
| 5. องค์กรของท่านมีเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยอย่างเพียงพอคอยตรวจสอบดูแลรับรองความปลอดภัย                | 3.57        | 0.99        | ดี        |
| 6. ท่านใช้เครื่องจักรกลที่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบรับรองความปลอดภัยให้สม่ำเสมอ                             | 3.52        | 0.97        | ดี        |
| <b>ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย</b>  | <b>3.63</b> | <b>0.76</b> | <b>ดี</b> |

จากตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้วยค่าเฉลี่ย 3.63 สามารถเรียงลำดับรายชื่อได้ดังนี้ อยู่ในระดับดีคือสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทำให้ท่านไม่อยู่ในสภาวะที่เสี่ยงภัยจนเกินไป ค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมาคือท่านได้รับการฝึกอบรมความปลอดภัยในอาคารสถานที่ เช่น การฝึกซ้อมการอพยพหนีไฟ ค่าเฉลี่ย 3.66 ท่านได้รับการฝึกอบรมการใช้อุปกรณ์ทำงาน เครื่องมือทำงาน อย่างปลอดภัยก่อนปฏิบัติงานจริง ค่าเฉลี่ย 3.65 อุปกรณ์ป้องกันอันตราย/เครื่องอำนวยความสะดวก ทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยมีความสะดวกสบายทั้งร่างกายและจิตใจ ค่าเฉลี่ย 3.63 องค์กรของท่านมีเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยอย่างเพียงพอคอยตรวจสอบดูแลรับรองความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.57 และท่านใช้เครื่องจักรกลที่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบรับรองความปลอดภัยให้สม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 3.52

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านการพัฒนาความสามารถ

| ด้านการพัฒนาความสามารถ   | $\bar{x}$   | SD          | การแปลผล  |
|--|-------------|-------------|-----------|
| 1. ความเชี่ยวชาญในการทำงานของท่านเปิดโอกาสให้ได้ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นก่อนให้เกิดความมั่นคงในอาชีพ | 3.83        | 0.75        | ดี        |
| 2. ท่านได้ใช้ความรู้ ทักษะ และทัศนคติกับงานที่ทำเป็นอย่างดี  | 3.82        | 0.79        | ดี        |
| 3. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือคิดนวัตกรรมใหม่ๆ               | 3.67        | 0.94        | ดี        |
| 4. ท่านได้รับการศึกษาเพิ่มเติม/ฝึกอบรม/ดูงาน/สัมมนา มาพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่        | 3.60        | 0.95        | ดี        |
| <b>ด้านการพัฒนาความสามารถ</b>  | <b>3.73</b> | <b>0.69</b> | <b>ดี</b> |

จากตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านการพัฒนาความสามารถ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดีด้วยค่าเฉลี่ย 3.73 สามารถเรียงลำดับรายชื่อได้ดังนี้ อยู่ในระดับดีคือความเชี่ยวชาญในการทำงานของท่านเปิดโอกาสให้ได้ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นก่อนให้เกิดความมั่นคงในอาชีพ ค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือท่านได้ใช้ความรู้ ทักษะ และทัศนคติกับงานที่ทำเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.82 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือคิดนวัตกรรมใหม่ๆ ค่าเฉลี่ย 3.67 และท่านได้รับการศึกษาเพิ่มเติม/ฝึกอบรม/ดูงาน/สัมมนา มาพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 3.60

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม

| ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม   | $\bar{x}$   | SD          | การแปลผล  |
|---|-------------|-------------|-----------|
| 1. องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีผู้คนสนใจอยากเข้ามาเป็นสมาชิกร่วมปฏิบัติงานเช่นเดียวกับท่าน              | 4.18        | 0.77        | ดี        |
| 2. เพื่อนร่วมงานของท่านยินดีให้ความร่วมมือช่วยเหลือแนะนำท่านด้วยดี                                      | 3.95        | 0.78        | ดี        |
| 3. องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีผู้คนสนใจอยากเข้ามาเป็นสมาชิกร่วมปฏิบัติงานเช่นเดียวกับท่าน              | 3.95        | 0.75        | ดี        |
| 4. สังคมรับรู้ถึงโอกาสของท่านที่จะได้ก้าวสู่ตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถที่ปฏิบัติงานด้วยดีเสมอมา | 3.92        | 0.71        | ดี        |
| 5. ท่านเห็นว่าผู้บังคับบัญชาหรือผู้ได้บังคับบัญชาให้เกียรติท่านเสมอในฐานะเพื่อนร่วมงานที่ดี             | 3.83        | 0.86        | ดี        |
| 6. ท่านได้รับความไว้วางใจจากทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กร   | 3.66        | 0.93        | ดี        |
| <b>ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม</b>  | <b>3.91</b> | <b>0.61</b> | <b>ดี</b> |

จากตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้วยค่าเฉลี่ย 3.91 สามารถเรียงลำดับรายชื่อได้ดังนี้ อยู่ในระดับดีคือองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีผู้คนสนใจอยากเข้ามาเป็นสมาชิกร่วมปฏิบัติงานเช่นเดียวกับท่าน ค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคืองานที่ท่านทำเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ท่านได้สร้างสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลต่างๆ และเพื่อนร่วมงานของท่านยินดีให้ความร่วมมือช่วยเหลือแนะนำท่านด้วย ค่าเฉลี่ย 3.95 ท่านได้รับความไว้วางใจจากทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.92 ท่านเห็นว่าผู้บังคับบัญชาหรือผู้ได้บังคับบัญชาให้เกียรติท่านเสมอในฐานะเพื่อนร่วมงานที่ดีค่าเฉลี่ย 3.83 และสังคมรับรู้ถึงโอกาสของท่านที่จะได้ก้าวสู่ตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถที่ปฏิบัติงานด้วยดีเสมอมา ค่าเฉลี่ย 3.66

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมใน  
การตัดสินใจ

| ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน<br>กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ                                   | $\bar{x}$   | SD          | การแปลผล  |
|--|-------------|-------------|-----------|
| 1. ในการทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนสามารถแสดง<br>ความคิดเห็นได้เต็มที่                          | 3.87        | 0.90        | ดี        |
| 2. ท่านกับเพื่อนร่วมงานของท่านสามารถแสดง<br>ความคิดเห็นได้ในระหว่างการทำงาน                  | 3.85        | 0.78        | ดี        |
| 3. หัวหน้างานของท่านให้เกียรติและรับฟัง<br>ความคิดเห็นของทุก ๆ คนอย่างเสมอหน้ากัน            | 3.82        | 0.88        | ดี        |
| 4. ความสำเร็จของงานตามเป้าหมายของ<br>องค์กร ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือก<br>วิธีการทำงาน | 3.68        | 0.87        | ดี        |
| 5. ฝ่ายบริหารขององค์กรยอมรับและเปิด<br>โอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ                   | 3.56        | 0.94        | ดี        |
| <b>ด้านประชาธิปไตยในการทำงาน<br/>กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ</b>                           | <b>3.76</b> | <b>0.76</b> | <b>ดี</b> |

จากตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมใน  
การตัดสินใจ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้วยค่าเฉลี่ย 3.76 สามารถเรียงลำดับรายชื่อได้ดังนี้  
อยู่ในระดับดีคือในการทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ค่าเฉลี่ย  
3.87 รองลงมาคือท่านกับเพื่อนร่วมงานของท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้ในระหว่าง  
การทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.85 หัวหน้างานของท่านให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของทุก ๆ คนอย่าง  
เสมอหน้ากัน ค่าเฉลี่ย 3.82 ความสำเร็จของงานตามเป้าหมายขององค์กร ท่านมีส่วนร่วมใน  
การตัดสินใจเลือกวิธีการทำงานค่าเฉลี่ย 3.68 และฝ่ายบริหารขององค์กรยอมรับและเปิดโอกาสให้  
ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ย 3.5

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว

| ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและ<br>ครอบครัว   | $\bar{x}$   | SD          | การแปลผล  |
|---|-------------|-------------|-----------|
| 1. การทำงานของท่านส่งผลให้ชีวิต<br>ครอบครัวของท่านมีความสุข   | 4.08        | 0.77        | ดี        |
| 2. ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของท่าน<br>มีความลงตัวในการดำเนินชีวิตประจำวัน   | 3.87        | 0.82        | ดี        |
| 3. ท่านคิดว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความสมดุลกับ<br>ระยะเวลาที่กำหนดไว้เหมาะสม<br>ท่านมีโอกาสได้พักผ่อนหย่อนใจได้เล่น<br>กีฬาหรือดนตรีที่องค์การจัดสถานที่และ<br>อุปกรณ์ให้ | 3.86        | 0.84        | ดี        |
| 4. มีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานและ<br>ช่วงเวลาอิสระจากงานในแต่ละวัน   | 3.81        | 0.87        | ดี        |
| 5. ท่านมีโอกาสได้พักผ่อนหย่อนใจได้เล่น<br>กีฬาหรือดนตรีที่องค์การจัดสถานที่และ<br>อุปกรณ์ให้  | 3.44        | 1.12        | ดี        |
| <b>ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและ<br/>ครอบครัว</b>   | <b>3.81</b> | <b>0.75</b> | <b>ดี</b> |

จากตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว พบว่า  
ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้วยค่าเฉลี่ย 3.81 สามารถเรียงลำดับรายชื่อได้ดังนี้ อยู่ในระดับดีคือการ  
ทำงานของท่านส่งผลให้ชีวิตครอบครัวของท่านมีความสุข ค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือชีวิตการ  
ทำงานและชีวิตส่วนตัวของท่านมีความลงตัวในการดำเนินชีวิตประจำวัน ค่าเฉลี่ย 3.87ท่านคิดว่า  
งานที่ปฏิบัติอยู่มีความสมดุลกับระยะเวลาที่กำหนดไว้เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.86มีความสมดุล  
ของช่วงเวลาการทำงานและช่วงเวลาอิสระจากงานในแต่ละวันค่าเฉลี่ย 3.81 และท่านมีโอกาสได้  
พักผ่อนหย่อนใจได้เล่นกีฬาหรือดนตรีที่องค์การจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้ ค่าเฉลี่ย 3.44

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

| คุณภาพชีวิตการทำงาน                                    | $\bar{x}$   | ระดับคุณภาพชีวิต |
|--|-------------|------------------|
| ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม                          | 3.91        | ดี               |
| ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว          | 3.81        | ดี               |
| ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ | 3.76        | ดี               |
| ด้านการพัฒนาความสามารถ                                 | 3.73        | ดี               |
| ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย                             | 3.63        | ดี               |
| ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม                              | 3.40        | ดี               |
| <b>รวมทุกด้าน</b>                                      | <b>3.70</b> | <b>ดี</b>        |

จากตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้วยค่าเฉลี่ย 3.70 สามารถเรียงตามลำดับรายด้านได้ ดังนี้ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้วยค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3.91 รองลงมาคือ ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัวด้วยค่าเฉลี่ย 3.81 ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.76 ด้านการพัฒนาความสามารถด้วยค่าเฉลี่ย 3.73 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยด้วยค่าเฉลี่ย 3.63 ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมด้วยค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.40



### 3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านการยอมรับนับถือ

| ด้านการยอมรับนับถือ   | $\bar{x}$   | SD          | การแปลผล   |
|---|-------------|-------------|------------|
| 1. ท่านคิดว่าอาชีพที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ เป็นอาชีพที่มีเกียรติและสังคมให้การยอมรับ    | 4.14        | 0.78        | มาก        |
| 2. เพื่อนหรือบุคคลในหน่วยงานของท่านมักจะมาขอคำปรึกษาจากท่านให้ช่วยแนะนำวิธีการทำงาน       | 3.81        | 0.76        | มาก        |
| 3. ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับนับถือในความสำเร็จของท่านที่ทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย         | 3.76        | 0.80        | มาก        |
| 4. ความสามารถของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                        | 3.71        | 0.75        | มาก        |
| 5. ท่านได้รับกำลังใจอย่างมากเมื่อมีผู้คนมาแสดงความยินดีในความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย      | 3.65        | 0.82        | มาก        |
| 6. ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานหลังจากงานของท่านบรรลุผลสำเร็จ | 3.57        | 0.80        | มาก        |
| <b>ด้านการยอมรับนับถือ</b>  | <b>3.77</b> | <b>0.62</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการยอมรับนับถือ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.77 สามารถเรียงลำดับรายชื่อได้ดังนี้ อยู่ในระดับมากคือท่านคิดว่าอาชีพที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ เป็นอาชีพที่มีเกียรติ และสังคมให้การยอมรับด้วยค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือเพื่อนหรือบุคคลในหน่วยงานของท่านมักจะมาขอคำปรึกษาจากท่านให้ช่วยแนะนำวิธีการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.81 ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับนับถือในความสำเร็จของท่านที่ทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย ด้วยค่าเฉลี่ย 3.76 ความสามารถของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วยค่าเฉลี่ย 3.71 ท่านได้รับกำลังใจอย่างมากเมื่อมีผู้คนมาแสดงความยินดีในความสำเร็จของงานตามเป้าหมายด้วยค่าเฉลี่ย 3.65 และท่านได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานหลังจากงานของท่านบรรลุผลสำเร็จ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.57

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

| ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน  | $\bar{x}$   | SD          | การแปลผล   |
|--|-------------|-------------|------------|
| 1. ความรู้ความสามารถของท่านทำให้ได้รับผิดชอบงานที่สำคัญมากขึ้น                                   | 3.92        | 0.78        | มาก        |
| 2. องค์กรของท่านสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน | 3.86        | 0.77        | มาก        |
| 3. งานที่ท่านทำอยู่กับองค์กรปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้า                            | 3.73        | 0.91        | มาก        |
| 4. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น                        | 3.66        | 0.95        | มาก        |
| 5. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือขั้นที่สูงขึ้นได้ต่อเมื่องานที่ท่านทำประสบความสำเร็จ           | 3.59        | 0.97        | มาก        |
| 6. ท่านคิดว่า ความก้าวหน้าในการทำงานในองค์กรของท่านขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถ                 | 3.58        | 1.01        | มาก        |
| <b>ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>   | <b>3.72</b> | <b>0.75</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.72 สามารถเรียงลำดับรายชื่อได้ดังนี้ อยู่ในระดับมากคือ ความรู้ความสามารถของท่านทำให้ได้รับผิดชอบงานที่สำคัญมากขึ้น ด้วยค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมาคือ องค์กรของท่านสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.86 งานที่ท่านทำอยู่กับองค์กรปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้าด้วย ค่าเฉลี่ย 3.73 องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นด้วยค่าเฉลี่ย 3.66 ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือขั้นที่สูงขึ้นได้ต่อเมื่องานที่ท่านทำประสบความสำเร็จ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.59 และท่านคิดว่า ความก้าวหน้าในการทำงานในองค์กรของท่านขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.58

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความรับผิดชอบต่องาน

| ด้านความรับผิดชอบต่องาน  | $\bar{x}$   | SD          | การแปลผล   |
|--|-------------|-------------|------------|
| 1. ท่านคิดว่าความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานคือตัวชี้วัดความสำเร็จให้กับองค์กร            | 4.07        | 0.78        | มาก        |
| 2. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถเป็นความสำนึกรับผิดชอบต่องานในหน้าที่                    | 4.04        | 0.75        | มาก        |
| 3. ปัจจุบันท่านทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง                                  | 4.03        | 0.76        | มาก        |
| 4. ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญจึงมีความมุ่งมั่นให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย | 4.01        | 0.75        | มาก        |
| 5. ท่านมีโอกาสในการแสดงความสามารถกับงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มที่   | 3.96        | 0.75        | มาก        |
| 6. ท่านคิดว่าท่านคือบุคคลหนึ่งที่น่า ความสำเร็จสู่องค์กรของท่าน                        | 3.74        | 0.80        | มาก        |
| <b>ด้านความรับผิดชอบต่องาน</b>   | <b>3.97</b> | <b>0.61</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความรับผิดชอบต่องาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.97 สามารถเรียงลำดับรายชื่อได้ดังนี้ อยู่ในระดับมากคือ ท่านคิดว่าความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานคือตัวชี้วัดความสำเร็จให้กับองค์กร ด้วยค่าเฉลี่ย 4.07 รองลงมาคือท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถเป็นความสำนึกรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.04 ปัจจุบันท่านทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองด้วยค่าเฉลี่ย 4.03 ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญจึงมีความมุ่งมั่นให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายด้วยค่าเฉลี่ย 4.01 ท่านมีโอกาสในการแสดงความสามารถกับงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ด้วยค่าเฉลี่ย 3.96 และท่านคิดว่าท่านคือบุคคลหนึ่งที่น่าความสำเร็จสู่องค์กรของท่านด้วยค่าเฉลี่ย 3.74

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

| ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน  | $\bar{x}$   | SD          | การแปลผล   |
|--|-------------|-------------|------------|
| 1. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง   | 4.30        | 0.71        | มากที่สุด  |
| 2. ท่านตั้งใจทำงานเกิดจากแรงผลักดันภายในของท่านให้ปฏิบัติงาน                                       | 4.24        | 0.66        | มากที่สุด  |
| 3. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่สามารถแก้ไขปัญหาของงานที่ต้องใช้ทักษะอย่างมาก                               | 4.16        | 0.73        | มาก        |
| 4. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้ตั้งใจปฏิบัติงานจนนำไปสู่ความสำเร็จ                                      | 4.15        | 0.71        | มาก        |
| 5. ท่านใช้ความสามารถในการแก้ปัญหางานที่ได้รับมอบหมายจนประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา | 4.00        | 0.78        | มาก        |
| 6. ผู้บังคับบัญชาของท่านพอใจในความสำเร็จของงานที่ท่านได้รับมอบหมายตามเวลาที่กำหนด                  | 3.94        | 0.77        | มาก        |
| <b>ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน</b>   | <b>4.13</b> | <b>0.59</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.13 สามารถเรียงลำดับรายชื่อได้ดังนี้ อยู่ในระดับ มากที่สุดคือท่านตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ท่านตั้งใจทำงานเกิดจากแรงผลักดันภายในของท่านให้ปฏิบัติงาน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.24 อยู่ในระดับ มากคือท่านรู้สึกพึงพอใจที่สามารถแก้ไขปัญหาของงานที่ต้องใช้ทักษะอย่างมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้ตั้งใจปฏิบัติงานจนนำไปสู่ความสำเร็จ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.15 ท่านใช้ ความสามารถในการแก้ปัญหางานที่ได้รับมอบหมายจนประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจของ ผู้บังคับบัญชา ด้วยค่าเฉลี่ย 4.00 และผู้บังคับบัญชาของท่านพอใจในความสำเร็จของงานที่ท่าน ได้รับมอบหมายตามเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.94

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความมั่นคงในงาน

| ด้านความมั่นคงในงาน   | $\bar{x}$   | SD          | การแปลผล   |
|---|-------------|-------------|------------|
| 1. องค์กรของท่านยังคงดำรงอยู่เพื่อดูแลพลังงาน ไฟฟ้าให้ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ                | 4.20        | 0.78        | มาก        |
| 2. ท่านคิดว่าองค์กรทำให้ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธา ในวิชาชีพที่มีความมั่นคง                 | 3.99        | 0.81        | มาก        |
| 3. องค์กรของท่านทำให้ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและ ศรัทธาที่ได้รับความคุ้มครองที่ดีจากผู้บังคับบัญชา | 3.86        | 0.87        | มาก        |
| 4. องค์กรของท่านยังคงตำแหน่งงานไว้รองรับ พนักงานและมีการพัฒนาให้มีความสำคัญมากขึ้น            | 3.84        | 0.88        | มาก        |
| 5. องค์กรของท่านมีโครงการใหม่ๆเกิดขึ้นและ พนักงานมีงานทำอย่างต่อเนื่อง                        | 3.82        | 0.86        | มาก        |
| 6. องค์กรของท่านยังเปิดรับพนักงานใหม่แทน พนักงานที่เกษียณอายุราชการหรือก่อนอายุราชการ         | 3.63        | 1.10        | มาก        |
| <b>ด้านความมั่นคงในงาน</b>  | <b>3.89</b> | <b>0.64</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านความมั่นคงในงานพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย 3.89 สามารถเรียงลำดับรายชื่อได้ดังนี้ อยู่ในระดับมากคือองค์การของท่านยังคงดำรงอยู่เพื่อดูแลพลังงานไฟฟ้าให้ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศด้วยค่าเฉลี่ย 4.20 ท่านคิดว่าองค์การทำให้ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพที่มีความมั่นคง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.99 องค์การของท่านทำให้ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาที่ได้รับความคุ้มครองที่ดีจากผู้บังคับบัญชา ด้วยค่าเฉลี่ย 3.86 องค์การของท่านยังคงตำแหน่งงานไว้รองรับพนักงานและมีการพัฒนาให้มีความสำคัญมากด้วยค่าเฉลี่ย 3.84 องค์การของท่านยังเปิดรับพนักงานใหม่แทนพนักงานที่เกษียณอายุราชการหรือก่อนอายุราชการ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.63

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล  | $\bar{x}$   | SD          | การแปลผล   |
|---|-------------|-------------|------------|
| 1. ท่านกับเพื่อนทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือ<br>เกื้อกูลกันในการทำงานเสมอ               | 4.08        | 0.73        | มาก        |
| 2. ท่านให้ความสำคัญกับตนเองกับทีมงานทุกคน<br>เช่นเดียวกับผู้บังคับบัญชาให้กับท่าน | 4.01        | 0.77        | มาก        |
| 3. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดี<br>พบปะสังสรรค์หรือกันและกันเสมอ       | 4.00        | 0.83        | มาก        |
| 4. ท่านคิดว่าความยุติธรรมและไม่เข้มงวด<br>เกินไปกับทีมงานจะเป็นผลดีกับท่าน        | 3.97        | 0.83        | มาก        |
| 5. คำสั่งงาน การทำงานตามคำสั่ง<br>ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเอง           | 3.88        | 0.83        | มาก        |
| 6. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม<br>และไม่เข้มงวดจนเกินไป                   | 3.75        | 0.93        | มาก        |
| <b>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</b>   | <b>3.95</b> | <b>0.69</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 สามารถเรียงลำดับรายชื่อได้ดังนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด ท่านกับเพื่อนทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงานเสมอด้วยค่าเฉลี่ย 4.08 ท่านให้ความสำคัญเป็นกันเองกับทีมงานทุกคนเช่นเดียวกับผู้บังคับบัญชาให้กับท่านด้วยค่าเฉลี่ย 4.01 ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดีพบปะสังสรรค์หรือกันและกันเสมอด้วยค่าเฉลี่ย 4.00 ท่านคิดว่าความยุติธรรมและไม่เข้มงวดเกินไปกับทีมงานจะเป็นผลดีกับท่านด้วยค่าเฉลี่ย 3.97 คำสั่งงาน การทำงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเอง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.88 และผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม และไม่เข้มงวดจนเกินไป ด้วยค่าเฉลี่ย 3.75

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

| แรงงใจในการปฏิบัติงาน           | $\bar{x}$   | ระดับแรงงใจ |
|---------------------------------|-------------|-------------|
| ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน   | 4.13        | มาก         |
| ด้านความรับผิดชอบต่องาน         | 3.97        | มาก         |
| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล    | 3.95        | มาก         |
| ด้านความมั่นคงในงาน             | 3.89        | มาก         |
| ด้านการยอมรับนับถือ             | 3.77        | มาก         |
| ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | 3.72        | มาก         |
| <b>รวมทุกด้าน</b>               | <b>3.90</b> | <b>มาก</b>  |

จากตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.90 สามารถเรียงตามลำดับรายด้านได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้วยค่าเฉลี่ย 4.13 มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้วยค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้วยค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านความมั่นคงในงานด้วยค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านการยอมรับนับถือ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.77 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วยค่าเฉลี่ย 3.72 น้อยที่สุด





ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

| คุณภาพชีวิต<br>การทำงาน                    | แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค |                             |                         |                               |                     |                              |
|--|---|-----------------------------|-------------------------|-------------------------------|---------------------|------------------------------|
|  | ด้าน  | ด้านความ                    | ด้าน                    | ด้าน                          | ด้าน                | ด้าน                         |
|  | การยอมรับ<br>นับถือ                                   | ก้าวหน้าในหน้าที่<br>การงาน | ความรับผิดชอบ<br>ต่องาน | ความสำเร็จใน<br>การปฏิบัติงาน | ความมั่นคง<br>ในงาน | ความสัมพันธ์<br>ระหว่างบุคคล |
| ด้านการได้รับ                              | .694**  | .681**                      | .576**                  | .554**                        | .561**              | .583**                       |
| การยอมรับใน<br>สังคม                       | 0.00  | 0.00                        | 0.00                    | 0.00                          | 0.00                | 0.00                         |
| ด้านประชา<br>ชิปไตยในการ                   | .704**  | .680**                      | .538**                  | .497**                        | .505**              | .617**                       |
| ทำงานกับการ<br>มีส่วนร่วมใน<br>การตัดสินใจ | 0.00  | 0.00                        | 0.00                    | 0.00                          | 0.00                | 0.00                         |
| ด้านความ<br>สมดุลของงาน                    | .627**  | .638**                      | .453**                  | .468**                        | .527**              | .568**                       |
| กับชีวิต<br>ส่วนตัวและ<br>ครอบครัว         | 0.00  | 0.00                        | 0.00                    | 0.00                          | 0.00                | 0.00                         |

\*\*ที่ระดับนัยสำคัญ .01

จากตาราง 4.17 ค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพบว่าค่าสัมประสิทธิ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ระหว่าง 0.250-0.704 โดยคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคมด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว กับแรงจูงใจใน

การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคง ในงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์สูงสุด และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่ำสุด



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะกล่าวถึงหัวข้อสำคัญ 3 ประการด้วยกัน คือ ส่วนที่เป็นสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

- 1.1.1 ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 1.1.2 ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 1.1.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

##### 1.2 สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

##### 1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

**1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 28,067 คน นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Yamane (1973)

**1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และแนวคิดต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม มี 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ สังกัด อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานกับ กฟภ. เงินเดือนที่ได้รับ ตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีคำถามทั้งสิ้น 36 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.838

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีคำถามทั้งสิ้น 36 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.865

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานและการพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

#### 1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมตามขั้นตอน และรายละเอียดดังนี้

1.4.1 ผู้วิจัยติดต่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะวิทยาการจัดการ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อขออนุญาตผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานในส่วนภูมิภาค เพื่อประสานงาน และขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4.2 ผู้วิจัยติดต่อประสานงานเพื่อมอบแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทั้งสำนักงานใหญ่และสำนักงานในส่วนภูมิภาค พร้อมชี้แจงวิธีการแจกแบบสอบถาม และคำชี้แจงการตอบแบบสอบถามอย่างละเอียด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

1.4.3 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

#### 1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

1.5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

1.5.3 หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

1.5.4 ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

### 1.6 ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสรุปได้ดังนี้

**1.6.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุ 51-60 ปี สังกัดสำนักงานใหญ่ มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ตำแหน่งพนักงานวิชาชีพ และมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20 ปี เป็นส่วนใหญ่

**1.6.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค** ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{x}=3.70$ ) สามารถเรียงตามลำดับรายด้านได้ดังนี้ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคมมากที่สุด ( $\bar{x}= 3.91$ ) รองลงมาคือ ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว ( $\bar{x}= 3.81$ ) ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ( $\bar{x}= 3.76$ ) ด้านการพัฒนาความสามารถ ( $\bar{x}=3.73$ ) ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ( $\bar{x}=3.63$ ) ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ( $\bar{x}=3.40$ )

**1.6.3 แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค** แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.90$ ) สามารถเรียงตามลำดับรายด้านได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากที่สุด ( $\bar{x}=4.13$ ) รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบต่องาน ( $\bar{x}=3.97$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $\bar{x}=3.95$ ) ด้านความมั่นคงในงาน ( $\bar{x}=3.89$ ) ด้านการยอมรับนับถือ ( $\bar{x}=3.77$ ) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{x}=3.72$ )

**1.6.4 การวิเคราะห์ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค** พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์สูงกับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ( $r = .777$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัย จะอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และข้อค้นพบดังต่อไปนี้

### 2.1 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

**2.1.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค** การศึกษาพบว่าอยู่ในระดับดีทุกด้านโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคมมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ผลของการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ที่ระดับดีอาจเนื่องมาจากนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนองค์กร ควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืนทำให้พนักงานพึงพอใจโดยพิจารณาจากรายละเอียดของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่พนักงานได้รับดังต่อไปนี้คือ ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม เช่น เงินช่วยค่ากระแสไฟฟ้าที่ใช้ที่บ้านของพนักงานทำให้สามารถมีเครื่องใช้ไฟฟ้ามาอำนวยความสะดวกให้กับครอบครัวของพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี เงินเดือนที่ได้รับอย่างพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขไม่ต้องหยอຍืมจากคนอื่น เงินค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพักรวม และค่าเดินทางเพื่อไปทำงานที่หน้างานเพียงพอและอาจจะเหลือเก็บได้ บางอย่างมีคุณค่า เงินโบนัสประจำปีที่ได้รับสามารถนำไปใช้จ่ายจัดซื้อสิ่งของต่างๆ ที่ครอบครัวของพนักงานเห็นว่าสมควร และเงินค่าปฏิบัติงานล่วงเวลา เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจที่พนักงานต้องใช้จ่ายในระหว่างการทำหน้าที่ดูแลรับใช้ให้การบริการประชาชน เช่น ปัญหาไฟฟ้าดับพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ต้องทำหน้าที่แก้ไขให้ทันท่วงทีให้กับประชาชน ไม่ให้ประชาชนต้องได้รับความเดือดร้อนหรือเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินเป็นต้น ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย เช่น สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทำให้พนักงานอยู่ในสถานะที่ไม่เสี่ยงภัยจนเกินไป และการที่พนักงานที่มีหน้าที่ที่ต้องใช้เครื่องจักรกลในการปฏิบัติด้วยแล้วต้องได้รับการฝึกอบรมการใช้อุปกรณ์ทำงาน เครื่องมือทำงาน อย่างปลอดภัยก่อนปฏิบัติงานจริง การมีอุปกรณ์ป้องกันอันตราย การมีเครื่องอำนวยความสะดวก จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกปลอดภัย มีความสะดวกสบายทั้งร่างกายและจิตใจ

ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง การมีเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยคอยตรวจสอบดูแลและรับรองความปลอดภัยให้ และในส่วนของเครื่องจักรกลที่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบรับรองความปลอดภัยให้สม่ำเสมอจึงเป็นสิ่งที่พนักงานมีความมั่นใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ด้านการพัฒนาความสามารถ เช่น เปิดโอกาสให้ได้ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นก่อให้เกิดความมั่นคงในอาชีพ ได้ใช้ความรู้ ทักษะ และทัศนคติกับงานที่ทำเป็นอย่างดี เปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือคิดนวัตกรรมใหม่ๆ และได้รับการศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรม ดูงาน สัมมนา มาพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่เป็นต้น ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม เช่น หน่วยงานที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่เป็นองค์กรที่มีผู้คนสนใจอยากเข้ามาเป็นสมาชิก เปิดโอกาสให้ได้สร้างสัมพันธ์ภาพอันดีกับบุคคลต่างๆ เพื่อนร่วมงานยินดีให้ความร่วมมือช่วยเหลือ มีความไว้วางใจจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกียรติเสมอในฐานะเพื่อนร่วมงานที่ดี และสังคมรับรู้ถึงโอกาสที่จะได้ก้าวสู่ตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถที่ปฏิบัติงานด้วยดีเสมอมา เป็นต้น ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น สมาชิกทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ในระหว่างการทำงาน หัวหน้างานให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของทุก ๆ คนอย่างเสมอหน้ากัน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการทำงาน และฝ่ายบริหารขององค์กรยอมรับและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมเป็นต้น ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว เช่น การทำงานของพนักงานส่งผลให้ชีวิตครอบครัวของพนักงานมีความสุข ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวมีความลงตัวในการดำเนินชีวิตประจำวันที่มีความสมดุลกับระยะเวลาช่วงเวลาการทำงานและช่วงเวลาอิสระจากงานในแต่ละวัน และมีโอกาสได้พักผ่อนหย่อนใจได้เล่นกีฬาหรือดนตรีที่องค์กรจัดอุปกรณ์และสถานที่ให้ เป็นต้น ทั้งหมดทั้งปวงเหล่านี้ ล้วนสร้างความพึงพอใจอย่างมากให้กับพนักงานทั้งสิ้นจึงเป็นเหตุผลที่ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ในระดับดีทั้งในภาพรวม และรายด้านสอดคล้องกับแนวคิดของ Schermerhorn, Hunt & Osborn (อ้างถึง จันทรา แทนสุโพธิ์ 2546) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ภาพรวมประสบการณ์การทำงานของบุคคล ซึ่งแสดงออกมาจากความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่องาน อาชีพ ตลอดจนองค์กรนั้น การที่บุคคลมีผลงานที่มีประสิทธิภาพสูง ย่อมแสดงว่าบุคคลมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย คุณภาพชีวิตจึงเป็นผลสะท้อนของการบริหารงานที่ดี เช่น การให้พนักงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบและการตัดสินใจร่วมกัน การไว้วางใจให้อิสระในการทำงานของพนักงานมากขึ้น อีกทั้งการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม สิ่งเหล่านี้ล้วนช่วยให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีและองค์กรประสบความสำเร็จอย่างสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ ริชาร์ด อี วอลตัน (Richard E. Walton) ได้กล่าวถึงระดับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของคนนั้น ประกอบด้วยตัวชี้วัดสำคัญ 8 ด้านคือ ค่าตอบแทนที่

เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง สอดคล้องกับ **Delamotte และ Takezawa** (1984 อ้างในสุจินดา, 2538:10-11) ได้กล่าวว่าแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิต ซึ่งหมายถึง การพัฒนาให้บุคคลนั้นๆ มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี โดยให้พนักงานมีสภาพการทำงานที่ดี อยู่ภายใต้การทำงานที่เหมาะสม มีความปลอดภัย ได้รับผลประโยชน์และสิทธิต่างๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **ดวงหทัย ปิ่นเย็น (2549)** ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ **วนิดา เหลืองสังข์กุล (2552)** ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กฤษฎา วัฒนานันท์ (2551)** ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคาจังหวัดลำปาง” ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคาทั้งหมดมี 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วไลพร เจริญพร(2545)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติ ซึ่งใช้กรอบทฤษฎี ปัจจัยจูงใจในการศึกษา กรณีบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิส จำกัด พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการวิเคราะห์รายด้านพบว่าแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี 2 ด้านคือ สภาพการทำงานและด้านสวัสดิการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ณัฐกฤตา อภิโชติภพนิพิฐ (2550)** ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ บริษัท ไทยตามูซออิเล็กทรอนิกส์จำกัด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนผลงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ **รัฐเดช จันทรางศู (2547)** ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบก โดยใช้กรอบทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมของกำลังพลกองดุริยางค์ทหารบกอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับ **กริชเพชร ชัยช่วย (2544)** ได้ทำงานศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการ



ทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่า โดยใช้กรอบทฤษฎีปัจจัยคู่ ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตโดยรวมของข้าราชการกรมเจ้าท่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องเช่นกัน

## 2.2 จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

### 2.2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การศึกษาแรงจูง

ใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีระดับแรงจูงใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบต่องาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในลำดับท้ายสุด

ผลของการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้นำเอาแนวคิดของการมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายในองค์กรเน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร และการมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและมีความรู้ความสามารถทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาไม่หยุดยั้ง เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สร้างมูลค่าให้แก่องค์กรมากขึ้น และจะบริหารองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ กฟภ. และสังคมเติบโตควบคู่กันอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืนในระยะยาว เป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามรายละเอียดที่เป็นทั้งรายด้านและรายข้อดังต่อไปนี้คือ ด้านการยอมรับนับถือ เช่นอาชีพที่พนักงานปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ เป็นอาชีพที่มีเกียรติ สังคมให้การยอมรับ การได้รับคำปรึกษาแนะนำวิธีการทำงานจากผู้ร่วมงาน การที่ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับนับถือในความสำเร็จของงานที่บรรลุตามเป้าหมาย ความสามารถของพนักงานเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การได้รับกำลังใจอย่างมากเมื่อมีผู้คนมาแสดงความยินดีในความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย และการได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานหลังจากงานบรรลุผลสำเร็จเป็นต้น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่นการใช้ความรู้ความสามารถทำให้ได้รับผิดชอบงานที่สำคัญมากขึ้น องค์กรให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อ

พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน การได้รับความก้าวหน้าจากการที่องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งหรือขั้นที่สูงขึ้น ก่อให้ความก้าวหน้าในการทำงานเป็นการสร้างผลงานและได้แสดงความสามารถ ด้านความรับผิดชอบต่องาน เช่นการที่พนักงานมีความสำนึกในหน้าที่คือตัวชี้วัดความสำเร็จให้กับองค์กร การได้ใช้ความรู้ความสามารถเป็นความสำนึกรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ พนักงานรู้และเข้าใจในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และงานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญจึงมีความมุ่งมั่นให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย เป็นโอกาสได้แสดงความสามารถกับงานด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ พนักงานจึงเป็นบุคคลหนึ่งที่นำความสำเร็จสู่องค์กร ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เช่นจากความตั้งใจปฏิบัติงานที่เกิดจากแรงผลักดันภายในตัวของพนักงานเองจนสามารถแก้ไขปัญหาของงานที่ต้องใช้ทักษะอย่างมาก พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจที่ได้ตั้งใจปฏิบัติงานจนสำเร็จตามเวลาที่กำหนดด้วยความสามารถในการแก้ปัญหาจนเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในงาน การที่องค์กรยังคงดำรงอยู่เพื่อดูแลพลังงานไฟฟ้าให้ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศพนักงานรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพ เชื่อมั่นและศรัทธาที่ได้รับความคุ้มครองที่ดีจากผู้บังคับบัญชา การที่องค์กรยังคงดำรงตำแหน่งงานไว้รองรับพนักงานและมีการพัฒนาให้มีความสำคัญมากขึ้นและมีโครงการใหม่ๆ เกิดขึ้นทำให้พนักงานมีงานทำอย่างต่อเนื่อง และองค์กรยังเปิดรับพนักงานใหม่เพื่อทดแทนพนักงานที่เกษียณอายุหรือก่อนอายุราชการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่นเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงานเสมอ มีความเป็นกันเองกับทีมงานทุกคนเช่นเดียวกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อันดีพบปะสังสรรค์หรือกันและกันเสมอ ความยุติธรรมและไม่เข้มงวดเกินไปกับทีมงานจะเป็นผลดีกับทุกคน คำสั่งงานและ การทำงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง มีความยุติธรรม และไม่เข้มงวดจนเกินไป ตามที่ได้กล่าวมาตั้งแต่ต้นแล้วแต่เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งสิ้น นอกจากนี้ผลของการศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ในภาพรวม และรายด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ในระดับดีด้วยแล้ว จึงเป็นเหตุที่ทำให้ผลของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการศึกษามีข้อค้นพบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกครายข้อ มี 2 ข้อ ของด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานคือ 1) พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง และ 2) พนักงานตั้งใจทำงานเกิดจากแรงผลักดันภายในของพนักงานให้ปฏิบัติงานทั้งสองข้อมีระดับแรงจูงใจอยู่ที่มากที่สุด อาจเป็นเพราะพนักงานมีความสำนึกรับผิดชอบต่องาน

ในหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎี X และ Y ของ แมกเกรเกอร์ (1960) ซึ่งจะขอกว่าในส่วนของ ทฤษฎี Y ก่อน กล่าวคือ ธรรมชาติของมนุษย์ปกติทั่วไปมนุษย์จะมีความขยัน รักในการทำงาน ใช้พลังสมองและพลังกายในการทำงานอยู่ตลอดเวลา มีรายละเอียดคือ

1. รักอิสระ ไม่ชอบการควบคุม และการลงโทษในการทำงาน
2. มีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ
3. มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับความนึกคิด ความรอบคอบ และความคิด

สร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาขององค์กร

บุคคลตามทฤษฎี Y ผู้บริหารต้องใช้วิธีจูงใจ กล่าวคือให้บุคคลมีอิสระในการเลือกวิธีการ การควบคุม และสั่งงานด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาเป็นแต่เพียงผู้จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติที่จะช่วยให้บุคคลเหล่านั้นสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง ควบคู่ไปกับการประสบความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร (มณีส, 2537 ก:25-26) วิธีการจูงใจแบบนี้เรียกว่า “วิธีการจูงใจแบบไม้ نرم” (Carrot approach) ภายใต้สภาพเงื่อนไขของสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลเป็นสิ่งที่จำเป็น

ในส่วนของทฤษฎี X ได้กล่าวถึงธรรมชาติของมนุษย์ไว้ตรงข้ามกับทฤษฎี Y ดังนี้

1. โดยปกติมนุษย์ไม่ชอบทำงาน ถ้ามีโอกาสจะพยายามหลีกเลี่ยงหลบหลีกการทำงาน
2. เมื่อไม่ชอบทำงานทำให้มนุษย์ค่อนข้างขี้เกียจ ต้องมีการควบคุมบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด มีบทลงโทษเพื่อจะ让他们มีความพยายามในการทำงาน
3. มนุษย์โดยทั่วไปชอบให้มีผู้ชี้แนะ ไม่ต้องการรับผิดชอบ ปราศจากความทะเยอทะยานชอบอยู่เฉยๆ มากกว่า รวมทั้งให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัย

บุคคลตามทฤษฎี X ผู้บริหารจะจูงใจพนักงานได้โดยการกำหนดมาตรฐานในการควบคุมบังคับอย่างใกล้ชิด มีการสั่งการโดยตรง การใช้ระเบียบและอำนาจหน้าที่คุกคามโดยการขู่ว่าจะลงโทษ การจูงใจเน้นค่าตอบแทนด้านเงินและผลประโยชน์อื่นๆ เราเรียกวิธีการจูงใจแบบนี้ว่า “วิธีการจูงใจแบบไม้แข็ง” (Stick approach)

จากผลของงานวิจัยในครั้งนี้ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี

ผู้ศึกษาจึงให้ความเห็นได้ว่าพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่อยู่ในส่วนของทฤษฎี Y มากกว่า ทฤษฎี X จึงเป็นผลที่ทำให้ห้องค์การสู่ความสำเร็จบรรลุได้ตามเป้าหมาย และวิธีการที่องค์กรเข้าสู่เป้าหมายที่ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นหลักคิดที่สอดคล้องกับการทำให้ห้องค์การได้บรรลุตามเป้าหมายเช่นกันคือหลักทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow (1954 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2543: 81-83) ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ มีอยู่ว่า ถ้าความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นหนึ่งได้รับ

การตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับขั้นถัดขึ้นไป เมื่อเป็นเช่นนี้ การจูงใจให้มนุษย์ทำงานได้ดีนั้น ผู้บังคับบัญชาต้องเข้าใจว่า คนงานมีความต้องการอะไรบ้าง อยู่ในลำดับขั้นไหนของลำดับขั้นของความต้องการ 5 ประการ การที่ผู้บังคับบัญชาจะหันไปสนองความต้องการ ลำดับที่ 3, 4, และ 5 โดยที่ความต้องการลำดับที่ 2 ยังไม่ได้รับตอบสนองนั้น เป็นวิธีการจูงใจคนงานที่ผิด และจะไม่ทำให้ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้นแต่ประการใดสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับของแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง ความสำคัญของการจูงใจอยู่ที่การตอบสนองความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ แม้ว่าองค์กรจะจัดสภาพการทำงานที่ดีหรือให้เงินเดือนค่าจ้างสวัสดิการที่ดีเพียงใดก็ตาม หากมิได้ทำให้พนักงาน รู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง หรือไม่เปิดโอกาสให้มีการพัฒนาหรือมีความก้าวหน้าในอาชีพแล้ว ความอุสาหะในการทำงานก็จะลดน้อยลง เพราะองค์กรไม่เห็นความสำคัญของเขา ซึ่งย่อมทำให้องค์การขาดการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากบุคลากรของตนเอง อย่างไรก็ตามการให้ความสำคัญต่อบัจจัยจูงใจมิได้หมายความว่า บัจจัยด้านอนามัยมิได้เป็นสิ่งสำคัญ แต่ที่จริงแล้วบัจจัยเหล่านี้ฝ่ายบริหารจะต้องเอาใจใส่ให้มาก เพราะเป็นสาเหตุของการเกิดความไม่พึงพอใจของพนักงานได้ง่าย เช่นนโยบายการบริหารที่มุ่งงาน โดยไม่สนใจความเป็นอยู่ของพนักงาน การควบคุมอย่างเข้มงวด ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรเต็มไปด้วยความขัดแย้ง แข่งขันชิงดีชิงเด่น การจ่ายค่าจ้างที่ต่ำกว่ามาตรฐาน เหล่านี้ทำให้พนักงานขวัญเสีย ขาดสิ่งกระตุ้นในการทำงานและนำไปสู่ผลงานที่ลดลงทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งผลที่ได้สอดคล้องกับนโยบายในการบริหารองค์การของคาร์ล โรเจอร์ส (Carl Rogers) ที่มีการให้ค่าตอบแทน หรือสวัสดิการ และผลตอบแทนที่ดีแก่พนักงานที่สามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรได้ ซึ่ง สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory อ้างถึงใน บุญช่วย, 2545: 49-50) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบัจจัย 2 ส่วน คือ บัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงานและบัจจัยค้ำจุน(อนามัย)ที่ส่งผลต่อความพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาแล้วผู้ศึกษาเห็นว่าทฤษฎีดังกล่าวมีความเหมาะสมกับการนำมาประยุกต์ใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน กับองค์การทางราชการ รัฐวิสาหกิจและเห็นด้วยกับการที่ผู้บริหารในองค์กรต่างๆจะนำเอาบัจจัยภายในมาเป็นเครื่องมือในการจูงใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในเวลาเดียวกันก็ต้องตอบสนองหรือใช้บัจจัยค้ำจุน(อนามัย)ควบคู่กันไปด้วย จึงจะทำให้การดำเนินการขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ ผลของการวิจัยในครั้งนี้จึงสอดคล้องกับหลัก ทฤษฎีตามที่ได้กล่าวมา และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร โอพาธรรมรัตน์(2545) ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน กรณีศึกษา บริษัทอดินพ จำกัด พบว่าระดับแรงจูงใจในการทำงานในด้านสภาพแวดล้อม ด้านผลตอบแทนในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานบริษัท อดินพ จำกัด อยู่ในระดับค่อนข้างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌ็อง-ฌัก อภิโชติภพนิพิฐ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ บริษัท ไทยตาบุญซิโอดีทริกจำกัด ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (2) คุณภาพชีวิตในการทำงานและผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงสอดคล้องกับสุชาดา คำสุชาติ (2536) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับการรับรู้บทบาทและการปฏิบัติตามบทบาทการสอนสุขศึกษาของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลทั่วไป ในส่วนกลาง สังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจที่อยู่ในระดับสูงของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัย ของกฤษฎา วัฒนานันท์ (2551) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคาจังหวัดลำปาง” ผลการศึกษาระดับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคาทั้งหมดมี 7 ด้าน สอดคล้องกับผลงานวิจัยครั้งนี้ที่รายด้านพบว่า มี 2 ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบในงาน ส่วนด้านที่มีความขัดแย้งคืออยู่ในระดับปานกลางมี 2 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับในความสามารถและความยกย่องนับถือ ด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ณัฐกฤตา อภิชาติภวนิพิฐ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ บริษัท ไทยตาบุญซิโอดีทริกจำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

### จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูงในทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 60.30 ( $r = .777$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูง จะส่งผลให้มีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดีในภาพรวม และรายด้าน ส่งผลให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเช่นกัน ด้วยเหตุผลจากการอภิปรายผลจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่ได้กล่าวในข้างต้นแล้ว สอดคล้องกับประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานดังนี้

บุคลากรของหน่วยงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งขององค์กรดังนั้น การพัฒนาหรือเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะถ้าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข มีความพึงพอใจในงานที่ทำแล้ว จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานทั้งปวง การพัฒนาหรือเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน จึงมีประโยชน์ตามแนวความคิดที่สอดคล้องกับ **Mondy and Noe 1996:45** (อ้างถึงในอารี สังข์ศิลป์ชัย,2548:23) กล่าวว่า การส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายรวมไปถึงกลยุทธ์ต่างๆ ในการบริหารงาน ได้แก่ การออกแบบงานใหม่ การจัดกลุ่มคุณภาพในการทำงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วม โดยหลักการพื้นฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานแก่คนงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิต สอดคล้องกับ **Schuler และคณะ (1989)** กล่าวถึงประโยชน์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. เพิ่มความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงาน
2. ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นอย่างน้อยที่สุดก็เกิดจากอัตราการขาดงานลดลง
3. ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น จากการที่พนักงานมีส่วนร่วมและสนใจมากขึ้น
4. ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อลดต้นทุนค่ารักษาพยาบาล รวมถึงต้นทุนค่าประกันสุขภาพ และการลดอัตราและการจ่ายผลตอบแทนพนักงาน
5. ความยืดหยุ่นของกำลังคนมีมาก และความสามารถในการสับเปลี่ยนพนักงานมีมากขึ้น ซึ่งเป็นผลจากความรู้สึกในการเป็นเจ้าของกิจการ และการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เพิ่มขึ้น
6. อัตราการสรรหาและคัดเลือกพนักงานดีขึ้น เนื่องจากความน่าสนใจที่เพิ่มขึ้นขององค์กรจากความเชื่อเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขององค์กร
7. ลดอัตราการขาดงานและเปลี่ยนพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ดี
8. ทำให้พนักงานรู้สึกสนใจงานมากขึ้น จากการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการให้สิทธิออกเสียง การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน สอดคล้องกับ **Schuler และคณะ (1989)** กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ที่ดี 3 ด้าน ได้แก่ ผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรและลดอัตราการเปลี่ยนงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เช่น ผลกำไร การบรรลุเป้าหมายขององค์กร การที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ฝ่ายบริหารและพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนร่วมกันและแผนนั้นต้องได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้ คุณภาพการทำงานยังเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของผลผลิต และการปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวกับพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับการทำงาน การตอบสนองความ

ต้องการ ความพึงพอใจของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ดังนั้น นักพัฒนาองค์การจึงพยายามหาวิธีการอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างสภาพการทำงานให้มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และสร้างความผูกพันในองค์การซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติขององค์การ ซึ่งก็คือคุณภาพชีวิต สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **ณัฐกฤตา อภิโชติภพนิพิฐ** ศึกษาเรื่อง: ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน :ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ บริษัท ไทยตาชูซิโออิเล็กทรอนิกส์จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 49.14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูง จะส่งผลให้มีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้นไปด้วย

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะทางซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในการเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การดังนี้

3.1.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานควรปรับปรุงในด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม เนื่องจากมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยในภาพรวมเช่น ควรมีการพิจารณาความเป็นไปได้ในการเพิ่มสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินในส่วนของค่าปฏิบัติงานล่วงเวลาและควรมีการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มรายได้ลดรายจ่ายใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่า ส่งเสริมให้ความรู้และวางระบบให้พนักงานมีส่วนร่วมในมาตรการประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ไม่จำเป็นทำให้องค์การได้รับผลกำไรมากขึ้น ส่งผลโดยตรงกับเงินโบนัสประจำปีเพิ่มขึ้นด้วย

3.1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานควรปรับปรุงในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานเนื่องจากมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยในภาพรวมเช่นควรมีการพิจารณาให้โอกาสพนักงานได้เลื่อนตำแหน่งเมื่อสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จให้ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากความสามารถ จากความสำเร็จของงานที่บรรลุผลตามเป้าหมาย

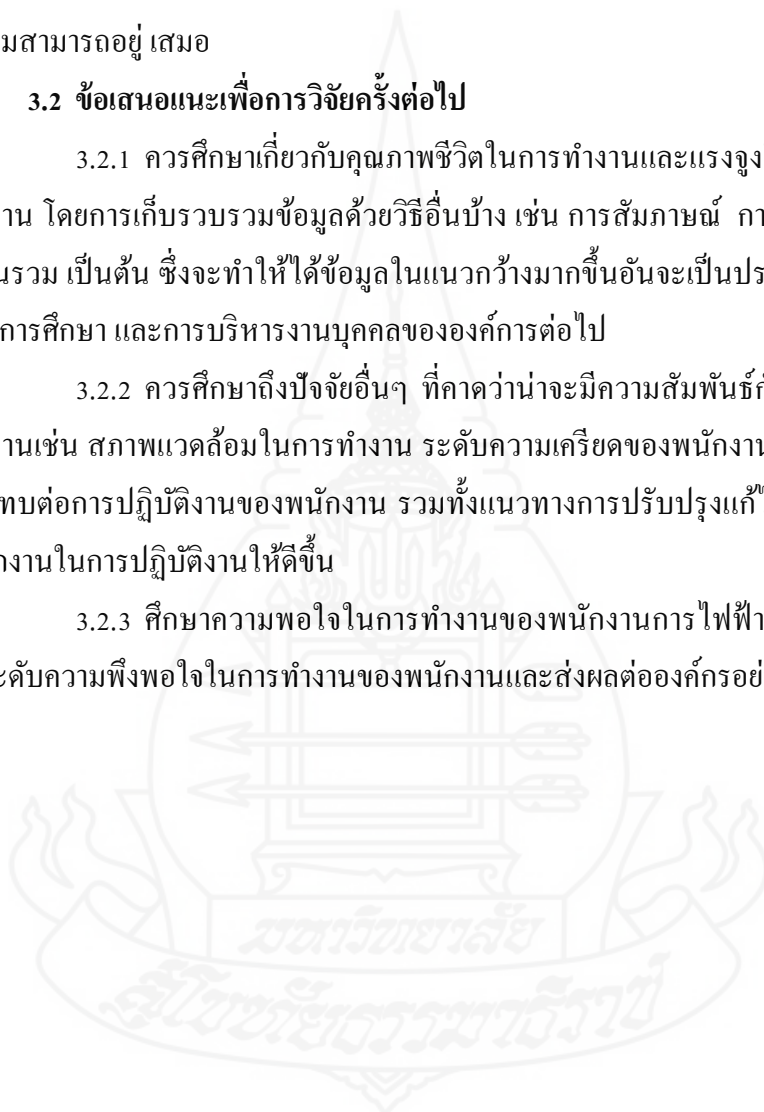
3.1.3 องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดียิ่งขึ้นและทั่วถึง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของพนักงาน โดยการให้สิ่งตอบแทนแก่พนักงานอย่างเหมาะสมยุติธรรมจัดสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถอยู่เสมอ

### 3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นบ้าง เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลในแนวกว้างมากขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในการนำมาปรับใช้ในการศึกษา และการบริหารงานบุคคลขององค์กรต่อไป

3.2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความเครียดของพนักงาน และตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน รวมทั้งแนวทางการปรับปรุงแก้ไข เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

3.2.3 ศึกษาความพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและส่งผลต่อองค์กรอย่างไร







บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2555) *ข้อมูลสำคัญ กฟภ. แผนกประมวลข้อมูลข่าวสารและฐานวิชาการ*  
กองวางแผนวิสาหกิจ (ฉบับ มิถุนายน 2555) 44-45  
\_\_\_\_\_. (2553) *รายงานประจำปี 2553* 4-7.  
\_\_\_\_\_. (2554) *ประวัติความเป็นมา* ค้นคว้าเมื่อ 2 มีนาคม 2554 จาก <http://www.pea.co.th>
- กนกพร แจ่มสมบูรณ์ (2539) “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อค่าของงาน การรับรู้ต่อรูปแบบ  
การบริหารกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล”  
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยมหิดล
- กริชเพชร ชัยช่วย (2544) “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมเจ้าท่า ปัญหาพิเศษ”  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยบูรพา
- กฤษฎา วัฒนานันท์ (2551) บทคัดย่อภาคินิพนธ์ ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิต  
การทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะคาจังหวัดลำปาง”ภาคินิพนธ์  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- ชัตติยา ดั่งสำราญ (2543) *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของครูโรงเรียน*  
ประถมศึกษาสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดนนทบุรี  
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหาร  
การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปกร
- จันทร์หา แทนสุโพธิ์. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของทีม  
สุขภาพ ศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดขอนแก่น วิทยานิพนธ์สาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาสาธาณสุข มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2533) *พฤติกรรมบุคคลในองค์กร พิมพ์ครั้งที่ 2*  
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- รัฐเดช จันทร์างศุ. พ.ท. (2547) *คุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพล กองดุริยางค์ทหารบก*  
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- ดวงหทัย ปิ่นเย็น (2549) “คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเทศบาลเมืองกาฬสินทร”  
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตุลา มหาพสุชานนท์ (2547) อ้างอิงจาก ชงชัย สันติวงษ์. คั่นคืนวันที่ 9 ม.ค. 2556

จาก <http://www.google.co.th>

นฤคัล มีเพียร, 2541. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท

การบินไทย จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นิธิพัฒน์ เมฆขจร (2541) *แรงจูงใจในการทำงานกับสุขภาพจิตของบุคลากรในองค์กร* นนทบุรี

วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช 11,3 (กันยายน – ธันวาคม 2541) 66

ณัฐกฤตา อภิโชติภนินิพัทธ์ (2551) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับแรงจูงใจในการทำงานและ

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของ บริษัท ไทยดาบูนี

อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ

องค์กร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ (2551) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร บริษัท วี.พี.เอ็น (1991) จำกัด

บุญแสง ชีระภากร “การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน” *จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน* ฉบับที่ 25

บุญเจือ วงศ์เกษม “คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต” *เพิ่มผลผลิต* ฉบับที่ 26

(ธันวาคม 2529 – มกราคม 2530): 29-33

บุญช่วย ยิดชัง (2545) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สังกัดกรมการศึกษา

นอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บุญเดือน ขุนทศกรกุล (2543) ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการทำเรือ

แห่งประเทศไทย วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารองค์กร

มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

ปวันรัตน์ ตนานนท์ (2550) คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมจังหวัดเชียงใหม่

สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ประภารัตน์ เต็มเปี่ยม (2555) “แนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน (QWL)” คั่นคืนวันที่ 5 มิถุนายน 2555

จาก <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/323800>

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543) *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซท

ผจญ เฉลิมสาร (2540) คุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อการเพิ่มผลผลิต (Productivity world). 2 (9),

หน้า 22-25

\_\_\_\_\_ . (2555) “คุณภาพชีวิตการทำงาน” คั่นคืนวันที่ 31 ธ.ค. 2555

จาก [www.m-society.go.th/document/article/article\\_3489.doc](http://www.m-society.go.th/document/article/article_3489.doc)

พิทยา บวรวัฒนา (2543) *รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา* กรุงเทพมหานคร

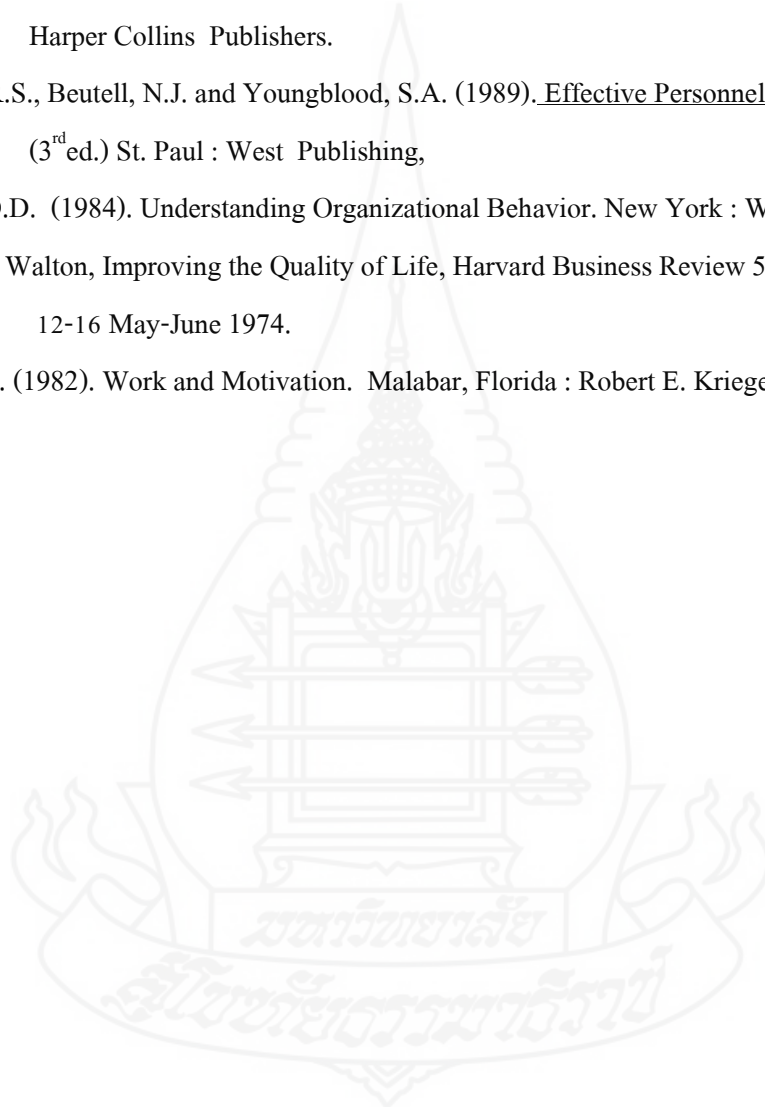
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- พรทิพย์ สัมปต์ตะวานิช (2546) แรงจูงใจกับการโฆษณา กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พรรณนาราย ทรัพย์ะประภา (2529) จิตวิทยาอุตสาหกรรม กรุงเทพมหานคร:  
บริษัท โอ เอส พรินติ้ง เฮ้าส์ จำกัด
- พวงเพชร วัชรอยู่ และคณะ (2537) จิตวิทยาทั่วไป กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543) วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร  
ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มนัส บุญวงศ์ (2537) แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ลักคณา โยคะวิสัย (2550) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดหนองบัวลำภู  
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ลัดดา กุลนันทน์ (2543) แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และ  
เทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ (2552) “รัฐประศาสนศาสตร์กับการทำงานของข้าราชการ” ใน  
เอกสารการสอนชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์  
หน่วยที่ 13 หน้า 319 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- วนิดา เหลืองสังกุล (2552) “การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มี  
ต่อ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี”  
สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการภาครัฐและ  
ภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร
- วไรพร เจริญพร คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติ:  
ศึกษากรณี บริษัท ไทยไวร์ แอนด์ เคเบิลเซอร์วิสเซล จำกัด. ปัญหาพิเศษ  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป , บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยบูรพา
- วุฒิชัย จำนวน (2539) การจูงใจในองค์กรธุรกิจ กรุงเทพมหานคร พัฒนาการศึกษา
- สุชา จันทน์อม (2533) จิตวิทยาทั่วไป กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด

- สุชาดา คำสุชาติ (2536) แรงจูงใจการรับรู้บทบาทและการปฏิบัติงานตามบทบาทการสอนสุขศึกษา  
ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลทั่วไปในส่วนกลางสังกัดกรมการแพทย์  
กระทรวงสาธารณสุข
- สุจินดา อ่อนแก้ว (2538) “คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาลัยทราวดี”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุธรรม รัตน์โชติ (2552) พฤติกรรมองค์การและการจัดการ กรุงเทพมหานคร  
บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด
- สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549) พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. ปทุมธานี : โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต
- สุรสิทธิ์ ศรีวิรัตน์ (2550) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขศูนย์สุขภาพชุมชน  
มหาสารคาม วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรสุภาพมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุทิน สายสงวน (2533) “การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการ :  
ศึกษากรณีข้าราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการเกษตรที่ประจำสำนักงานเกษตรอำเภอ  
ในภาคใต้” วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมนุษยมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยา  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สิทธิชัย อุยตระกูล (2539) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับล่างในโรงงาน  
อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในจังหวัดปราจีนบุรี วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม.สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สรวิศ รุ่งหลัก (2549) คุณภาพคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง  
กองตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานกรุงเทพ  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2549: 137)
- เสริมศรี เวชชะ และคณะ (2535) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรจากคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ของอาจารย์พยาบาล สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข  
กรุงเทพมหานคร
- สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2545) พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์  
พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2545: 263-280)

- ศิริพร โอพารธรรมรัตน์ (2546) การเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน. ศึกษารณิ  
บริษัทอดิเทพ จำกัด ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- ไศรยา วงศ์วิริยะสิทธิ์ (2545) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อ  
องค์การของพนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน บริษัทการบิน  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เยาวลักษณ์ อ่วมทร (2551) คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีวศึกษา  
พระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- อรุณี สุมโนมหาอุดม (2543) คุณภาพชีวิตการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการ  
ข้าราชการพลเรือน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อัญชลิต สุวรรณโรจน์ (2539) ปัจจัย ที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน :  
ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์เปิดเขาเขียว องค์การสวนสัตว์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เอกมน โลหะญาณจารี (2547) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข เขตชนบุรี  
กรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์  
เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระเจ้าพระยา
- อารี สังข์ศิลป์ชัย (2548) คุณภาพชีวิตการทำงานของครูผู้สอนใน โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษานครปฐม วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- Alderfer, C,P. (1972) *Distance , Relatedness and Growth*. New York : Frec.
- Dubrin, A.J. (1992) *Human Relations*. (5<sup>th</sup>ed.) New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Greenberg, J. and McClelland, David C. (1985) *Human motivation*. The United States of  
America.Scott,Foresman,
- McGregor, D. (1960) *The Human Side of Enterprise*. New York : McGraw-  
Hill Book Co., Ltd., Saal, F.E., and Knight, P.A. *Industrial and  
Organizational Psychology*. (2nd ed.) California :Wadsworth, 1992.

- Huse, E. F. and Cummings T. G. (1985).Organization Development and Change. Minnesota : West Publishing
- Kast, F.E., Rosensweig and James E. (1985). Organization and Management : A systems and Comtignency Approach. 4<sup>th</sup>. Ed. New York : Mc Graw – Hill
- Kossen, S. (1991).The Human Side of Organization. 5th ed. New York : Harper Collins Publishers.
- Schuler, R.S., Beutell, N.J. and Youngblood, S.A. (1989).Effective Personnel Management. (3<sup>rd</sup> ed.) St. Paul : West Publishing,
- Umstot, D.D. (1984). Understanding Organizational Behavior. New York : West Publishing.
- Richard E Walton, Improving the Quality of Life, Harvard Business Review 52(3): 12-16 May-June 1974.
- Vroom, V. (1982). Work and Motivation. Malabar, Florida : Robert E. Krieger.





ภาคผนวก

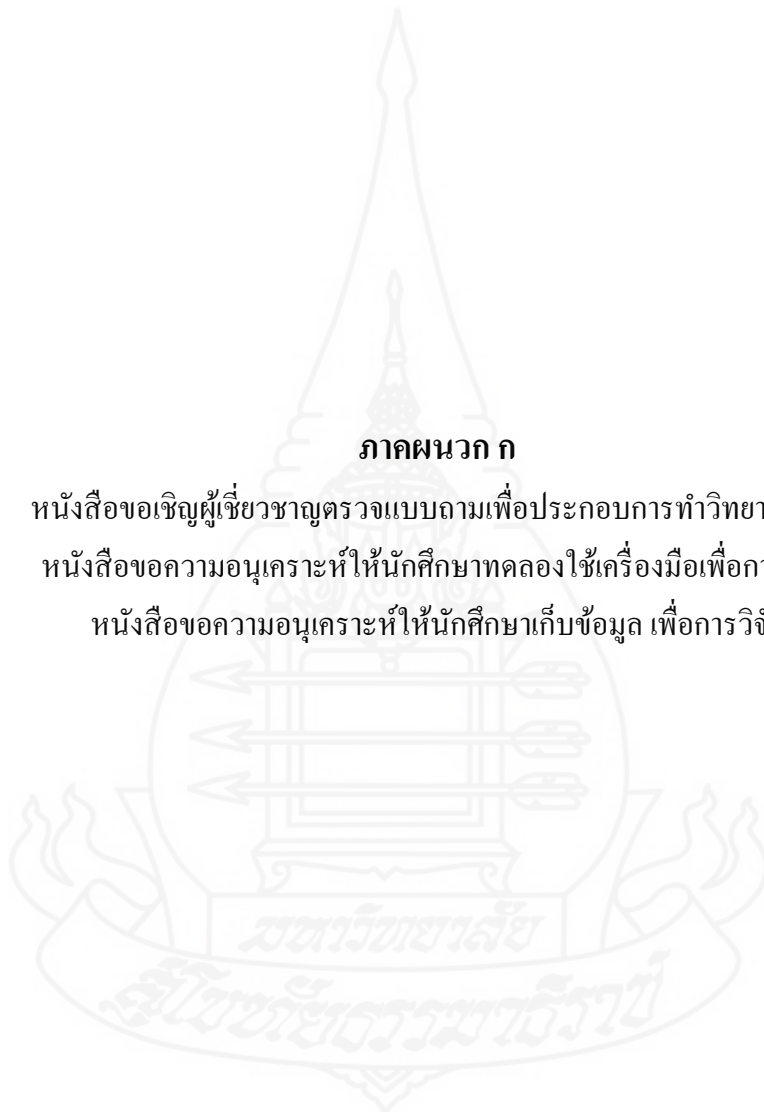
มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



**ภาคผนวก ก**

หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบถาวรเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์  
หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการวิจัย  
หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย





ที่ ศธ 0522.17/ บ ๕๒๓

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๗ พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ จุ้ยโต

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายนิยม จับใจสุข นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง  
คุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” ตามโครงการ  
การศึกษาวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าวนักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาวิทยานิพนธ์ ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ  
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ  
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ  
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 081-3089913, 080-2391234

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จีราภรณ์ สุธัมมสภา)

รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-8186

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 498

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๗ พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายนิยม จับใจสุข นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง  
คุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” ตามโครงการ  
การศึกษาวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาวิทยานิพนธ์ ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ  
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ  
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ  
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 081-3089913, 080-2391234

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จีราภรณ์ สุธัมมสภา)

รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-8186

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 429

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๗ พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ลักษณา ศิริวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายนิยม จับใจสุข นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง  
คุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” ตามโครงการ  
การศึกษาวิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล  
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาวิทยานิพนธ์ วัชชนหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือ  
วิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบ  
และให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับ  
นักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 081-3089913, 080-2391234

สาขาวิชา ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี  
จึงขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุทธิมสกา)

รักษาราชการแทนประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-8186

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/ บ 555

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑๗ พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองบริการและบำรุงรักษาเครื่องกล (นายสมน บุญศักดิ์ศรี)

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายนิยม จับใจสุข นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค" ตามโครงการการศึกษาวินิจฉัยที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหาร ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์แก่งานวิชาการสืบไป หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 081-308-9913 , 080-239-1234

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข็มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048184

โทรสาร. 02-5033612



ที่ ศธ 0522.17/บ ๕๖1

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช  
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด  
จังหวัดนนทบุรี 11120

27 พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด  
2. แบบสอบถาม จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นายนิยม จับใจสุข นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ  
ชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” ตามโครงการการศึกษา  
วิทยานิพนธ์ที่ส่งมาพร้อมนี้

ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากท่านซึ่งเป็นผู้บริหารรวมทั้งบุคลากร  
ในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการขออนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บ  
ข้อมูลเพื่อการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข  
โทรศัพท์ 081-308-9913 , 080-239-1234 และกรุณาส่งคืนได้ที่ เลขที่ 200 ถ.งามวงศ์วาน แขวงลาดยาว  
เขตจตุจักร กทม. 10900 อาคาร 9 กองบริการและบำรุงรักษาเครื่องกล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษา และขอขอบพระคุณล่วงหน้า  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. 02-5048181-8186

โทรสาร. 02-5033612

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน**  
**ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**

.....

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความคิดเห็น หรือความรู้สึที่เป็นจริงจากท่านให้มากที่สุด และข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเก็บเป็นความลับ ซึ่งไม่มีผลเสียหายต่อท่านผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดทั้งสิ้น โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 36 ข้อคำถาม

**ตอนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 36 ข้อคำถาม

**ตอนที่ 4** ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นายนิยม จัปใจสุข

นักศึกษาปริญญาโท แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
 บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ  ชาย  
 หญิง
2. สังกัด กฟฟ.  สำนักงานใหญ่  
 สำนักงาน กฟข. ....  
(น.1,น.2,น.3,ฉ.1,ฉ.2,ฉ.3,ก.1,ก.2,ก.3,ต.1,ต.2,ต.3)
3. อายุ .....ปี
4. สถานภาพสมรส  โสด  
 สมรส  
 หม้าย/หย่า
5. ระดับการศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  
 สูงกว่า ปริญญาโท
6. ระยะเวลาปฏิบัติงานกับ กฟภ. .... ปี
7. รายได้จากเงินเดือน  ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท  
 20,001-35,000 บาท  
 35,001-50,000 บาท  
 50,001 บาทขึ้นไป
8. ตำแหน่งงาน  ผู้บริหาร  
 นักวิชาการ  
 พนักงานวิชาชีพ  
 เสมียนพนักงาน

**ตอนที่ 2** แบบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ระดับความคิดเห็น) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน เพียงข้อเดียว

**ระดับความคิดเห็น** ดังนี้ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก  
3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย  
1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| คุณภาพชีวิตการทำงาน  | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม</b>   |                  |   |   |   |   |
| 1. เงินเดือนที่ท่านได้รับพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป            |                  |   |   |   |   |
| 2. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นที่มีลักษณะเดียวกัน |                  |   |   |   |   |
| 3. ค่าเบี้ยเลี้ยง/ที่พัก /ค่าเดินทาง มีความพอเพียงเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่มีลักษณะเดียวกัน    |                  |   |   |   |   |
| 4. ค่าเบี้ยเลี้ยง/ ที่พัก/ค่าเดินทางไปทำงานที่หน่วยงานที่ท่านได้รับมีความเป็นธรรม              |                  |   |   |   |   |
| 5. เงินโบนัสที่ท่านได้รับนั้นมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้    |                  |   |   |   |   |
| 6. เงินโบนัสที่องค์กรพิจารณาจ่ายให้กับท่านมีความเป็นธรรม                                       |                  |   |   |   |   |
| 7. ท่านมีเครื่องใช้ไฟฟ้ามาอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นได้จากเงินช่วยค่ากระแสไฟฟ้าอย่างพอเพียง       |                  |   |   |   |   |
| 8. เงินช่วยค่ากระแสไฟฟ้ามีความเป็นธรรม   |                  |   |   |   |   |
| 9. ท่านได้รับเงินค่าปฏิบัติงานล่วงเวลามาเป็นรายได้เสริมที่พอเพียง                              |                  |   |   |   |   |
| 10. ท่านได้รับเงินค่าล่วงเวลาด้วยความเป็นธรรม  |                  |   |   |   |   |

| คุณภาพชีวิตการทำงาน  | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย</b>  |                  |   |   |   |   |
| 11. อุปกรณ์ป้องกันอันตราย/เครื่องอำนวยความสะดวก ทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยมีความสะดวกสบายทั้งร่างกายและจิตใจ |                  |   |   |   |   |
| 12. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทำให้ท่านไม่อยู่ในสถานะที่เสี่ยงภัยจนเกินไป                                     |                  |   |   |   |   |
| 13. ท่านได้รับการฝึกอบรมการใช้อุปกรณ์ทำงาน เครื่องมือทำงาน อย่างปลอดภัยก่อนปฏิบัติงานจริง                |                  |   |   |   |   |
| 14. ท่านใช้เครื่องจักรกลที่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบรับรองความปลอดภัยให้สม่ำเสมอ                              |                  |   |   |   |   |
| 15. ท่านได้รับการฝึกอบรมความปลอดภัยในอาคารสถานที่ เช่น การฝึกซ้อมการอพยพหนีไฟ                            |                  |   |   |   |   |
| 16. องค์กรของท่านมีเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยอย่างเพียงพอคอยตรวจสอบดูแลรับรองความปลอดภัย                 |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านการพัฒนาความสามารถ</b>  |                  |   |   |   |   |
| 17. ท่านได้รับการศึกษาเพิ่มเติม/ฝึกอบรม/ดูงาน/สัมมนา มาพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่           |                  |   |   |   |   |
| 18. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือคิดนวัตกรรมใหม่ๆ                  |                  |   |   |   |   |
| 19. ท่านได้ใช้ความรู้ ทักษะ และทัศนคติกับงานที่ทำเป็นอย่างดี   |                  |   |   |   |   |
| 20. ความเชี่ยวชาญในการทำงานของท่านเปิดโอกาสให้ได้ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นก่อนให้เกิดความมั่นคงในอาชีพ    |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม</b>   |                  |   |   |   |   |
| 21. งานที่ท่านทำเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ท่านได้สร้างสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลต่างๆ                           |                  |   |   |   |   |
| 22. เพื่อนร่วมงานของท่านยินดีให้ความร่วมมือช่วยเหลือแนะนำท่านด้วยดี                                      |                  |   |   |   |   |
| 23. องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีผู้คนสนใจอยากเข้ามาเป็นสมาชิกร่วมปฏิบัติงานเช่นเดียวกับท่าน              |                  |   |   |   |   |
| 24. สังคมรับรู้ถึงโอกาสของท่านที่จะได้ก้าวสู่ตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถที่ปฏิบัติงานด้วยดีเสมอมา |                  |   |   |   |   |

| คุณภาพชีวิตการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25. ท่านเห็นว่าผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกียรติท่านเสมอในฐานะเพื่อนร่วมงานที่ดี |                  |   |   |   |   |
| 26. ท่านได้รับความไว้วางใจจากทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กร                                    |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ</b>                                 |                  |   |   |   |   |
| 27. หัวหน้างานของท่านให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของทุก ๆ คนอย่างเสมอหน้ากัน                |                  |   |   |   |   |
| 28. ความสำเร็จของงานตามเป้าหมายขององค์กร ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการทำงาน         |                  |   |   |   |   |
| 29. ท่านกับเพื่อนร่วมงานของท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้ในระหว่างการทำงาน                      |                  |   |   |   |   |
| 30. ฝ่ายบริหารขององค์กรยอมรับและเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ                       |                  |   |   |   |   |
| 31. ในการทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่                              |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัวและครอบครัว</b>  |                  |   |   |   |   |
| 32. ท่านคิดว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความสมดุลกับระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม                  |                  |   |   |   |   |
| 33. มีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานและช่วงเวลาอิสระจากงานในแต่ละวัน                            |                  |   |   |   |   |
| 34. ท่านมีโอกาสดำรงพักผ่อนหย่อนใจได้เล่นกีฬาหรือดนตรีที่องค์กรจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้         |                  |   |   |   |   |
| 35. ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของท่านมีความลงตัวในการดำเนินชีวิตประจำวัน                    |                  |   |   |   |   |
| 36. การทำงานของท่านส่งผลให้ชีวิตครอบครัวของท่านมีความสุข                                      |                  |   |   |   |   |

**ตอนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ระดับความคิดเห็น) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน  
เพียงข้อเดียว

ระดับความคิดเห็น ดังนี้ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน  | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>ด้านการยอมรับนับถือ</b>   |                  |   |   |   |   |
| 1. ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับนับถือใน ความสำเร็จของท่านที่ทำงานได้บรรลุ<br>ตามเป้าหมาย               |                  |   |   |   |   |
| 2. เพื่อนหรือบุคคลในหน่วยงานของท่านมักจะมาขอคำปรึกษาจากท่านให้ช่วย<br>แนะนำวิธีการทำงาน              |                  |   |   |   |   |
| 3. ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานหลังจากงาน<br>ของท่านบรรลุผลสำเร็จ        |                  |   |   |   |   |
| 4. ความสามารถของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                                   |                  |   |   |   |   |
| 5. ท่านได้รับกำลังใจอย่างมากเมื่อมีผู้คนมาแสดงความยินดีในความสำเร็จของ<br>งานตามเป้าหมาย             |                  |   |   |   |   |
| 6. ท่านคิดว่าอาชีพที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ เป็นอาชีพที่มีเกียรติ และสังคมให้<br>การยอมรับ          |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>   |                  |   |   |   |   |
| 7. ความรู้ความสามารถของท่านทำให้ได้รับผิดชอบงานที่สำคัญมากขึ้น                                       |                  |   |   |   |   |
| 8. องค์กรของท่านสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้<br>ความสามารถและทักษะในการทำงาน |                  |   |   |   |   |
| 9. องค์กรของท่านเปิด โอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น                           |                  |   |   |   |   |
| 10. ท่านคิดว่า ความก้าวหน้าในการทำงานในองค์กรของท่านขึ้นอยู่กับผลงาน<br>และความสามารถ                |                  |   |   |   |   |
| 11. ท่านมีโอกาสดำเนินตำแหน่งหรือขั้นที่สูงขึ้นได้ต่อเมื่องานที่ท่านทำประสบ<br>ความสำเร็จ             |                  |   |   |   |   |

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน   | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. งานที่ท่านทำอยู่กับองค์กรปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้า                              |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านความรับผิดชอบต่องาน</b>  |                  |   |   |   |   |
| 13. ปัจจุบันท่านทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง  |                  |   |   |   |   |
| 14. ท่านมีโอกาสนในการแสดงความสามารถกับงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มที่              |                  |   |   |   |   |
| 15. ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญจึงมีความมุ่งมั่นให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย             |                  |   |   |   |   |
| 16. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถเป็นความสำนึกรับผิดชอบต่องานในหน้าที่                                |                  |   |   |   |   |
| 17. ท่านคิดว่าความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานคือตัวชี้วัดความสำเร็จให้กับองค์กร                        |                  |   |   |   |   |
| 18. ท่านคิดว่าท่านคือบุคคลหนึ่งที่นำความสำเร็จสู่องค์กรของท่าน                                      |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน</b>  |                  |   |   |   |   |
| 19. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง   |                  |   |   |   |   |
| 20. ท่านตั้งใจทำงานเกิดจากแรงผลักดันภายในของท่านให้ปฏิบัติงาน                                       |                  |   |   |   |   |
| 21. ผู้บังคับบัญชาของท่านพอใจในความสำเร็จของงานที่ท่านได้รับมอบหมายตามเวลาที่กำหนด                  |                  |   |   |   |   |
| 22. ท่านใช้ความสามารถในการแก้ปัญหางานที่ได้รับมอบหมายจนประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา |                  |   |   |   |   |
| 23. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้ตั้งใจปฏิบัติงานจนนำไปสู่ความสำเร็จ                                      |                  |   |   |   |   |
| 24. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่สามารถแก้ไขปัญหางานที่ต้องใช้ทักษะอย่างมาก                                  |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านความมั่นคงในงาน</b>  |                  |   |   |   |   |
| 25. องค์กรของท่านยังคงตำแหน่งงานไว้รองรับพนักงานและมีการพัฒนาให้มีความสำคัญมากขึ้น                  |                  |   |   |   |   |
| 26. องค์กรของท่านยังคงดำรงอยู่เพื่อดูแลพลังงานไฟฟ้าให้ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ                      |                  |   |   |   |   |
| 27. องค์กรของท่านยังเปิดรับพนักงานใหม่แทนพนักงานที่เกษียณอายุราชการหรือก่อนอายุราชการ               |                  |   |   |   |   |

| แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน   | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|---|------------------|---|---|---|---|
|   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 28. องค์กรของท่านมีโครงการใหม่ๆเกิดขึ้นและ พนักงานมีงานทำอย่างต่อเนื่อง                       |                  |   |   |   |   |
| 29. ท่านคิดว่าองค์กรทำให้ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพที่มีความมั่นคง                 |                  |   |   |   |   |
| 30. องค์กรของท่านทำให้ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาที่ได้รับความคุ้มครองที่ดีจากผู้บังคับบัญชา |                  |   |   |   |   |
| <b>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</b>   |                  |   |   |   |   |
| 31. คำสั่งงาน การทำงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเอง                          |                  |   |   |   |   |
| 32. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม และไม่เข้มงวดจนเกินไป                                 |                  |   |   |   |   |
| 33. ท่านให้ความเป็นกันเองกับทีมงานทุกคนเช่นเดียวกับผู้บังคับบัญชาให้กับท่าน                   |                  |   |   |   |   |
| 34. ท่านคิดว่าความยุติธรรมและไม่เข้มงวดเกินไปกับทีมงานจะเป็นผลดีกับท่าน                       |                  |   |   |   |   |
| 35. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดีพบปะสังสรรค์หาหรือกันและกันเสมอ                    |                  |   |   |   |   |
| 36. ท่านกับเพื่อนทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงานเสมอ                              |                  |   |   |   |   |

#### ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

##### 4.1 ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

.....

.....

.....

##### 4.2 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

##### 4.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

**ภาคผนวก ค**

ค่าดัชนีความสอดคล้องของคุณภาพชีวิตการทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค





ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

| ข้อที่ | คะแนนผู้เชี่ยวชาญ |         |         | ผลรวมของคะแนน<br>$\sum R$ | $IOC = \frac{\sum R}{N}$ | ผลการพิจารณา |
|--------|-------------------|---------|---------|---------------------------|--------------------------|--------------|
|        | คนที่ 1           | คนที่ 2 | คนที่ 3 |                           |                          |              |
| 1      | 1                 | 1       | 0       | 2                         | 0.67                     | ใช้ได้       |
| 2      | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 3      | 0                 | 1       | 0       | 1                         | 0.33                     | ปรับปรุง     |
| 4      | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 5      | 1                 | 1       | 0       | 2                         | 0.67                     | ใช้ได้       |
| 6      | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 7      | 0                 | 1       | 0       | 1                         | 0.33                     | ปรับปรุง     |
| 8      | 0                 | 1       | 1       | 2                         | 0.67                     | ใช้ได้       |
| 9      | 1                 | 1       | 0       | 2                         | 0.67                     | ใช้ได้       |
| 10     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 11     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 12     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 13     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 14     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 15     | 1                 | 1       | 0       | 2                         | 0.67                     | ใช้ได้       |
| 16     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 17     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 18     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 19     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 20     | 1                 | 1       | -1      | 1                         | 0.33                     | ปรับปรุง     |
| 21     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 22     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 23     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 24     | 1                 | 1       | -1      | 1                         | 0.33                     | ปรับปรุง     |
| 25     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของคุณภาพชีวิตการทำงานของ  
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ต่อ)

| ข้อที่ | คะแนนผู้เชี่ยวชาญ |         |         | ผลรวมของคะแนน<br>$\Sigma R$ | $IOC = \frac{\Sigma R}{N}$ | ผลการพิจารณา |
|--------|-------------------|---------|---------|-----------------------------|----------------------------|--------------|
|        | คนที่ 1           | คนที่ 2 | คนที่ 3 |                             |                            |              |
| 26     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 27     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 28     | 1                 | 1       | -1      | 1                           | 0.33                       | ปรับปรุง     |
| 29     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 30     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 31     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 32     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 33     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 34     | 1                 | 1       | -1      | 1                           | 0.33                       | ปรับปรุง     |
| 35     | 1                 | 1       | 0       | 2                           | 0.67                       | ใช้ได้       |
| 36     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

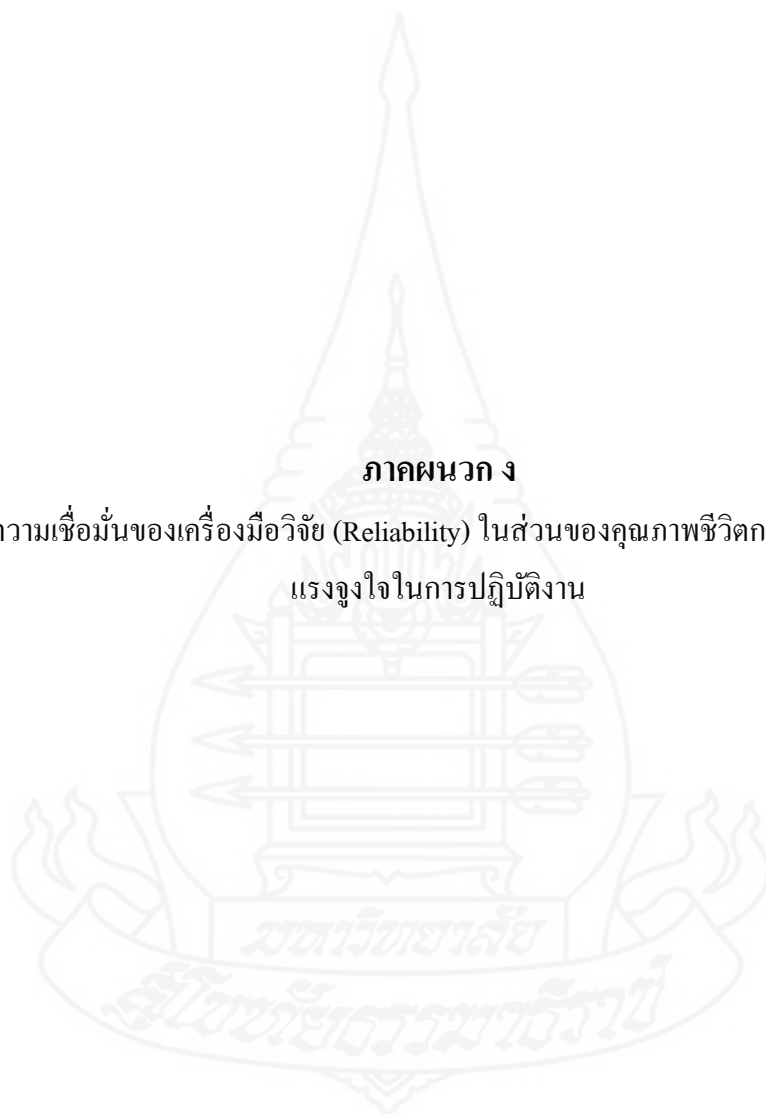
| ข้อที่ | คะแนนผู้เชี่ยวชาญ |         |         | ผลรวมของคะแนน<br>$\Sigma R$ | $IOC = \frac{\Sigma R}{N}$ | ผลการพิจารณา |
|--------|-------------------|---------|---------|-----------------------------|----------------------------|--------------|
|        | คนที่ 1           | คนที่ 2 | คนที่ 3 |                             |                            |              |
| 1      | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 2      | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 3      | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 4      | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 5      | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 6      | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 7      | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 8      | 0                 | 1       | 1       | 2                           | 0.67                       | ใช้ได้       |
| 9      | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 10     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 11     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 12     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 13     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 14     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 15     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 16     | 1                 | 1       | -1      | 1                           | 0.33                       | ปรับปรุง     |
| 17     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 18     | -1                | 1       | 1       | 1                           | 0.33                       | ปรับปรุง     |
| 19     | 0                 | 1       | 1       | 2                           | 0.67                       | ใช้ได้       |
| 20     | 1                 | 1       | -1      | 1                           | 0.33                       | ปรับปรุง     |
| 21     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 22     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |
| 23     | -1                | 1       | 1       | 1                           | 0.33                       | ปรับปรุง     |
| 24     | -1                | 1       | 1       | 1                           | 0.33                       | ปรับปรุง     |
| 25     | 1                 | 1       | 1       | 3                           | 1.00                       | ใช้ได้       |

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ต่อ)

| ข้อที่ | คะแนนผู้เชี่ยวชาญ |         |         | ผลรวมของคะแนน<br>$\sum R$ | $IOC = \frac{\sum R}{N}$ | ผลการพิจารณา |
|--------|-------------------|---------|---------|---------------------------|--------------------------|--------------|
|        | คนที่ 1           | คนที่ 2 | คนที่ 3 |                           |                          |              |
| 26     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 27     | 0                 | 1       | 1       | 2                         | 0.67                     | ใช้ได้       |
| 28     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 29     | 0                 | 1       | 1       | 2                         | 0.67                     | ใช้ได้       |
| 30     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 31     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 32     | 0                 | 1       | 1       | 2                         | 0.67                     | ใช้ได้       |
| 33     | 1                 | 1       | -1      | 1                         | 0.33                     | ปรับปรุง     |
| 34     | 0                 | 1       | 1       | 2                         | 0.67                     | ใช้ได้       |
| 35     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |
| 36     | 1                 | 1       | 1       | 3                         | 1.00                     | ใช้ได้       |

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) ในส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงานและ  
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน



ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย(Reliability) ในส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงาน

| ด้านสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม   | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. เงินเดือนที่ท่านได้รับพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป             | 31.20                      | 35.683                         | .606                             | .815                             |
| 2. เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นที่มีลักษณะเดียวกัน | 31.23                      | 36.668                         | .557                             | .819                             |
| 3. ค่าเบี้ยเลี้ยง/ที่พัก /ค่าเดินทาง มีความพอเพียงเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่มีลักษณะเดียวกัน     | 31.60                      | 33.214                         | .697                             | .803                             |
| 4. ค่าเบี้ยเลี้ยง/ ที่พัก/ค่าเดินทางไปทำงานที่สำนักงานที่ท่านได้รับมีความเป็นธรรม               | 31.53                      | 32.809                         | .710                             | .801                             |
| 5. เงินโบนัสที่ท่านได้รับนั้นมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปพอเพียงกับการมีชีวิตอยู่ได้     | 31.60                      | 31.145                         | .779                             | .791                             |
| 6. เงินโบนัสที่องค์การพิจารณาจ่ายให้กับท่าน มีความเป็นธรรม                                      | 31.70                      | 31.114                         | .783                             | .791                             |
| 7. ท่านมีเครื่องใช้ไฟฟ้ามาอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นได้จากเงินช่วยค่ากระแสไฟฟ้าอย่างพอเพียง        | 31.27                      | 35.444                         | .507                             | .821                             |
| 8. เงินช่วยค่ากระแสไฟฟ้ามีความเป็นธรรม  | 30.97                      | 34.378                         | .667                             | .808                             |
| 9. ท่านได้รับเงินค่าปฏิบัติงานล่วงเวลามาเป็นรายได้เสริมที่พอเพียง                               | 32.77                      | 37.151                         | .216                             | .855                             |
| 10. ท่านได้รับเงินค่าล่วงเวลาด้วยความเป็นธรรม   | 32.33                      | 38.713                         | .092                             | .872                             |

## ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย(Reliability) ในส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงาน (ต่อ)

| ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. อุปกรณ์ป้องกันอันตราย/เครื่องอำนวยความสะดวก ทำให้ท่านรู้สึกปลอดภัยมีความสะดวกสบายทั้งร่างกายและจิตใจ | 18.43                      | 10.116                         | .697                             | .827                             |
| 2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทำให้ท่านไม่อยู่ในสภาวะที่เสี่ยงภัยจนเกินไป                                     | 18.47                      | 10.464                         | .607                             | .843                             |
| 3. ท่านได้รับการฝึกอบรมการใช้อุปกรณ์ทำงาน เครื่องมือทำงาน อย่างปลอดภัยก่อนปฏิบัติงานจริง                | 18.47                      | 10.533                         | .641                             | .837                             |
| 4. ท่านใช้เครื่องจักรกลที่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบรับรองความปลอดภัยให้สม่ำเสมอ                              | 18.43                      | 10.737                         | .446                             | .875                             |
| 5. ท่านได้รับการฝึกอบรมความปลอดภัยในอาคารสถานที่ เช่น การฝึกซ้อมการอพยพหนีไฟ                            | 18.40                      | 9.352                          | .739                             | .818                             |
| 6. องค์กรของท่านมีเจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยอย่างเพียงพอคอยตรวจสอบดูแลรับรองความปลอดภัย                 | 18.63                      | 9.689                          | .812                             | .806                             |

## ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย(Reliability) ในส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงาน (ต่อ)

| ด้านการพัฒนาความสามารถ   | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. ท่านได้รับการศึกษาเพิ่มเติม/ฝึกอบรม/ดูงาน/สัมมนา มาพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่        | 11.77                      | 4.047                          | .836                             | .780                             |
| 2. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้เสนอความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือคิฉนวัตกรรมใหม่ๆ               | 11.60                      | 5.352                          | .667                             | .847                             |
| 3. ท่านได้ใช้ความรู้ ทักษะ และทัศนคติกับงานที่ทำเป็นอย่างดี  | 11.53                      | 5.085                          | .747                             | .816                             |
| 4. ความเชี่ยวชาญในการทำงานของท่านเปิดโอกาสให้ได้ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นก่อนให้เกิดความมั่นคงในอาชีพ | 11.60                      | 5.903                          | .654                             | .856                             |



## ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย(Reliability) ในส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงาน (ต่อ)

| ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม   | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. งานที่ท่านทำเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ท่านได้สร้างสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลต่างๆ                           | 20.37                      | 6.792                          | .519                             | .824                             |
| 2. เพื่อนร่วมงานของท่านยินดีให้ความร่วมมือช่วยเหลือแนะนำท่านด้วยดี                                      | 20.57                      | 6.254                          | .691                             | .787                             |
| 3. องค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีผู้คนสนใจอยากเข้ามาเป็นสมาชิกร่วมปฏิบัติงานเช่นเดียวกับท่าน              | 20.13                      | 7.016                          | .452                             | .837                             |
| 4. สังคมรับรู้ถึงโอกาสของท่านที่จะได้ก้าวสู่ตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถที่ปฏิบัติงานด้วยดีเสมอมา | 20.43                      | 6.875                          | .611                             | .805                             |
| 5. ท่านเห็นว่าผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกียรติท่านเสมอในฐานะเพื่อนร่วมงานที่ดี            | 20.40                      | 6.593                          | .676                             | .792                             |
| 6. ท่านได้รับความไว้วางใจจากทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กร   | 20.43                      | 6.185                          | .706                             | .784                             |

## ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย(Reliability) ในส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงาน (ต่อ)

| ด้านประชาธิปไตยในการทำงานกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ                               | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. หัวหน้างานของท่านให้เกียรติและรับฟังความคิดเห็นของทุก ๆ คนอย่างเสมอหน้ากัน        | 14.90                      | 8.369                          | .750                             | .858                             |
| 2. ความสำเร็จของงานตามเป้าหมายขององค์กร ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการทำงาน | 15.23                      | 8.392                          | .694                             | .871                             |
| 3. ท่านกับเพื่อนร่วมงานของท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้ในระหว่างการทำงาน              | 15.07                      | 7.857                          | .834                             | .838                             |
| 4. ฝ่ายบริหารขององค์กรยอมรับและเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ               | 15.27                      | 8.064                          | .770                             | .853                             |
| 5. ในการทำงานเป็นทีม สมาชิกทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้เต็มที่                      | 15.00                      | 8.552                          | .603                             | .893                             |

## ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย(Reliability) ในส่วนของคุณภาพชีวิตการทำงาน (ต่อ)

| ด้านความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัว<br>และครอบครัว   | Scale<br>Mean if<br>Item<br>Deleted | Scale<br>Variance if<br>Item Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if<br>Item<br>Deleted |
|---|-------------------------------------|--------------------------------------|--|---|
| 1. ท่านคิดว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความสมดุลกับ<br>ระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม               | 15.27                               | 5.030                                | .724                                   | .629                                      |
| 2. มีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานและ<br>ช่วงเวลาอิสระจากงานในแต่ละวัน                         | 15.50                               | 5.638                                | .398                                   | .749                                      |
| 3. ท่านมีโอกาสดำรงพักผ่อนหย่อนใจได้เล่น<br>กีฬาหรือดนตรีที่องค์การจัดสถานที่และ<br>อุปกรณ์ให้ | 15.87                               | 5.223                                | .414                                   | .754                                      |
| 4. ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของท่านมี<br>ความลงตัวในการดำเนินชีวิตประจำวัน                 | 15.30                               | 5.528                                | .578                                   | .684                                      |
| 5. การทำงานของท่านส่งผลให้ชีวิตครอบครัว<br>ของท่านมีความสุข                                   | 15.13                               | 5.775                                | .536                                   | .700                                      |

## ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) ในส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

| ด้านการยอมรับนับถือ   | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับนับถือในความสำเร็จของท่านที่ทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย         | 19.63                      | 6.723                          | .727                             | .772                             |
| 2. เพื่อนหรือบุคคลในหน่วยงานของท่านมักจะมาขอคำปรึกษาจากท่านให้ช่วยแนะนำวิธีการทำงาน       | 19.87                      | 6.947                          | .547                             | .805                             |
| 3. ท่านได้รับคำยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานหลังจากงานของท่านบรรลุผลสำเร็จ | 19.67                      | 6.851                          | .645                             | .786                             |
| 4. ความสามารถของท่านเป็นที่ยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                        | 19.77                      | 6.392                          | .719                             | .769                             |
| 5. ท่านได้รับกำลังใจอย่างมากเมื่อมีผู้คนมาแสดงความยินดีในความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย      | 19.67                      | 6.575                          | .668                             | .780                             |
| 6. ท่านคิดว่าอาชีพที่ท่านปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ เป็นอาชีพที่มีเกียรติ และสังคมให้การยอมรับ   | 19.40                      | 7.145                          | .344                             | .859                             |

## ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) ในส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

| ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. ความรู้ความสามารถของท่านทำให้ได้รับผิดชอบงานที่สำคัญมากขึ้น                                     | 19.30                      | 11.734                         | .610                             | .901                             |
| 2. องค์กรของท่านสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการศึกษาอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน | 19.33                      | 10.989                         | .809                             | .873                             |
| 3. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น                          | 19.47                      | 11.085                         | .667                             | .895                             |
| 4. ท่านคิดว่า ความก้าวหน้าในการทำงานในองค์กรของท่านขึ้นอยู่กับผลงานและความสามารถ                   | 19.47                      | 10.120                         | .824                             | .869                             |
| 5. ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหรือขั้นที่สูงขึ้นได้ต่อเมื่องานที่ท่านทำประสบความสำเร็จ             | 19.37                      | 10.930                         | .744                             | .882                             |
| 6. งานที่ท่านทำอยู่กับองค์กรปัจจุบันส่งเสริมให้ท่านได้รับความก้าวหน้า                              | 19.23                      | 11.564                         | .759                             | .882                             |

## ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) ในส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

| ด้านความรับผิดชอบต่องาน  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. ปัจจุบันท่านทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง                                  | 19.90                      | 9.334                          | .739                             | .843                             |
| 2. ท่านมีโอกาสนในการแสดงความสามารถกับงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มที่  | 19.97                      | 9.895                          | .654                             | .858                             |
| 3. ท่านคิดว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญจึงมีความมุ่งมั่นให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย | 19.93                      | 9.306                          | .829                             | .828                             |
| 4. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถเป็นความสำนึกรับผิดชอบต่องานในหน้าที่                    | 19.87                      | 9.292                          | .780                             | .836                             |
| 5. ท่านคิดว่าความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานคือตัวชี้วัดความสำเร็จให้กับองค์กร            | 19.83                      | 9.592                          | .689                             | .852                             |
| 6. ท่านคิดว่าท่านคือบุคคลหนึ่งที่นำความสำเร็จสู่องค์กรของท่าน                          | 20.33                      | 11.333                         | .394                             | .896                             |

## ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) ในส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

| ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. ท่านตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง   | 20.47                      | 8.533                          | .738                             | .861                             |
| 2. ท่านตั้งใจทำงานเกิดจากแรงผลักดันภายในของท่านให้ปฏิบัติงาน                                       | 20.47                      | 9.085                          | .720                             | .866                             |
| 3. ผู้บังคับบัญชาของท่านพอใจในความสำเร็จของงานที่ท่านได้รับมอบหมายตามเวลาที่กำหนด                  | 20.67                      | 8.575                          | .795                             | .853                             |
| 4. ท่านใช้ความสามารถในการแก้ปัญหางานที่ได้รับมอบหมายจนประสบผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา | 20.60                      | 8.869                          | .724                             | .864                             |
| 5. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้ตั้งใจปฏิบัติงานจนนำไปสู่ความสำเร็จ                                      | 20.67                      | 8.230                          | .823                             | .847                             |
| 6. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่สามารถแก้ไขปัญหามองงานที่ต้องใช้ทักษะอย่างมาก                               | 20.80                      | 8.993                          | .485                             | .910                             |

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) ในส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

| ด้านความมั่นคงในงาน  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. องค์กรของท่านยังคงตำแหน่งงานไว้รองรับพนักงานและมีการพัฒนาให้มีความสำคัญมากขึ้น          | 19.67                      | 7.402                          | .327                             | .801                             |
| 2. องค์กรของท่านยังคงดำรงอยู่เพื่อดูแลพลังงานไฟฟ้าให้ประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ              | 19.20                      | 7.476                          | .403                             | .776                             |
| 3. องค์กรของท่านยังเปิดรับพนักงานใหม่แทนพนักงานที่เกษียณอายุราชการหรือก่อนอายุราชการ       | 19.50                      | 5.845                          | .641                             | .717                             |
| 4. องค์กรของท่านมีโครงการใหม่ๆเกิดขึ้นและพนักงานมีงานทำอย่างต่อเนื่อง                      | 19.67                      | 6.437                          | .753                             | .693                             |
| 5. ท่านคิดว่าองค์กรทำให้ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาในวิชาชีพที่มีความมั่นคง               | 19.37                      | 6.447                          | .711                             | .702                             |
| 6. องค์กรของท่านทำให้ท่านรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาที่ได้รับควบคุมครองที่ดีจากผู้บังคับบัญชา | 19.60                      | 7.972                          | .412                             | .773                             |



ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) ในส่วนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล  | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. คำสั่งงาน การทำงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเอง         | 19.63                      | 11.620                         | .750                             | .918                             |
| 2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรม และไม่เข้มงวดจนเกินไป                | 19.73                      | 11.030                         | .756                             | .917                             |
| 3. ท่านให้ความเป็นกันเองกับทีมงานทุกคน เช่นเดียวกับผู้บังคับบัญชาให้กับท่าน | 19.57                      | 10.392                         | .910                             | .896                             |
| 4. ท่านคิดว่าความยุติธรรมและไม่เข้มงวดเกินไปกับทีมงานจะเป็นผลดีกับท่าน      | 19.70                      | 10.907                         | .869                             | .903                             |
| 5. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อันดี พบปะสังสรรค์หรือกันและกันเสมอ    | 19.63                      | 10.516                         | .730                             | .924                             |
| 6. ท่านกับเพื่อนทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงานเสมอ             | 19.57                      | 11.633                         | .742                             | .919                             |

**ประวัติผู้วิจัย**

|                  |   |
|------------------|---|
| ชื่อ             | นายนิคม จับใจสุข  |
| วัน เดือน ปีเกิด | 8 สิงหาคม 2500  |
| สถานที่เกิด      | อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา                                    |
| ประวัติการศึกษา  | ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2551 |
| สถานที่ทำงาน     | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร                  |
| ตำแหน่ง          | ผู้อำนวยการระดับ 8  |

