

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานฝ่ายบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี จำนวน 90 คน ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เกรจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608) และใช้วิธีการสุ่มแบบสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยวิธีจับฉลากจากบัญชีรายชื่อของหน่วยงานจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test หรือความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One-Way ANOVA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

## สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (Ho 1)	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.1 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารไม่แตกต่างกัน (Ho 1.1)	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.2 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน (Ho 1.2)	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.3 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน (Ho 1.3)	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.4 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน (Ho 1.4)	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.5 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน (Ho 1.5)	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.6 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน (Ho 1.6)	ปฏิเสธสมมติฐาน

## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
2. อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (Ho 2)	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.1 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารไม่แตกต่างกัน (Ho 2.1)	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.2 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน (Ho 2.2)	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.3 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน (Ho 2.3)	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.4 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน (Ho 2.4)	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.5 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน (Ho 2.5)	ยอมรับสมมติฐาน
2.6 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน (Ho 2.6)	ยอมรับสมมติฐาน

## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
3. สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (Ho 3)	ปฏิเสธสมมติฐาน
3.1 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารไม่แตกต่างกัน (Ho 3.1)	ปฏิเสธสมมติฐาน
3.2 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน (Ho 3.2)	ปฏิเสธสมมติฐาน
3.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน (Ho 3.3)	ยอมรับสมมติฐาน
3.4 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน (Ho 3.4)	ปฏิเสธสมมติฐาน
3.5 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน (Ho 3.5)	ปฏิเสธสมมติฐาน
3.6 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน (Ho 3.6)	ปฏิเสธสมมติฐาน

## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (Ho 4)	ยอมรับสมมติฐาน
4.1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารไม่แตกต่างกัน (Ho 4.1)	ยอมรับสมมติฐาน
4.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน (Ho 4.2)	ปฏิเสธสมมติฐาน
4.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน (Ho 4.3)	ปฏิเสธสมมติฐาน
4.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน (Ho 4.4)	ปฏิเสธสมมติฐาน
4.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน (Ho 4.5)	ยอมรับสมมติฐาน
4.6 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน (Ho 4.6)	ยอมรับสมมติฐาน

## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
5. ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (Ho 3)	ยอมรับสมมติฐาน
5.1 ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารไม่แตกต่างกัน (Ho 5.1)	ยอมรับสมมติฐาน
5.2 ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน (Ho 5.2)	ปฏิเสธสมมติฐาน
5.3 ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน (Ho 5.3)	ยอมรับสมมติฐาน
5.4 ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน (Ho 5.4)	ปฏิเสธสมมติฐาน
5.5 ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน (Ho 5.5)	ยอมรับสมมติฐาน
5.6 ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน (Ho 5.6)	ยอมรับสมมติฐาน

## ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
6. รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน (Ho 3)	ยอมรับสมมติฐาน
6.1 รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารไม่แตกต่างกัน (Ho 6.1)	ยอมรับสมมติฐาน
6.2 รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน (Ho 6.2)	ยอมรับสมมติฐาน
6.3 รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน (Ho 6.3)	ยอมรับสมมติฐาน
6.4 รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน (Ho 6.4)	ปฏิเสธสมมติฐาน
6.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน (Ho 6.5)	ยอมรับสมมติฐาน
6.6 รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน (Ho 6.6)	ยอมรับสมมติฐาน



## อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน คือด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันและรับฟังความคิดเห็น ทำให้เกิดความสามัคคีช่วยเหลือกัน ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้และความสามารถในการบริหารงานและบริหารคน พนักงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองว่ามีความสำคัญกับองค์กร ในส่วนของด้านนโยบายและการบริหาร และ ด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเป็นผลมาจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่คนยังมีความต้องการแรงจูงใจด้านดังกล่าวเพื่อสนองความต้องการซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow' needs Hierarchy of theory) สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ชั้น ของมนุษย์มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ ซึ่งจะแสวงหาการตอบสนองความต้องการของตน ไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ในสังคมต่อไปได้อย่างมีความสุข บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การจูงใจตามทฤษฎีต้องพยายามตอบสนองความต้องการมนุษย์ซึ่งมีความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันได้ และความต้องการตั้งแต่ลำดับขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับต้นๆ และยังสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Dual factors หรือ Theory motivators – Hygienes theory) ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกัน ไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสนใจ และควรบริหารงานโดยใช้วิธีการที่เหมาะสม ในขณะที่ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยภายใน จะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ คนจะถูกจูงใจให้เพิ่มผลผลิตจากปัจจัยเหล่านี้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความรู้สึกในด้านดี เป็นสิ่งที่อยู่ภายในความรู้สึกนึกคิดหรือจิตใจแต่ละบุคคล กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในการทำงานส่วนปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความชัดเจน การสั่งการและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน มีนโยบายการบริหารงาน การตรวจสอบและ การควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ และสามารถนำนโยบายของหน่วยงานมาปฏิบัติได้จนบรรลุผล จากผลการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยรัตน์ ประจําแถว (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องวิจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานบริษัท มหาพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้านพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงานแล้วและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง

3. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) ทั้งนี้เนื่องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานนับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ ดังนั้นจึงเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสามารถแนะแนวทางหรือให้คำปรึกษาได้ ทั้งยังมีความสามารถในการใช้คนได้อย่างเหมาะสมกับงาน จากผลการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งกาญจน์ ปรางอุดม (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท พระนคร ยন্ত্রการ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท พระนคร ยন্ত্রการ จำกัด มีแรงจูงใจการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยจูงใจที่มีค่าระดับมาก คือ ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยค่าจูงที่มีค่าในระดับมาก คือ ด้านนโยบายการบริหาร และการปกครองการบังคับบัญชา

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่างๆ มีความ สะดวกรวดเร็ว ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลพร เจริญพร (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการซึ่งใช้กรอบทฤษฎี ปัจจัยคู่ในการศึกษา กรณีบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิส จำกัด” พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง หากวิเคราะห์รายด้านพบว่าแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี 2 ด้านคือ สภาพการทำงานและด้านสวัสดิการ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้านคือด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน และผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่าพนักงานมีรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตทำงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตที่ไม่แตกต่างกัน

5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีความรู้สึกรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานของให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอในการปฏิบัติงาน มีกิจกรรมที่จัดภายในหน่วยงานเช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ เข้าร่วมกีฬา เป็นต้น ทำให้มีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน จากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร บุตรน้อย (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

6. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่าพนักงานมีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะว่ามีความพอใจในตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันงานที่ทำอยู่มีประโยชน์สำหรับการก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในอนาคต มีโอกาสก้าวหน้าในงานเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น จากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลพร เจริญพร (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการซึ่งใช้กรอบทฤษฎี ปัจจัยคู่ในการศึกษา กรณีบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิส จำกัด” พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง หากวิเคราะห์รายด้านพบว่าแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี 2 ด้านคือ สภาพการทำงานและด้านสวัสดิการ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้านคือด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร บุตรน้อย (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ส่วนด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือนด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความเจริญเติบโต และด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

7. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี งานที่ทำในปัจจุบันมีความสำคัญและท้าทายความสามารถ หน้าที่การงานในปัจจุบันทำให้ได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากผลการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของลักดา กุลนานนท์ (2543) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วท.) ผลการศึกษาพบว่าลักษณะงานมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มากที่สุด รองลงมาคือความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายการบริหารองค์กร และด้านเงินเดือนค่าจ้าง ตามลำดับ นันทพร บุตรน้อย (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความเจริญเติบโต และด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทพร บุตรน้อย (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความเจริญเติบโต และด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

8. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่เป็นด้านช่าง และพนักงานหญิงที่ทำงานในสำนักงาน มีช่วงอายุในวัยเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ ส่วนการศึกษา

ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่าง จากผล การศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยกัลยรัตน์ ประจำแถว (2546) ได้ ทำการศึกษาเรื่องวิจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานบริษัท มหาพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานในแต่ละฝ่ายงาน ระดับการทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อายุ และ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทนและสวัสดิการและความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การ งานไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรนนท์ บรรจงภาค (2547) ได้ทำการศึกษา วิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากร สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ ในระดับปานกลาง ค่าตอบแทนเป็นการให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่องค์กร ได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทน การทำงาน ควรให้ความสำคัญในเรื่องค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา เช่น เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา นอกจากนี้การพิจารณาเลื่อนเงินเดือนควรได้รับให้เพียงพอต่อสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อเพิ่มขวัญ และกำลังใจแก่พนักงานที่ตั้งใจปฏิบัติงาน และเป็นการกระตุ้นให้พนักงานคนอื่นเกิดความ กระตือรือร้นมากขึ้น

1.2 ด้านความมั่นคงในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน โดยเฉพาะตำแหน่งที่ปฏิบัติงานควรมีความแน่นอน และความก้าวหน้าของตำแหน่ง ในหน่วยงาน และควรจะได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิด ประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนตามความรู้และความสามารถ และการ

เลื่อนขั้นควรมีความยุติธรรม ดังนั้นควรให้ความสำคัญต่อความรู้สึกรองพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในอาชีพการทำงาน

1.3 ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมให้พนักงานแสดงออกซึ่งความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ตระหนักว่างานที่ทำในปัจจุบันต้องใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ งานจึงจะประสบความสำเร็จ และให้มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง ซึ่งจะมีผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในอนาคต

1.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร เป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนและมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในองค์กรหลายปัจจัย เช่น ความเป็นกันเอง ความสามัคคี บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น ควรมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม หรือร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้นเพื่อกระชับความสัมพันธ์และเพิ่มความสามัคคีในการทำงาน เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมถึงได้มีการแสดงออกซึ่งความสามารถ ความถนัดในด้านต่างๆ ของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

1.5 ด้านนโยบายและการบริหาร ฝ่ายบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และพนักงานสามารถนำนโยบายมาปฏิบัติตามได้ แต่ในการกำหนดนโยบายและเป้าหมายนั้น ควรเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน และการแก้ปัญหาของหน่วยงาน ควรมีการตรวจสอบและการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งควรส่งเสริมให้พนักงานมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 ด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้วางแผน อำนวยการ ควบคุม ประสานงาน และประเมินกิจกรรมที่เป็นผลงานของบุคคลอื่นจึงนับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ เพราะจะเป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับพนักงานโดยตรง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรให้โอกาส พนักงานในการขอคำแนะนำหรือขอคำปรึกษาได้อย่างสะดวก มีความเป็นกันเองกับพนักงาน นอกจากนี้ยังสามารถใช้คนได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นควรส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และจริงใจ ลดการการเปลี่ยนงานของพนักงาน

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิดทฤษฎีอื่นที่นอกเหนือจากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ขึ้น

2.2 ควรศึกษาขยายผลกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานอื่นจะทำให้ผลการวิจัยครอบคลุมยิ่งขึ้นและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานต่อไป