

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในโลกปัจจุบัน เป็นที่ทราบกันดีว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคแห่งการแข่งขันช่วงชิง เอา รัด เอาเปรียบกันทุกวินาที ทุกด้านทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะ ทวีความรุนแรงขึ้นทุกวัน ดังนั้นทุกประเทศใน โลกจึงพยายามอย่างยิ่งที่จะก้าว ไปข้างหน้า เพื่อ นำหน้าประเทศอื่นๆเพื่อความ ได้เปรียบในทุกๆด้าน ยุทธศาสตร์หนึ่งที่ถูกนำมาใช้อย่าง ได้ผล มากนั้นคือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีคุณภาพสูงสุด เพราะทรัพยากรบุคคลถือเป็นต้นทุนที่ สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการ หากมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพดีแล้วย่อม ได้เปรียบนานา ประเทศอย่างแน่นอน

ในสถานะที่มีการแข่งขันเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้องค์กรมีเสถียรภาพ และ มั่นคงนั้นจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องมีการบริหารจัดการที่ดี ปัจจัยที่สำคัญคือ “คน” เพราะองค์กรจะ ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้นั้น ต้องอาศัยทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลจึงกลายเป็นเรื่อง สำคัญ การบริหารและดำเนินการที่เหมาะสมและเป็นระบบเท่านั้นที่มีความสำคัญในการผูกใจและ รักรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพให้มาปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521 : 1) ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (2545-2549 : 37) ได้ กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาคุณภาพคนและการคุ้มครองทางสังคมไว้ว่า การสร้างฐานความ มั่นคงของสังคมให้เข้มแข็ง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่สมดุลมีคุณภาพและยั่งยืน จึงต้องให้ ความสำคัญกับการพัฒนาคนไทยให้เป็นคนดี มีคุณภาพมีความพร้อมที่จะรับกระแสการ เปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจยุคใหม่ได้ ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้พระราชทานพระบรม ราโชวาทเกี่ยวกับการพัฒนาบุคคลเนื่องในวันข้าราชการพลเรือนปี 2538 ณ พระตำหนักจิตรลดาร โหฐานว่า “ การปฏิบัติราชการให้สำเร็จผลที่พึงประสงค์นั้น นอกจากจะอาศัยความรู้ความสามารถ ในทางวิชาการแล้ว แต่ละบุคคลยังต้องมีรากฐานทางจิตใจที่ดี คือความหนักแน่นมั่นคงในสุจริต ธรรม และมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้จนสำเร็จทั้งต้องมิถูกโลภบายหรือวิธีการอันแยบคาย ใน การปฏิบัติงานประกอบด้วยกัน จึงจะสำเร็จผลที่แน่นอน และบังเกิดประ โยชน์อันยั่งยืน ทั้ง

แก่ตนเองและแผ่นดิน” จากพระบรมราโชวาทจะเห็นได้ว่าในการที่จะพัฒนานุคคล นอกจากจะด้านความรู้ความสามารถในทางวิชาการแล้ว การพัฒนารากฐานทางจิตใจก็เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งรากฐานทางจิตใจที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นก็คือ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน ที่จะต่อสู้กับการทำงานให้บรรลุเป้าหมายนั่นเอง อีกทั้งผู้บังคับบัญชายังต้องมียุทธศาสตร์หรือวิธีการอันชาญฉลาดในการจูงใจให้ผู้ที่บังคับบัญชามีกำลังใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพด้วย

ขวัญและกำลังใจถือได้ว่าเป็นรากฐานทางจิตใจที่สำคัญ เพราะทุกคนต้องทำงานในความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามจุดประสงค์จะด้วยความเต็มใจหรือไม่ก็ตาม หากผู้ทำงานมีจิตใจพร้อมที่จะทำงาน งานที่ออกมาจะมีคุณภาพ แต่ถ้าผู้ทำงานมีจิตใจที่ไม่พร้อมจะทำงาน งานที่ออกมาจะไม่มีคุณภาพเป็นธรรมดา ทั้งนี้ผู้บริหารองค์กรต้องใช้ยุทธศาสตร์อย่างสูงในการที่จะผลักดันให้ผู้บังคับบัญชามีขวัญและกำลังใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้งานขององค์กรบรรลุจุดประสงค์ซึ่งไพเกอร์ และมายเยอร์ (Pigers and Myers. 1961 : 210) ได้กล่าวว่า ขวัญเป็นปัจจัยขั้นต้นที่จะกระตุ้นให้บรรดาผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และ โอวาร์ด (Ovard. 1996 : 214 – 216) กล่าวว่า ขวัญเป็นคำที่อธิบายถึงความหวัง ความต้องการและความทะเยอทะยานของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายขององค์กร หรือหน่วยงานที่เขาทำงานอยู่ “ขวัญสูง” จะชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจของบุคคลที่จะร่วมอยู่ในองค์กรตลอดไป ให้ความสำคัญอย่างสูงที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ พัฒนาทักษะ เจตคติ และความรู้ได้เหมาะสม เพื่อจะได้รับการใช้หน่วยงานได้อย่างเต็มที่ พยายามศึกษาปัญหาของหน่วยงาน และช่วยเหลือให้ดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ส่วน “ขวัญต่ำ” แสดงถึงความไม่ตั้งใจของบุคคลที่จะทำงานให้หน่วยงาน และจะไม่ทำงานเพื่อปรับปรุง หน่วยงานให้ดีขึ้น ดังนั้นขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงเป็นปัจจัยอันสำคัญยิ่งต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานเพื่อที่จะเสริมสร้าง และพัฒนาคุณภาพของพลเมืองและประเทศชาติ ซึ่งในประเทศไทยยังให้ความสำคัญเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อยมาก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาค 1 ลพบุรี ในฐานะที่เป็นองค์กรที่ให้บริการด้านสาธารณูปโภคให้กับประชาชนในความรับผิดชอบจำนวน 6 จังหวัด ได้แก่ นครสวรรค์ อุทัยธานี ชัยนาท สิงห์บุรี ลพบุรี และ เพชรบูรณ์ ได้กำหนดแผนปฏิบัติ 5 ปี (พ.ศ. 2545 – 2550) ด้านพัฒนาและส่งเสริมทรัพยากรมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการกำลังคน รองรับการแข่งขันของสังคม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของพนักงานระดับผู้ปฏิบัติ (ระดับ 1 – 6) ให้มีทัศนคติภาพในการปรับตัวดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม มีคุณค่าและมีความสามารถในการปฏิบัติตนได้อย่างดี สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) เรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพคนและการคุ้มครองทางสังคม ซึ่งกระบวนการที่มุ่งพัฒนาคนให้เป็น

มนุษย์ที่มีคุณภาพ มีความสามารถ ศักยภาพและมีการพัฒนาอย่างสมดุลทั้งด้านปัญญา จิตใจ ร่างกาย และสังคม เพื่อเสริมสร้างการพัฒนาและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ในกระบวนการส่งเสริมซึ่งมีพนักงานผู้ปฏิบัติเป็นเป้าหมายสูงสุด ซึ่งในประเทศที่มีการพัฒนา ได้เน้นเรื่องคุณภาพการพัฒนาคนในประเทศเป็นหลัก คุณภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะก่อให้เกิดผลดีต้องอาศัยผู้บริหารเป็นสำคัญ เพราะผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทและหน้าที่ในการดำเนินการอบรมสั่งสอนชี้แนะเพื่อให้ผู้ปฏิบัติมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ เจตคติ ค่านิยม คุณธรรม เพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีมีคุณภาพขององค์กร และต่อสังคม ในการที่ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรให้ได้ดังกล่าวย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ปัจจัยอย่างหนึ่งที่ยอมรับกันว่าเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลกระทบต่อการทำงาน of พนักงานผู้ปฏิบัติก็คือ เรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะพนักงานผู้ปฏิบัติคนหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ มีความสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อสร้างยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารและผู้สนใจได้นำไปใช้ต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาขวัญและกำลังใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคเหนือ ลพบุรี
2. เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การส่งเสริมขวัญและกำลังใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคเหนือ ลพบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การส่งเสริมขวัญและกำลังใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคเหนือ ลพบุรี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มุ่งศึกษาสภาพของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ ลพบุรี แล้วนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมขวัญและกำลังใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ ลพบุรี โดยศึกษาใน 5 ด้าน

1. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

3. ด้านความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา
4. ด้านความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ
5. ด้านสวัสดิการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 2 ช่วงการวิจัยดังนี้ ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาขวัญและกำลังใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ

ลพบุรี

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3

ภาคเหนือลพบุรี รวม 6 จังหวัด จำนวน 1172 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากประชากรที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ ลพบุรี จำนวน 291 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยการเปิดตารางของ เครซีและมอร์แกน ประมาณค่าสัดส่วนของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5 %

ช่วงที่ 2 สร้างยุทธศาสตร์การส่งเสริมขวัญและกำลังใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคเหนือ ลพบุรี โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ช่วงตามขั้นตอนการศึกษาได้แก่

ช่วงที่ 1 ศึกษาสภาพปัญหาขวัญและกำลังใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ ลพบุรี

ช่วงที่ 2 ปัญหาขวัญและกำลังใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ ลพบุรี ใน 5 ด้าน

1. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา
4. ด้านความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ
5. ด้านสวัสดิการ

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. **ยุทธศาสตร์** หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่จะใช้ในการส่งเสริมขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 ภาคเหนือ ลพบุรี
2. **ขวัญ และกำลังใจ** หมายถึง ความรู้สึกเพื่อกระตุ้นของบุคคลที่มีต่องาน และสถานภาพการทำงานตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งที่เป็นวัตถุและบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งหากเป็นความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะทำให้เกิดกำลังใจ และความพึงพอใจที่จะทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่หากเป็นความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำให้เกิดความท้อแท้ และเบื่อหน่ายไม่อยากจะทำงานต่อไปได้
3. **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่มีและสภาพจิตที่มีต่อการ ปฏิบัติงานซึ่งแสดงออกให้ประจักษ์โดยทางพฤติกรรมตามตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบ
4. **การส่งเสริมขวัญและกำลังใจ** หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงด้วยความตั้งใจ เต็มใจอย่างมีคุณภาพดีที่สุดใน
5. **พนักงาน** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ในระดับ 1 – 6 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคเหนือ รวม 6 จังหวัด ได้แก่ นครสวรรค์ อุทัยธานี ชัยนาท สิงห์บุรี ลพบุรี เพชรบูรณ์
6. **การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค** หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ ลพบุรี รวม 6 จังหวัด ได้แก่ นครสวรรค์ อุทัยธานี ชัยนาท สิงห์บุรี ลพบุรี เพชรบูรณ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัญหาขวัญและกำลังใจ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต3 ภาคเหนือ ลพบุรี
2. ได้ยุทธศาสตร์ในการส่งเสริมขวัญและกำลังใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ ลพบุรี เพื่อนำมาเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป