

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โดยทั่วไปแล้วปัจจัยหลักในการบริหารงานองค์กรนั้นเป็นที่ทราบกันว่าประกอบไปด้วยพื้นฐานสำคัญ 4 ประการ คือ คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ (material) และการจัดการหรือการบริหาร (management) ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะไม่สามารถนำมาประกอบ ผสมผสานหรือผ่านกระบวนการ (process) อย่างเหมาะสมเพื่อให้ได้ผลผลิต (product) ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพได้เลย หากละเลยปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่สุดคือ คน ดังนั้น คนหรือทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยในการบริหารที่มีความสำคัญเหนือกว่าปัจจัยอื่นๆ ผู้บริหารถือว่า คน เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์กร และการที่คนจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้งานบรรลุผลสำเร็จได้ต้องมีขวัญกำลังใจที่ดีประกอบด้วย สुरुพล พยอมแย้ม (2541, หน้า 66)กล่าวว่า ขวัญ เป็นสภาพที่ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจและมีความพร้อมที่จะกระทำสิ่งอื่นต่อไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถเมื่อถูกจูงใจ

การบริหารงานแบบญี่ปุ่นจะสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมและได้รับการสนองต่อความต้องการเป็นสิ่งแรกจึงทำให้บริษัทญี่ปุ่นมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงอย่างสม่ำเสมอ โดยทั่วไปบริษัทญี่ปุ่นจะเน้นแรงจูงใจของกลุ่มมากกว่าส่วนบุคคลเพื่อที่จะรักษาเป้าหมายที่ตั้งไว้ของกลุ่มและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในกลุ่ม โครงสร้างของกลุ่มและกิจกรรมกลุ่มย่อยซึ่งเป็นหลักสำคัญของการบริหารงานแบบญี่ปุ่นและญี่ปุ่นมีความเชื่อว่าการฝึกอบรมจะเป็นการเรียนรู้ที่ดีที่สุดจนเป็นการสร้างสัมพันธภาพในงานซึ่งทำให้พนักงานได้รับแรงกระตุ้นในความก้าวหน้าอยู่ตลอดเวลาผลก็คือจะทำให้ลดปัญหาการลาออกของพนักงาน และในสองสามปีที่ผ่านมามากหลายประเทศได้ให้ความสนใจในการบริหารงานแบบญี่ปุ่นกันมาก มีการสัมมนาและประชุมเชิงปฏิบัติการในหัวข้อการบริหารงานแบบญี่ปุ่นเกิดขึ้นทั่วโลกและมีการส่งตัวแทนจากประเทศต่างๆ ไปยังญี่ปุ่นเพื่อสังเกตการณ์ ศึกษาความเคลื่อนไหวและวิธปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานว่าญี่ปุ่นทำอย่างไรญี่ปุ่นจึงมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (พงษ์พรดาล, 2540, หน้า 73)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยพบว่า ขวัญในการปฏิบัติงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของการบริหารงานเป็นอย่างมาก เพราะในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องอาศัยทรัพยากรซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าคนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรในการบริหารทั้งหมด (ศจี อนันต์นพคุณ, 2542, หน้า 63) นอกจากนี้การบริหารงานในยุคปัจจุบันมีแนวโน้มและมีลักษณะค่อนข้างพัฒนาไปใน

ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งมุ่งเน้นความมีมนุษยสัมพันธ์ในการบริหารงานมากยิ่งขึ้น นักวิชาการโดยส่วนใหญ่ให้ข้อสรุปที่น่าสนใจว่า การบริหารงานจะไม่ประสบความสำเร็จถ้าขาดความร่วมมือของผู้ร่วมงาน (บัญชา อึ้งสกุล, 2543, หน้า 14-15) เพราะว่าการบริหารงาน ไม่ว่าจะป็นงานของรัฐหรือธุรกิจเอกชนจะมีลักษณะสำคัญคือ การระดมทรัพยากรจากหลายด้าน การบริหารงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการให้คนร่วมกันทำงานอย่างมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันและทำงานด้วยความพึงพอใจ การที่บุคคลในองค์กรมีขวัญกำลังใจดีเยี่ยมจะแสดงออกด้วยความศรัทธาและพอใจในการทำงาน และพยายามทำหน้าที่ให้ดีที่สุดเพื่อให้ได้ผลงานที่มีทั้งปริมาณและคุณภาพ นั่นหมายความว่า ขวัญกำลังใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน นำไปสู่ผลงานที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน ดังนั้นการบริหารงานที่ดีจึงจำเป็นต้องส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีขวัญกำลังใจที่ดี (พรนพ พุกพันธุ์, 2544, หน้า 229)

การบริหารงานบุคคลในองค์กรหรือหน่วยงานของภาครัฐ ที่ไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เท่าที่ควรนั้น ส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากการไม่ให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างบำรุงขวัญของข้าราชการผู้ปฏิบัติเท่าที่ควร โดยได้เน้นไปในด้านการบริหารงานในลักษณะที่ให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติ ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด แทนมากกว่าที่จะไปเน้นในเรื่องประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของข้าราชการผู้ปฏิบัติ ดังนั้นผู้บริหารของหน่วยงานจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องขวัญ และพยายามเสริมสร้างบำรุงขวัญของบุคลากรให้ที่อยู่เสมอ ทั้งนี้หากบุคลากรของหน่วยงานมีขวัญอยู่ในระดับสูงก็จะก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงตามไปด้วย (บริสุทธิ์ นุศรีวอ, 2541, หน้า 2)

การที่บุคคลใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุขสามารถปรับตัวได้ดี และมีขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงานนั้น ส่วนหนึ่งจะต้องมีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่ดีและมีความมั่นคง เนื่องจากครอบครัวเป็นหน่วยพื้นฐานแห่งการแลกเปลี่ยน สิ่งสำคัญที่แลกเปลี่ยนก็คือ ความรัก ถ้าการแลกเปลี่ยนความรักเป็นไปในบรรยากาศที่พึงพอใจ มีทั้งการให้และการรับในสัดส่วนที่เหมาะสม พัฒนาการของบุคคลก็จะเป็นไปอย่างราบรื่น เกิดความรู้สึกไว้วางใจ บุคคลในครอบครัวเอื้ออาทรต่อกันและพร้อมจะเสียสละให้แก่กัน แต่ถ้าสิ่งเหล่านี้ดำเนินไปอย่างไม่เหมาะสมก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกทุกข์ใจ คับข้องใจ ความขมขื่น และความเกลียดชังเกิดขึ้น ความรู้สึกทางลบที่เกิดขึ้นในครอบครัวจะมีความรุนแรงยิ่งกว่าที่เกิดขึ้นในสังคมหน่วยอื่นและจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอุมาพร ตรังคสมบัติ (2541, หน้า 10) ได้กล่าวไว้ว่าประสบการณ์ในแต่ละวันที่ได้รับภายในครอบครัวนั้น มีผลต่อสภาพจิตใจของบุคคลเป็นอย่างมาก ประสบการณ์ดังกล่าวอาจทำให้เกิดความสุขและความมั่นคงหรืออาจทำให้เกิดความทุกข์ และความเปราะบางในบุคคลก็ได้ ครอบครัวเป็นเวทีที่บุคคลจะเรียนรู้เกี่ยวกับความรัก คุณค่าของตนเอง ความนับถือและความเชื่อมั่นในตนเอง รวมทั้งความหวังในชีวิต และพลังที่จะก้าวไปข้างหน้าโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ในทางกลับกัน ครอบครัวอาจเป็นเวทีที่บุคคลจะเรียนรู้เกี่ยวกับความเกลียดชัง ความด้อยค่าของตน ความสงสัยในตนเอง ความสิ้นหวังในชีวิต

การถอยหนี และไม่กล้าที่จะเผชิญหน้ากับสิ่งใดๆเลยก็ได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ในครอบครัวทำให้สมาชิกปรับตัวให้เข้ากับสภาพสังคมได้อย่างเหมาะสม และครอบครัวยังช่วยเหลือสนับสนุนในด้านต่างๆ ให้แก่สมาชิกในครอบครัว

การที่บุคลากรจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดนั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรคือ ขวัญในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรมีขวัญในการปฏิบัติงานก็จะทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร ให้ความสำคัญกับการทำงานมากขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้นและด้วยความอุตสาหะพยายามยิ่งขึ้น เพราะขวัญในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เกิดความรัก ความสามัคคี ความเสียสละ อันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ดังที่ สมิธ (Smith อ้างถึงในจงกล สุทธิอภิรักษ์, 2547, หน้า 3) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับประสิทธิผลในการทำงานสอดคล้องกันว่า ขวัญในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน หากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในหน่วยงานปราศจากซึ่งขวัญในการปฏิบัติงานเสียแล้ว การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่องกันเป็นเวลายาวนานย่อมจะเกิดขึ้นไม่ได้ ทั้งนี้เพราะขวัญในการปฏิบัติงานเป็นระดับอารมณ์ของบุคคลที่อยู่ภายในจิตใจที่มีความเกี่ยวข้องกับความตั้งใจของบุคคลที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรที่ร่วมพัฒนาประเทศให้เจริญเติบโตและก้าวหน้าด้วยการก่อสร้างขยายเขต และจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ประชาชนทั่วประเทศครบทุกครัวเรือน แต่สภาวะปัจจุบันมูลเหตุต่าง ๆ อันเนื่องมาจากวิกฤตการณ์ต่าง ๆ ของโลก สภาพการแข่งขันที่องค์กรต้องเผชิญเนื่องจากนโยบายของรัฐเรื่องการเปิดการค้าเสรีที่พยายามผลักดันให้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างกิจการไฟฟ้าให้มีการแข่งขันมากขึ้นและคาดว่าจะเปลี่ยนแปลงไปสู่รูปแบบที่มีการแข่งขันอย่างเต็มที่ มีการเปิดตลาดแข่งขันมากขึ้นทำให้องค์กรมีคู่แข่งรายใหม่เป็นจำนวนมาก หลายนายเป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพสูง การที่ไฟฟ้าเป็นสาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นในชีวิตประจำวันของทุกคน ดังนั้นความต้องการใช้ไฟฟ้าจึงเพิ่มขึ้นตลอดเวลาพร้อมกับความต้องการไฟฟ้าที่มีคุณภาพสูงขึ้นทำให้เกิดปัญหาที่ว่าองค์กรจะรองรับความต้องการนี้ได้อย่างไร ขณะที่ปริมาณพลังงานลดน้อยลง นอกจากนั้นจากการที่รัฐมีนโยบายให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องเพิ่มประสิทธิภาพ โดยต้องมีกำไรเพิ่มขึ้นทุกปีในขณะที่องค์กรยังคงเป็นรัฐวิสาหกิจที่ต้องรับผิดชอบการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้ผู้บริโภคใช้ไฟฟ้าในชนบทที่ห่างไกลต่อไปซึ่งเป็นการกิจที่ต้องใช้เงินลงทุนสูงแต่ให้ผลตอบแทนต่ำ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อเบื้องมาขององค์กรและขวัญของพนักงานเป็นอย่างยิ่งว่าองค์กรจะสามารถฝ่าฟันวิกฤตครั้งนี้และอยู่รอดในอนาคตต่อไปได้อย่างไร (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2548, หน้า 3-4)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าขวัญของพนักงานมีสำคัญในการบริหารงานบุคคล ทั้งนี้เพื่อปารุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรบุคคลในองค์กร จึงมีความจำเป็นที่องค์กรต้องพยายามสร้างแรงจูงใจ

ให้แก่บุคคล นอกจากนั้นผู้บริหารองค์กรควรปฏิบัติตนตามหลักพรหมวิหาร 4 (เมตตา กรุณา มุทิตาและอุเบกขา) ซึ่งเป็นหลักความประพฤติที่ประเสริฐบริสุทธิ์ให้บรรลุถึงความดีในการปกครองคน เพื่อให้พนักงานอยู่ร่วมปฏิบัติงานในองค์กรได้นานที่สุดและปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับขวัญของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ซึ่งเป็นองค์กรที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ เพื่อจะได้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในองค์กรให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อขวัญของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำแนกตาม อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ได้นำไปใช้แก้ปัญหาและปรับปรุงการบริหารงาน ที่ก่อให้เกิดขวัญที่ดีต่อพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
2. ผลการวิจัยเป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ในการกำหนดนโยบายและการวางแผนการบริหารงานบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี จำนวน 1,517 คน (แผนปฏิบัติ กฟน.3, 2548, หน้า 4-7) จำแนกได้ดังนี้

1.1.1 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3	จำนวน 237 คน
1.1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี	จำนวน 278 คน
1.1.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสิงห์บุรี	จำนวน 140 คน
1.1.4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดชัยนาท	จำนวน 151 คน
1.1.5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี	จำนวน 109 คน
1.1.6 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์	จำนวน 329 คน
1.1.7 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบูรณ์	จำนวน 273 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (finite populations) สูตรที่ใช้ในการหาขนาดของตัวอย่างจึงใช้ สูตรยามาเน (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้คลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของตัวอย่าง(สุวริย์ศิริโกศาภิรมย์, 2546, หน้า 129-130) ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง 320 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) ได้แก่

2.1.1 อายุ

- 1) น้อยกว่า 30 ปี
- 2) 30 - 39 ปี
- 3) 40 - 49 ปี
- 4) มากกว่า 49 ปี

2.1.2 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.3 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หม้าย/หย่าร้าง

2.1.4 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.5 อายุการทำงาน

- 1) น้อยกว่า 10 ปี
- 2) 10 - 19 ปี
- 3) 20 - 29 ปี
- 4) มากกว่า 29 ปี

2.1.6 ระดับตำแหน่งงาน

- 1) ระดับ 1 - 3
- 2) ระดับ 4 - 6
- 3) ระดับ 7 ขึ้นไป

2.1.7 ระดับเงินเดือน

- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท
- 2) 10,000 - 20,000 บาท
- 3) 20,001 - 30,000 บาท
- 4) 30,001 - 40,000 บาท
- 5) มากกว่า 40,000 บาท

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี มี 8 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.2.1 เงินเดือน
- 2.2.2 ผลประโยชน์เกื้อกูล
- 2.2.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2.4 ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน
- 2.2.5 การปกครองบังคับบัญชา
- 2.2.6 ความเชื่อมั่นและยอมรับนับถือผู้บริหาร
- 2.2.7 การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 2.2.8 การมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง รัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค จัดอยู่ในสาขาพลังงาน จัดตั้งตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 ในสังกัดกระทรวงมหาดไทยมีภารกิจหลักในการให้บริการกระแสไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค ยกเว้นจังหวัดกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี

2. พนักงาน หมายถึง พนักงานปฏิบัติงานให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.2503

3. ขวัญ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง มิ่งมงคล สิริความดี สิ่งที่ไม่มีความผิด เชื่อกันว่ามีอยู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมา เชื่อกันว่าอยู่กับตัวก็เป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญ ขวัญก็จะออกจากร่างไป

4. ขวัญ หมายถึง สภาวะทางจิตใจที่เป็นเจตคติของบุคคลในองค์การที่แสดงออกมาเป็นพฤติกรรมให้เห็นได้ทั้งในแง่ที่พึงปรารถนาและไม่พึงปรารถนาต่อการทำงานและสภาพแวดล้อมของงานภายในองค์การ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะสะท้อนให้เห็นสภาพของการทำงานของบุคลากรในองค์การ เช่น ความตั้งใจในการทำงาน ความเสียสละ ความกระตือรือร้น ความเฉื่อยชา เป็นต้น

5. เงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นรายได้ประจำ ไม่สัมพันธ์กับผลงาน หากหยุดหรือเจ็บป่วยก็ยังได้รับ โดยเงินที่ได้รับนั้นต้องมีความเหมาะสมต่อมาตรฐานการดำรงชีวิต และคุ้มค่ากับงานที่พนักงานได้ทำ นอกจากนั้นเงินที่ได้รับต้องตรงตามวุฒิการศึกษา และมีความยุติธรรมต่อพนักงานระดับเดียวกัน เพียงพอต่อสถานภาพ ชื่อเสียงเกียรติยศ และช่วยให้พนักงานมีความสุขจากการทำงาน

6. ผลประโยชน์เกื้อกูลหมายถึง สิ่งตอบแทนที่องค์กรจัดให้แก่พนักงานนอกเหนือจากค่าจ้าง เงินเดือน ให้พนักงาน ช่วยให้พนักงานมีขวัญและความภักดีต่อองค์กร ลดการลาออกและการลาออกจากงาน ผลประโยชน์ที่ได้รับมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นๆในระดับเดียวกัน พนักงานได้รับค่าล่วงเวลาอย่างเหมาะสมเมื่อมีการทำงานเกินเวลาปกติ ได้รับโบนัสทุกปีอย่างสม่ำเสมอ และเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์องค์กร ช่วยดึงดูดคนภายนอกเข้าทำงานในองค์กร

7. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย เนื่องจากเป็นงานที่ถนัดตรงกับความรู้ความสามารถหรือความชำนาญอันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จ มีลักษณะเนื้อหาของงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ ไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่หลากหลายและจูงใจให้อยากทำ ส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า ได้รับค่าจ้างผลตอบแทนที่เหมาะสม เป็นงานที่ช่วยส่งเสริมให้ได้รับการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร พนักงานได้รับการดูแลช่วยเหลือจากหัวหน้างาน ได้รับความเป็นมิตรและร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ

8. ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ของพนักงานทุกระดับในองค์กร มีการให้เกียรติซึ่งกันและกัน พนักงานในองค์กรมีความร่วมมือร่วมใจกัน ช่วยเหลือสนับสนุนกันในการทำงาน มีการให้คำแนะนำปรึกษาในการทำงาน มีความศรัทธาเชื่อถือและให้เกียรติกันในการทำงาน เมื่อพบปะกันยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายกันเสมอ หากได้รับความดีความชอบก็จะแสดงความยินดีด้วยความจริงใจ เกิดความสบายใจเมื่อได้ปฏิบัติงานร่วมกัน ไม่นินทาว่าร้ายกัน ตามทุกข์สุขกัน และมีน้ำใจห่วงใยช่วยเหลือกันเมื่อประสบกับปัญหาต่างๆ

9. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการปกครองพนักงาน ให้ทำงานตามแผนและนโยบายที่กำหนด โดยใช้ความสามารถและสัมพันธ์ภาพในการเข้าถึงพนักงาน ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน กระตุ้นจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานอยู่เสมอ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของนโยบาย วิธีการปฏิบัติงานก็จะบอกกล่าวให้พนักงานทราบอยู่เสมอโดยไม่ปิดบัง เป็นผู้สอนงานและเป็นผู้แนะนำที่ดีในเรื่องงาน เข้าถึงและรู้จักผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดีทุกคน ตลอดจนมีความซื่อตรงและยุติธรรมต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

10. ความเชื่อมั่นและยอมรับนับถือผู้บริหาร หมายถึง ความคิดของพนักงานที่ให้การเคารพและยอมรับ ไว้วางใจผู้บังคับบัญชา เชื่อมั่นว่าผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำ มีวิสัยทัศน์กว้างไกลสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ สามารถปรับตัวสนองตอบต่อสถานการณ์ต่างๆได้

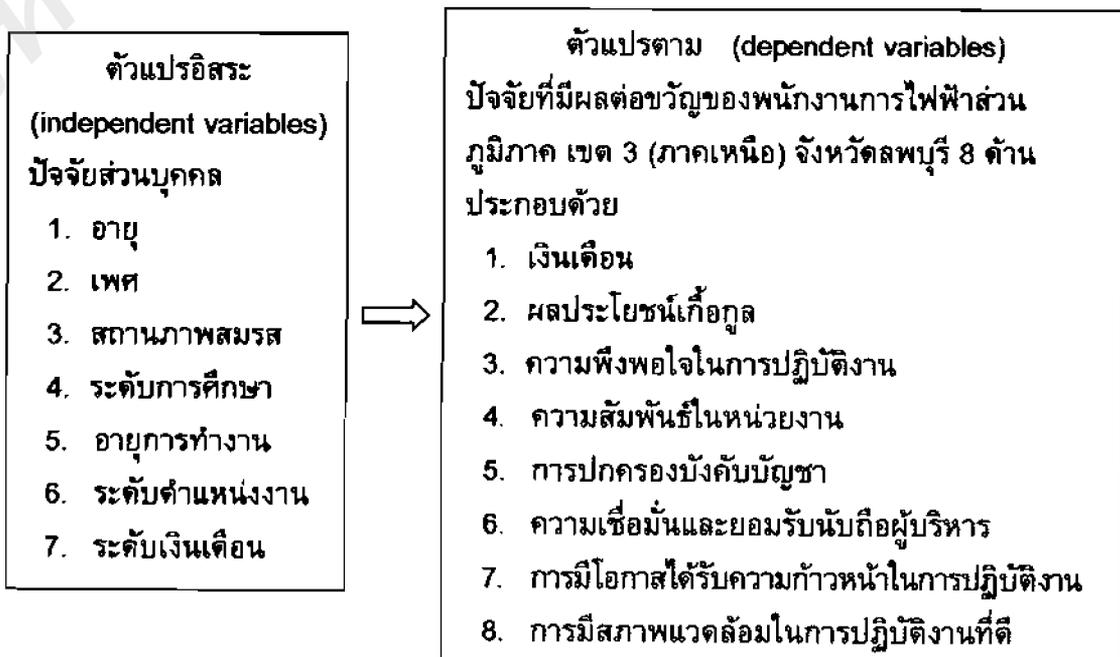
อย่างจับใจ มีความรู้ด้านการบริหารงานและด้านเทคนิคเป็นอย่างดี มีจิตใจเข้มแข็ง ไม่หวั่นไหว ไม่โทมนัสได้ง่าย มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ชอบแสวงหาความรู้ในการพัฒนาตนเอง และสามารถช่วยเหลือพนักงานในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการทำงานได้เป็นอย่างดี

11. การมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานได้มีโอกาสเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น ได้รับการยกย่อง เนื่องจากงานที่รับผิดชอบช่วยส่งเสริมให้ก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น พนักงานได้รับการสนับสนุน อบรมดูงานศึกษาต่อ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถ และดูแลสนับสนุนให้มีการเลื่อนระดับตำแหน่งเสมอ มีการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม โปร่งใส ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่มีความมั่นคงก้าวหน้า

12. การมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี หมายถึง การมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สถานที่ทำงานทำให้พนักงานรู้สึกชอบ บรรยากาศในสถานที่ทำงานเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ความมีประสิทธิภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในการอำนวยความสะดวกมีเพียงพอ และสถานที่ทำงานอยู่ใกล้กับบ้าน เป็นต้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของสมพร สอนสุทธิ์ (2540, หน้า 7) มาใช้เป็นปัจจัยในการวัดระดับขวัญ 8 ด้าน ดังภาพที่แสดงต่อไปนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ที่มีอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน แตกต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อขวัญแตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี