

## 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) โดยวิธีจับสลากจากบัญชีรายชื่อของหน่วยงานจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ 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 (Ho1)	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)	ปฏิเสธสมมติฐาน
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

การศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.1 โดยมีอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ มีอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.9 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือสมรส คิดเป็นร้อยละ 33.3 และหย่า น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือ มีการศึกษาอยู่ในระดับ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 10.0 และมีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ 10 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.4 และต่ำกว่า 16 - 20 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ ซึ่งมีรายได้ 10,001-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ มีรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.4 และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.0

2. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 และเมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และ ด้านค่าตอบแทน ซึ่งผลการวิจัยในแต่ละประเด็นสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.47$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านสามารถนำนโยบายของหน่วยงานมาปฏิบัติได้จนบรรลุผล ( $\bar{X} = 3.51$ ) รองลงมาเท่ากัน 2 ข้อ คือ ข้อมีการสั่งการและมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชามีความชัดเจน และข้อมีนโยบายการบริหารงานการตรวจสอบและ การควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.80$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ นโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานหน่วยงานของท่านมีความชัดเจน ( $\bar{X} = 3.53$ ) ตามลำดับ

2.2 พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.64$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.69$ )

รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาของท่านแนะแนวทางหรือให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.67$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านปรึกษาหารือได้อย่างสะดวก ( $\bar{X} = 3.57$ ) ตามลำดับ

2.3 พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านค่าตอบแทนในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.16$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 3.48$ ) รองลงมาคือค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา เช่น เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.22$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการต่างๆ มีความ สะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 2.93$ ) ตามลำดับ

2.4 พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือท่านมักจะเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดภายในหน่วยงานของท่านเช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ เข้าร่วมกีฬา เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.94$ ) รองลงมาคือเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.92$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือในหน่วยงานมีการทำงานเป็นทีม ( $\bar{X} = 3.85$ ) ตามลำดับ

2.5 พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือท่านมีความพอใจในตำแหน่งงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ( $\bar{X} = 3.90$ ) รองลงมาคืองานที่ท่านทำอยู่มีประโยชน์สำหรับการก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในอนาคต ( $\bar{X} = 3.59$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนเงินเดือนอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.52$ ) ตามลำดับ

2.6 พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือท่านมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 3.91$ ) รองลงมาคือ งานที่ท่านทำในปัจจุบันมีความสำคัญและท้าทายความสามารถ ( $\bar{X} = 3.79$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือท่านคิดว่างานที่ท่านมีโอกาสนำหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 3.52$ ) ตามลำดับ

3. เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งนำมาอภิปรายดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 4 ด้านคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และ ด้านค่าตอบแทน อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันและรับฟังความคิดเห็น ทำให้เกิดความสามัคคีช่วยเหลือกัน ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความรู้และความสามารถในการบริหารและบริหารคน มีการตรวจสอบและควบคุมภายในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ พนักงานสามารถนำนโยบายในการบริหารไปปฏิบัติได้ตามแนวทางที่กำหนด พนักงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจในหน้าที่ของตนเองว่ามีความสำคัญกับองค์กร ในส่วนของการทำงาน ในส่วนของความมั่นคงในการทำงานและด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับปานกลางนั้น อาจเป็นผลมาจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่คนยังมีความต้องการแรงจูงใจด้านดังกล่าวเพื่อสนองความต้องการซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow' needs hierarchy of theory) สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ชั้น ของมนุษย์มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ ซึ่งจะแสวงหาการตอบสนองความต้องการของตนไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ในสังคมต่อไปได้อย่างมีความสุข บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละประเภทที่เกิดขึ้น การจูงใจตามทฤษฎีต้องพยายามตอบสนองความต้องการมนุษย์ซึ่งมีความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันได้ และความต้องการตั้งแต่ลำดับขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 5 จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับต้นๆ และยังคงสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัซเบิร์ก (Dual factors หรือ Theory motivators – hygienes theory) ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor) เป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ 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 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งกาญจน์ ปรางอุดม (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจการปฏิบัติงานพนักงาน บริษัท พระนคร ยন্ত্রการ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท พระนคร ยন্ত্রการ จำกัด มีแรงจูงใจการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากโดยปัจจัยจูงใจที่มีค่าระดับมาก คือ ด้านความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยค่าจูงใจที่มีค่าในระดับมาก คือ ด้านนโยบายการบริหาร และการปกครองการบังคับ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยรัตน์ ประจำแฉว (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 ปัจจัยค่าจูงใจที่มีค่าในระดับมาก คือ ด้านนโยบายการบริหาร และการปกครองการบังคับบัญชา

4. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ การเบิกจ่ายเงิน สวัสดิการต่างๆ มีความ สะดวกรวดเร็ว ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ วไลพร เจริญพร (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการ

ซึ่งใช้กรอบทฤษฎี ปัจจัยคู่ในการศึกษา กรณีบริษัทไทยไวร์ แอนด์ เคเบิล เซอร์วิส จำกัด” พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะในระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง หากวิเคราะห์รายด้านพบว่าแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี 2 ด้านคือ สภาพการทำงานและด้านสวัสดิการ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้านคือด้านค่าตอบแทน ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน และผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าพนักงานมีรายได้แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตทำงานแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตที่ไม่แตกต่างกัน

5. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานของให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอในการปฏิบัติงาน มีกิจกรรมที่จัดภายในหน่วยงานเช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ เข้าร่วมกีฬา เป็นต้น ทำให้มีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน จากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทพร บุตรน้อย (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ 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 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราช



ภักฎวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสถานภาพ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านลักษณะของงาน และด้านสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านมั่นคงในการทำงาน ด้านเงินเดือน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความเจริญเติบโต และด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

7. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี งานที่ทำในปัจจุบันมีความสำคัญและท้าทายความสามารถ หน้าที่การงานในปัจจุบันทำให้ได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของถัดดา กุลนันทน์ (2543) ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วท.) ผลการศึกษาพบว่าลักษณะงานมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มากที่สุด รองลงมาคือความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน นโยบายการบริหารองค์กร และด้านเงินเดือนค่าจ้าง ตามลำดับ นันทพร บุตรน้อย (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ 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 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ 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 แตกต่างกันได้ที่เป็นเงินเดือนใกล้เคียงกัน มีทัศนคติในการทำงานคล้ายคลึงกันเนื่องจากอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมือนกัน ส่งผลให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัย วิจัยกัลยรัตน์ ประจำแถว (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องวิจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มหาพันธ์ไฟเบอร์ซีเมนต์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานในแต่ละฝ่ายงาน ระดับการทำงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทนและสวัสดิการและความมั่นคง และก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรนนท์ บรรจงภาค (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากร สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้อย่างนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านค่าตอบแทน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าตอบแทนเป็นการให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์อย่างอื่นที่องค์กรได้ให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงาน ควรให้ความสำคัญในเรื่องค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา เช่น เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา นอกจากนี้การพิจารณาเลื่อนเงินเดือนควรได้รับให้เพียงพอต่อสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อเพิ่มขวัญ

และกำลังใจแก่พนักงานที่ตั้งใจปฏิบัติงาน และเป็นการกระตุ้นให้พนักงานคนอื่นเกิดความกระตือรือร้นมากขึ้น

1.2 ด้านความมั่นคงในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะตำแหน่งที่ปฏิบัติงานควรมีความแน่นอน และความก้าวหน้าของตำแหน่งในหน่วยงาน และควรจะได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนตามความรู้และความสามารถ และการเลื่อนขั้นควรมีความยุติธรรม ดังนั้นควรให้ความสำคัญต่อความรู้สึกรักของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในอาชีพการทำงาน

1.3 ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมให้พนักงานแสดงออกซึ่งความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ตระหนักว่างานที่ทำในปัจจุบันต้องใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ งานจึงจะประสบความสำเร็จ และให้มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง ซึ่งจะมีผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในอนาคต

1.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร เป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนและมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในองค์กรหลายปัจจัย เช่น ความเป็นกันเอง ความสามัคคี บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น ควรมีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมหรือร่วมกิจกรรมต่างๆ 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 และประเมินกิจกรรมที่เป็นผลงานของบุคคลอื่นจึงนับว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญเพราะจะเป็นผู้ที่ทำงานใกล้ชิดกับพนักงาน โดยตรง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาก็ควรให้โอกาส พนักงานในการขอคำแนะนำหรือขอคำปรึกษาได้อย่างสะดวก มีความเป็นกันเองกับพนักงาน นอกจากนี้ยังสามารถใช้คนได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นควรส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานให้มากขึ้น

เพื่อให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และ  
จริงใจ ลดการการเปลี่ยนงานของพนักงาน

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามกรอบแนวคิดทฤษฎีอื่นที่นอกเหนือจาก  
การศึกษานี้ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ขึ้น

2.2 ควรศึกษาขยายผลกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เพื่อจะได้  
ทราบความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานอันจะทำให้ผลการวิจัยครอบคลุมยิ่งขึ้นและเป็นแนวทาง  
ในการปรับปรุงการบริหารงานต่อไป