บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานทางธุรกิจต้องคำนึงถึงผลได้เสียที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรโดยรวม ธุรกิจจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการอันประกอบด้วย ระบบการดำเนินงาน เทคโนโลยี ทรัพยากร ตลอดจนพนักงานที่อยู่ในองค์กร ปัจจัยเหล่านี้มีส่วนผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของพนักงานก็มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จนี้ องค์กรจะประสบความสำเร็จต้องมีพนักงานที่มีคุณภาพ พนักงานจะมีคุณภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับองค์กรสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ แรงจูงใจยังสร้างให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างพฤติกรรม ทัศนคติที่ดีต่องาน ส่งเสริมให้คนเพิ่มคุณค่าในตัวเอง ความพึงพอใจยังเน้นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกที่เป็นสุข ความพึงพอใจ ให้พนักงานจงรักภักดีต่อองค์กรในที่สุด ความพึงพอใจ คือ ความต้องการที่ต้องการรับการตอบสนองจากแรงขับ สิ่งล่อใจ ความหวัง สิ่งท้าทายหรือแม้แต่บทลงโทษที่ส่งผลต่อจิตใจของแต่ละคน ช่วยกระตุ้นให้พนักงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างความพยายามที่บุคคลทุ่มเทให้กับงานซึ่งปริมาณของความพยายามนี้ขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างความชอบในเรื่องของรางวัลและการรับรู้ความเป็นไปได้ที่จะได้รับรางวัลจากผลงานของตน ความชอบของเรื่องของรางวัลยังตั้งอยู่บนระดับความดึงดูดใจของรางวัล และปรารถนาในรางวัลที่ส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้น สนใจต่อรางวัลสูงและมีความรับรู้ว่ามีความเป็นไปได้ที่ตนจะได้รับ เขาจะทุ่มเทความพยายามให้กับงานอย่างมาก อย่างไรก็ตามความพยายามอย่างเดียวไม่สามารถเกิดการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ต้องวัดจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามผสมผสานกับความสามารถของแต่ละบุคคล ขณะเดียวกันจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกของบุคคลว่าการปฏิบัติสำเร็จขั้นใด จะได้รับรางวัลระดับใด การที่จะให้พนักงานมีแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงานนั้น นอกเหนือจากคแรงจูงใจแล้วองค์กรจำเป็นต้องสร้างสิ่งแวดล้อม บรรยากาศ ภายในองค์กร และระบบการบริหารงานตลอดจนทัศนคติของพนักงานทุกคน ให้มีส่วนเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มาทำงานที่องค์กรแล้วรู้สึกเป็นสุข ไม่อึดอัด มีความมั่นคง

ปลอดภัย และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

แรงจูงใจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาในเชิงบวก เช่น มีความมุ่งมั่นที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ มีความกระตือรือร้นและทำกิจกรรมนั้นๆ อย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ ขณะเดียวกัน หากมนุษย์ไม่มีแรงจูงใจ จะทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาในเชิงลบ เช่น มีสภาพแวดล้อมที่เฉื่อยชา ทำกิจกรรมนั้นๆ ให้ผ่านๆ ไป ไม่ตั้งใจหรือไม่เอาใจใส่กับการทำกิจกรรม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีหน้าที่จัดหาและจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าอย่างทั่วถึง เพียงพอ มีความมั่นคงเชื่อถือได้และมีประสิทธิภาพ ในปัจจุบันทิศทางการดำเนินการด้านอุตสาหกรรมไฟฟ้าเปิดให้มีการแข่งขันในด้านการผลิตและบริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยองเป็นส่วนหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีเขตความรับผิดชอบในพื้นที่จังหวัดระยองและเป็นพื้นที่เขตอุตสาหกรรม ดังนั้นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีส่วนสำคัญต่อองค์กรและการแข่งขันเป็นอย่างมาก เพราะถ้าพนักงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน จะส่งผลต่องานที่ปฏิบัติไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และมีผลกระทบต่อองค์กรที่จะบริหารงานในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันซึ่งมีส่วนเอกชนเข้ามาแข่งขัน ในภาคอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง จึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า เป็นบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ซึ่งปัจจุบันพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยองส่วนใหญ่ยังขาดแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อเป็นแรงผลักดันและกระตุ้นให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เกิดความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำงานเป็นทีม มีความไว้วางใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน เกิดความมั่นคงในงานที่รับผิดชอบ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาใช้ในการวางแผนและพัฒนาด้านแรงจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ จังหวัดระยอง

2. ทำให้ทราบความแตกต่างระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดระยอง

3. สามารถนำข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการกำหนดยุทธวิธี การเสริมสร้างและพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และวางแผนในการบริหารงานบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดระยองให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านประชากร ได้แก่ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง จำนวน 120 คน (ข้อมูลการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง 2551) กลุ่มตัวอย่าง 45 คน

2. ด้านเนื้อหาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปฏิบัติงานของพนักงานบริการการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดระยอง ในด้านนโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน และลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

3. ด้านระยะเวลาดำเนินการวิจัย ระหว่างเดือนกรกฎาคม - กันยายน 2552

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง ประกอบด้วย

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 สถานภาพ

1.4 ระดับการศึกษา

1.5 ประสบการณ์การทำงาน

1.6 รายได้

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดระยอง ประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหาร

2.2 การปกครองบังคับบัญชา

2.3 ค่าตอบแทน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2.5 ความมั่นคงในการทำงาน

2.6 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้อ่านรายงานการวิจัยกับผู้วิจัย จึงได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งใดๆ ที่เป็นแรงผลักดัน เพื่อให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำตามทิศทางที่กำหนดไว้ด้วยความร่วมมืออย่างยินดีและเต็มใจ ทั้งนี้เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพและลักษณะส่วนตัวบุคคล โดยประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้

นโยบายและการบริหาร หมายถึง นโยบาย ที่กำหนดแบบแผนการบริหารไว้อย่างชัดเจน เป็นแนวทางหรือวิธีการทำงานขององค์การที่มีระบบระเบียบเป็นไปอย่างยุติธรรมและใช้กลยุทธ์ในการบริหารงานอย่างเหมาะสม

การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาที่คอยควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่ได้รับมอบหมายและสามารถให้คำปรึกษาแนะนำเป็นแบบอย่างที่ดี ในการปฏิบัติงาน

ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานรวมทั้งเงินเดือน หรือค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา โบนัส เป็นเงินพิเศษสำหรับ ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

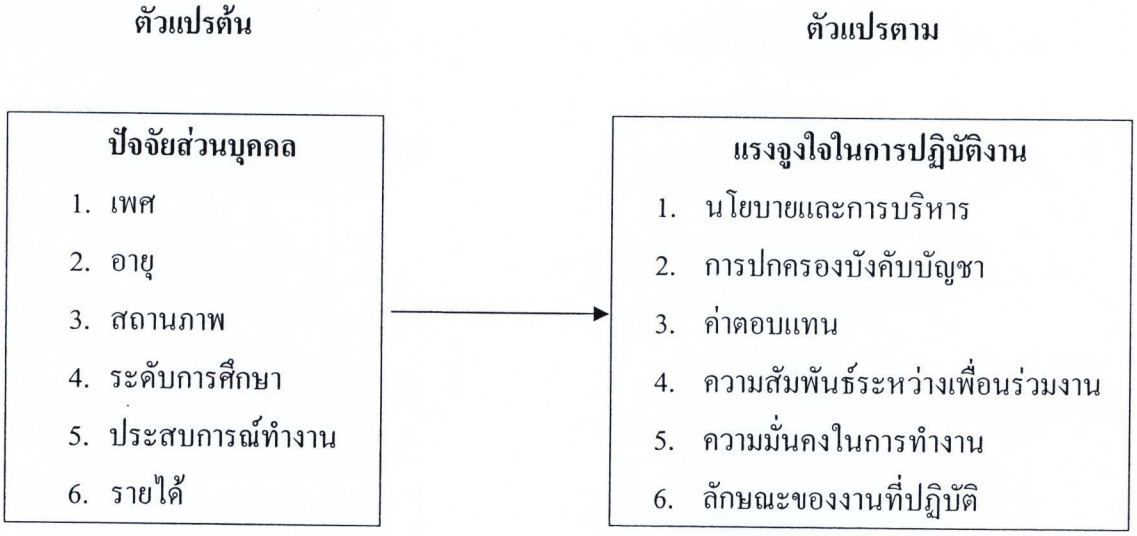
ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกัน เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันมีความรักสามัคคี อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอในการปฏิบัติงาน

ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า

ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง หน้าที่การงานในปัจจุบันทำให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ งานที่ทำในปัจจุบันมีความสำคัญและท้าทายความสามารถ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารตำรา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และนำมาประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดระยอง

สมมุติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ใช้เป็นสมมติฐานแบบ Non hypothesis ประกอบด้วย Ho ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

Ho ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

Ho 1 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

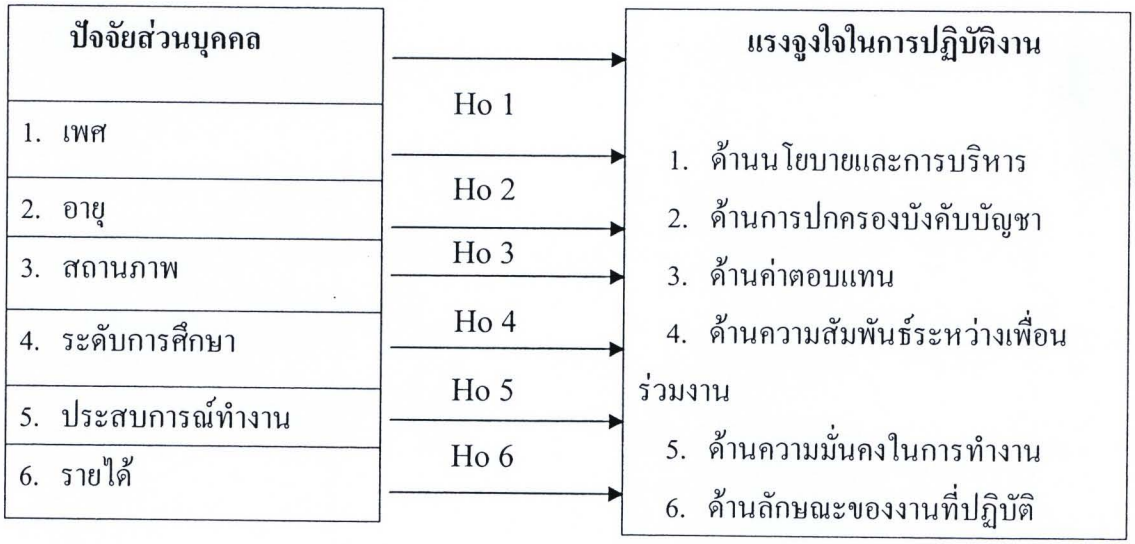
Ho 2 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

Ho 3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

Ho 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

Ho 5 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

Ho 6 รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Ho 1 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

Ho 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารไม่แตกต่างกัน

Ho 1.2 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

Ho 1.3 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน

Ho 1.4 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

Ho 1.5 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน

Ho 1.6 เพศที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

Ho 2 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

Ho 2.1 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารไม่แตกต่างกัน

Ho 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

Ho 2.3 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน

Ho 2.4 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

Ho 2.5 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน

Ho 2.6 อายุที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

Ho 3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

Ho 3.1 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารไม่แตกต่างกัน

Ho 3.2 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

Ho 3.3 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน

Ho 3.4 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

Ho 3.5 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน

Ho 3.6 สถานภาพที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

Ho 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

Ho 4.1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารไม่แตกต่างกัน

Ho 4.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

Ho 4.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน

Ho 4.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

Ho 4.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน

Ho 4.6 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

Ho 5 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

Ho 5.1 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารไม่แตกต่างกัน

Ho 5.2 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

Ho 5.3 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน

Ho 5.4 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

Ho 5.5 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน

Ho 5.6 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

Ho 6 รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

Ho 6.1 รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารไม่แตกต่างกัน

Ho 6.2 รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาไม่แตกต่างกัน

Ho 6.3 รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนไม่แตกต่างกัน

Ho 6.4 รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

Ho 6.5 รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในการทำงานไม่แตกต่างกัน

Ho 6.6 รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน