

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง  
WORK MOTIVATION OF EMPLOYEES  
OF METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY

นางสาวปัทมวรรณ มีบุญญา

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

1st Miss Patthamawan Meeboonya

E-mail: patthamawan.pad@gmail.com

Faculty of Business Administration, Accounting, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

---

**บทคัดย่อ**

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง 2) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำนวน 381 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่มีอายุ ระดับเงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกันและพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่มีเพศ ระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยแรงจูงใจด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

**คำสำคัญ :** แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน; พนักงานการไฟฟ้านครหลวง

**ABSTRACT**

The purposes of this research were to 1) study the work method of Metropolitan Electricity Authority 2) study the work method of Metropolitan Electricity Authority as

classified by public servants factors. 3) study the work factors motivation that effected on work method of Metropolitan Electricity Authority

The sample used in this research is 381 employees of Metropolitan Electricity Authority. The questionnaire was used to be a tool for collecting the data. The data collected were analyzed by using the frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by Independent Sample (t-test), One-way ANOVA, in case of its had statistical significant different testing a pair of variables by LSD was used to test hypothesis for each pair in order to see which pair are different and Multiple Regression Analysis.

The results of hypothesis testing showed that employees of Metropolitan Electricity Authority with age, salary level, and work experience different that effected to work performance are different too. In the other way the gender and education level are not effected to work performance of employees of Metropolitan Electricity Authority.

Moreover, factors motivation on payroll and fringe benefits, the work itself, work achievement, relationship with co-worker, responsibility, career advancement are effected on work method of Metropolitan electricity authority.

**Keywords :** the work motivation; employees of Metropolitan Electricity Authority

## บทนำ

การบริหารองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ อาทิ บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานบุคคล เพราะบุคคลหรือบุคลากรในองค์กรถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการบริหารงาน เนื่องจากหากปราศจากบุคลากรทำหน้าที่เป็นตัวขับเคลื่อนแล้วการบริหารจัดการต่าง ๆ ก็ไม่เกิดขึ้น และองค์กรก็จะไม่บรรลุเป้าหมายได้ อย่างไรก็ตามแม้ว่าองค์กรจะมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีเพียงใด หากบุคลากรเหล่านั้น ขาดความตั้งใจ ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานก็จะไม่ดีและทำให้องค์กรประสบความล้มเหลว ดังนั้นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวัง จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และจำเป็นต้องบริหารจัดการให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดผลดีแก่องค์กร ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ในที่สุด

การที่บุคลากรจะทำงานได้ดีขึ้นอยู่กับหน่วยงานจะให้การสนับสนุน ส่งเสริม หรือกระตุ้นให้สามารถนำความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมากน้อยเพียงใด จะทำงานแบบทุ่มเตเต็มทีหรือเข้าขามเย็นขาม ก็ขึ้นอยู่กับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนใน

หน่วยงานเป็นสำคัญ จึงกล่าวได้ว่า หากผู้ที่ทำงานมีความพึงพอใจและทำงานอย่างมีขวัญกำลังใจมากขึ้นเท่าใด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นกับบุคคลและหน่วยงานยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น เพื่อส่งเสริมให้การบริหารงานขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow และทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg พบว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและสมควรได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้างที่ได้รับตามปกติโดยธรรมชาติของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนองก็ทำให้เกิดความพึงพอใจ และแสดงพฤติกรรมในทางบวก ถ้าได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีและเหมาะสมก็จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความผูกพันต่อองค์กรและเต็มใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป องค์กรจะได้รับประโยชน์จากบุคลากรในด้านคุณภาพของผลการปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาองค์กรไปได้ดีอีกด้วย ตรงกันข้ามหากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่เหมาะสมและเพียงพอก็ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเกิดความท้อแท้ขาดขวัญและกำลังใจ รู้สึกเบื่อหน่ายหรือสิ้นหวัง การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ เกิดการแสวงหารายได้ในทางที่มีชอบ ทุจริตหรือทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนตัว ส่งผลต่อความเสียหายแก่ประชาชนและองค์กร ดังนั้น หากบุคลากรได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสม บุคลากรก็จะทุ่มเทกำลังและสติปัญญา เสียสละกำลังกาย อุทิศเวลาให้กับการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงเป็นเรื่องพื้นฐานที่ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสนใจและควรตระหนักว่า แรงจูงใจของพนักงานส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นการได้มีโอกาสสำรวจประเด็นของปัญหาที่จะทำให้วิเคราะห์สภาพขององค์กรได้ชัดเจนมากขึ้น และจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ซึ่งจะนำมาวางแผนการพัฒนาองค์กรช่วยเสริมสร้างปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กรได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง
2. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

### ขอบเขตการศึกษา

1. **ประชากรและตัวอย่าง** คือ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง รวมทั้งสิ้นจำนวน 7,775 คน เนื่องจากทราบจำนวนพนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงกำหนดโดยการคำนวณใช้สูตรของ Yamane ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 381 คน

2. **ด้านเนื้อหา** คือ เป็นการศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง โดยมุ่งหมายวิจัย

3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน รวมถึงการศึกษาปัจจัย

แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง 6 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง
2. เพื่อให้ทราบถึงการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

### ทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ผู้วิจัยได้สรุปปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

#### ด้านลักษณะของงาน

ธัญพร สุวรรณคาม (2559) กล่าวว่าไว้ว่า ลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ ความยากง่ายของงาน การใช้ความรู้ความสามารถ เล็งเห็นว่างานเป็นงานที่มีคุณค่าท้าทายต่อความสามารถ มีความภาคภูมิใจในงานและผลงานที่เกิดขึ้น

โชติกา ระโส (2555) กล่าวว่าไว้ว่า ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ที่ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร เป็นงานที่ถนัด น่าสนใจ และยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานนั้นอย่างเต็มใจ

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายโดยรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงาน ได้ว่า ด้านลักษณะงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ของงานที่แต่ละบุคคลจะต้องปฏิบัติ เป็นงานที่ถนัด น่าสนใจ โดยปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ ที่

ตรงกับความรู้ความสามารถ ความยากง่ายของงาน การใช้ความรู้ความสามารถ เล็งเห็นว่างานเป็นงานที่มีคุณค่า ทำทายต่อความสามารถ มีความภาคภูมิใจในงานและผลงานที่เกิดขึ้น

#### **ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน**

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) กล่าวว่าไว้ว่า ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสำเร็จตามกำหนด สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้และรู้สึกภูมิใจเมื่อผู้บังคับบัญชาพึงพอใจในผลงาน

โชติกา ระโส (2555) กล่าวว่าไว้ว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีความสามารถในการทำงานตามหน้าที่ ๆ ได้รับมอบหมายได้ประสบผลสำเร็จ และสามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ รวมทั้งส่งผลถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วย

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ได้ กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายโดยรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ว่า ด้านความสำเร็จของงาน หมายถึง การใช้ความรู้ ความสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลตามเป้าหมาย สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และได้รับความชื่นชมจากผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ

#### **ด้านความรับผิดชอบ**

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) กล่าวว่าไว้ว่า ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การได้มอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

โชติกา ระโส (2555) กล่าวว่าไว้ว่า ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานโดยที่บุคลากรนั้นมีความอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายโดยรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ ได้ว่า การที่บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

#### **ด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า**

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) กล่าวว่าไว้ว่า ด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นในองค์กร ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่ม สนับสนุนในด้านการฝึกอบรมสัมมนา และศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง

ธนัญพร สุวรรณคาม (2559) กล่าวว่าไว้ว่า ด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากที่บุคคลมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้นเมื่อพิจารณาตามความสามารถ และความยุติธรรม

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายโดยรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า ได้ว่า โอกาสที่

บุคคลจะได้รับการสนับสนุนจากการปฏิบัติงานภายในองค์กร ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นตามลำดับขั้น เมื่อพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่ม สนับสนุนในด้านการฝึกอบรมสัมมนา และศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง

#### **ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน**

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) กล่าวว่าไว้ว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน การให้คำปรึกษา และช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี

ปกภณ จันทศาสตร์ (2557) กล่าวว่าไว้ว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่ต้องติดต่อกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กรช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีความรัก ความสามัคคี มีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน มีการพบปะสังสรรค์ทั้งในด้านส่วนตัวและในด้านการงาน ต้องพึงพาอาศัยกัน มีทั้งความสุขและความทุกข์

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายโดยรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานได้ว่า แสดงถึงการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร การทำงานร่วมกันเป็นทีม แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน การให้คำปรึกษา และช่วยเหลือกันช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกัน

#### **ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ**

พัชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560) กล่าวว่าไว้ว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง รายได้ของพนักงานที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน และมีความเหมาะสมทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

ธัญพร สุวรรณคาม (2559) กล่าวว่าไว้ว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ความพึงพอใจในผลตอบแทนหรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากการทำงาน โดยค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมและมีความยุติธรรม

จากการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายโดยรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ได้ว่า อัตราค่าจ้างที่นายจ้างให้แก่ลูกจ้างในการปฏิบัติงานเพื่อแลกกับแรงงานในการทำงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ ในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากร มีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย และสวัสดิการต่าง ๆ ที่บุคคลควรจะได้รับ เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เงินโบนัสประจำปี

#### **ด้านคุณภาพของงาน**

วรรณชรินทร์ จิตรสมักร (2559) กล่าวว่าไว้ว่า ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง ผลจากการทำงานที่มีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วโดยผลงานที่ออกมาจะต้องมีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อองค์การ คือ ประโยชน์คุ้มค่า มีความพึงพอใจ มีความถูกต้อง เรียบร้อย การผิดพลาดในงานน้อย และสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนด

ปวีณา รัศมีงาม (2559) กล่าวว่าไว้ว่า ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่เป็นไปด้วยความสำเร็จ มีการปฏิบัติงานตามกำหนดเวลา

เป้าหมาย ความชัดเจนของผลงาน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในผลงาน ผู้บริหารโรงเรียน ผู้ร่วมงาน ยอมรับความรู้ความสามารถหรือเห็นด้วยกับผลงาน ได้รับความไว้วางใจในผลงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาอื่น ๆ

จากการศึกษาการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายโดยรวมของการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ได้ว่า ผลจากการทำงานที่มีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว โดยผลงานที่ออกมาจะต้องมีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อองค์การ การผิดพลาดในงานน้อย และสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนดเวลา หน่วยงานนั้น ๆ ต้องได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

### **ด้านปริมาณงาน**

วรรณชรินทร์ จิตรสมักร (2559) กล่าวว่า ด้านปริมาณงาน หมายถึง ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดย ผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานวางไว้ ได้แก่ เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณเหมาะสมตามที่กำหนด มีการวางแผนการบริหารเวลา และปริมาณงานที่เหมาะสม

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า ด้านปริมาณงาน หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีจะต้องปฏิบัติงาน ให้ได้ผลงานเป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนดหรือคาดหวังไว้

จากการศึกษาการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายโดยรวมของการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ได้ว่า ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานวางไว้ มีการวางแผนการบริหารเวลา

### **ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน**

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีต้องปฏิบัติงาน ให้ได้ผลงานแล้วเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนดเวลา หรือตามคาดหวังของหน่วยงานนั้น ๆ

Peterson & Plowman (1989 อ้างถึงใน อุทิสัน วีระศักดิ์การุณย์, 2556) กล่าวว่า ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

จากการศึกษาการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายโดยรวมของการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ได้ว่า เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน ได้ผลงานแล้วเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนดเวลา และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

รุ่งทิวา อินตะใจ (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทโรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ

ระหว่าง 20 - 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท อยู่ในระดับพนักงาน และมีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี กลุ่มตัวอย่าง มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ อายุงาน ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ และสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการปกครอง บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และความพึงพอใจ ด้านสถานที่ทำงาน

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้านครหลวง รวมทั้งสิ้นจำนวน 7,775 คน เนื่องจากทราบจำนวนพนักงานการไฟฟ้านครหลวงที่แน่นอน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างจึงกำหนดโดยการคำนวณใช้สูตรของ Yamane ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 จึงทำให้มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 381 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

1.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีจำนวนข้อคำถาม 19 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยสุด

1.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ประกอบด้วย



ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน มีจำนวนข้อคำถาม 8 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นมากที่สุด, 4 = ระดับความคิดเห็นมาก, 3 = ระดับความคิดเห็นปานกลาง, 2 = ระดับความคิดเห็นน้อย, 1 = ระดับความคิดเห็นน้อยสุด

1.4 ข้อเสนอแนะท่านคิดว่า องค์กรของท่านควรมีกิจกรรมหรือนโยบายอะไรบ้างเพื่อส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามในลักษณะคำถามปลายเปิด จำนวนข้อคำถาม 1 ข้อ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

#### 2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ

2.2 ใช้สถิติ One – way ANOVA ในการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

2.3 ใช้สถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis ในการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

### ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง โดยภาพรวม มีระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน มีระดับมากตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

2.1 พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่มี อายุ ระดับเงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน

2.2 พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่มี เพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง โดยภาพรวมมีระดับมาก

1.1 ด้านคุณภาพของงาน พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมในระดับมาก โดยส่วนใหญ่พนักงานการไฟฟ้านครหลวง มีความเห็นว่า ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ครบถ้วนตามเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรรณชรินทร์ จิตรสมักร (2559) กล่าวว่า พนักงานราชการส่วนใหญ่ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีผลงานตามปริมาณการทำงานตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ ผลงานที่ออกมามีความถูกต้องละเอียด รอบคอบและไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อทางราชการ คุณภาพของผลงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของงาน และแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ผลงานของท่านมีความ คุ่มค่า และมีประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน และงานที่ท่านทำมีความถูกต้องและมีข้อผิดพลาดน้อยมาก

1.2 ด้านปริมาณงาน พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน โดยรวมในระดับมาก โดยส่วนใหญ่พนักงานการไฟฟ้านครหลวง มีความเห็นว่า มีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยที่ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมาก โดยส่วนใหญ่พนักงานการไฟฟ้านครหลวง มีความเห็นว่า ใช้เวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่าตามแผนงานที่กำหนดให้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) กล่าวว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเวลาในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน

2. ผลการศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน สามารถสรุป ได้ดังนี้

2.1 พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่มีเพศต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานไม่ว่าจะเพศชายหรือหญิงก็ตามเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ ก็ต้องอยู่ในกฎ ระเบียบ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เหมือน ๆ กัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ประเสริฐ อุไร (2559) กล่าวว่า จากการที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

2.2 พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่มีอายุต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุน้อยหรือเพิ่งเข้าทำงานต่างแสวงหาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ต่างพยายามพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้ปรับเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บุชบา เชิดชู (2556) กล่าวว่า จากการที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์รปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

2.3 พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเป็นเพราะการศึกษาจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามตำแหน่งงานนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรณชรินทร์ จิตรสมศรี (2559) กล่าวว่า จากการที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ กรณีศึกษา สำนักบริหารกลาง กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า พนักงานราชการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

2.4 พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนมาก มีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าคนที่ได้รับเงินเดือนน้อย เพราะตามเวลาในการปฏิบัติงานแต่ละคนมีเวลาทำงานเท่ากัน แต่ได้รับค่าตอบแทนไม่เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รุ่งทิศา อินตะใจ (2553) กล่าวว่า จากการที่ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน

2.5 พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเป็นเพราะพนักงานที่ปฏิบัติงานมานานแล้ว อาจเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย จำเจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ต่างกับพนักงานที่เพิ่งเข้ามาใหม่ ยังต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดวงมล อุบลศรี (2554) กล่าวว่า จากการที่ศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา พบว่า ด้านจำนวนปีที่ทำงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดพะเยา กับความสัมพันธ์กับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

3. ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน โดยรวมในระดับมาก ในเรื่องของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานไว้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรรณชรินทร์ จิตรสมักร (2559) กล่าวว่า พนักงานราชการส่วนใหญ่ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในประเด็นงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะหลายอย่าง

3.2 ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับมาก ในเรื่องของงานที่ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรรณชรินทร์ จิตรสมักร (2559) กล่าวว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในประเด็น มีความภูมิใจในผลงานที่ท่านสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่วางแผนไว้

3.3 ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมในระดับมาก ในเรื่องของได้รับความไว้วางใจในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ภัคฉจี ปัญญาพิชน (2556) กล่าวว่า ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารโรงเรียนได้ส่งเสริมให้ครูมีความรักในการเรียนการสอน มีความรับผิดชอบต่อนักเรียน ยึดถือและทำตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ รักในการทำงาน โดยส่งเสริมให้ครูที่ไม่มีวันลาได้รางวัล ได้รับเกียรติบัตรครูที่มีความรับผิดชอบ ทำให้ครูมีความรับผิดชอบ มีกำลังใจและมีความภาคภูมิใจใส่ใจในงานมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ครูมีความรู้ความสามารถที่จะแก้ไขปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมายได้

3.4 ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า โดยรวมในระดับมาก ในเรื่องขององค์กรของท่านสนับสนุนในด้านการศึกษาอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) กล่าวว่า บุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีแรงจูงใจด้านโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก อาจกล่าวได้ว่าท่านมีโอกาสในการศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในหน่วยงานและท่านมีโอกาสดำเนินทางไปศึกษาดูงานเพื่อค้นหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการทำงาน

3.5 ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมในระดับมาก ในเรื่องของท่านสามารถปฏิบัติงานเป็นทีมได้อย่างสบายใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) กล่าวว่า บุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด อาจกล่าวได้ว่าท่านทำงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดีและท่านสามารถติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.6 ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ส่วนใหญ่พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมในระดับมาก ในเรื่องขององค์กรของท่านได้จัดให้มีการให้สวัสดิการ เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นาริรัตน์ แก้วมณี (2557) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะการจ่ายเงินเดือนที่ดีเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจไม่เอาเปรียบบุคลากรและบุคลากรก็จะสามารถเลี้ยงชีพอยู่ได้ แต่การได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือภาระหน้าที่ก็จะเป็นแรงจูงใจให้อยากปฏิบัติงานมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านคุณภาพของงาน องค์กรควรมีการกำหนดมาตรฐานของงานที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว โดยผลงานที่ออกมาจะต้องมีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อองค์กร การผิดพลาดในงานน้อย และสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนดเวลา หน่วยงานนั้น ๆ ต้องได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ด้านปริมาณงาน องค์กรควรจัดปริมาณงานให้พนักงานแต่ละตำแหน่งรับผิดชอบอยู่ให้มีความเหมาะสม โดยถ้ามีปริมาณมากเกินไปสมควรใช้อำนาจในการตัดสินใจจัดอันดับความสำคัญของลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติก่อนหลัง ตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานวางไว้
3. ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน องค์กรควรจัดเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน ได้ผลงานแล้วเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนดเวลา และมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

### ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ องค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีการสอนงานแบบรุ่นพี่ สอนรุ่นน้องและให้คำปรึกษากับรุ่นน้องเมื่อเกิดข้อสงสัยในการทำงาน ส่งผลให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้นและมี บรรยากาศและความสัมพันธ์ที่ดี
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับเงินเดือน องค์กรควรมีการกำหนดระดับเงินเดือนให้เหมาะสมกับลักษณะของงานและความรับผิดชอบที่พนักงานแต่ละคนได้รับ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงาน องค์กรควรให้ความสนใจกับพนักงานที่ปฏิบัติงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน และจัดให้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงกับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

### **ปัจจัยแรงจูงใจ**

1. ด้านลักษณะของงาน พนักงานควรมีความเข้าใจในงานที่ทำ มีความรู้ตามระเบียบปฏิบัติหรือมาตรฐานของงานในหน้าที่ที่กำลังทำอยู่ สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง เช่น หากเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ควรให้พนักงานศึกษาหาวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเองโดยผู้บังคับบัญชา เป็นผู้คอยให้คำแนะนำ เมื่อพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้แล้วพนักงานจะมีความมั่นใจ และเป็นการเพิ่มพูนความรู้แก่พนักงานในการทำงานที่ยากขึ้นอีกระดับ

2. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน องค์กรควรจัดให้มี การยกย่องชมเชยพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยการประกาศเกียรติคุณชมเชย หรือมีรางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่ผู้ตั้งใจปฏิบัติงาน

3. ด้านความรับผิดชอบ องค์กรควรปรับปรุงเรื่องของอำนาจหน้าที่ในการ ตัดสินใจของพนักงาน การกำหนดขอบเขตอำนาจในการตัดสินใจให้ชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้พนักงานได้มีความอิสระในการตัดสินใจ ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

4. ด้านโอกาสการเจริญก้าวหน้า องค์กรควรเปิดโอกาสพนักงานได้มีการสอบเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถเพิ่มเติม

5. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี สร้างความเชื่อมั่นให้กับเพื่อนร่วมงาน การเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน และปรับตัวเองให้เข้าได้กับเพื่อนร่วมงาน

6. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ องค์กรควรมีการปรับปรุงเงินเดือนใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้ความเป็นธรรมในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลงาน โดยการพิจารณาค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน

### **ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกถึงวิธีการสร้างเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งในภาครัฐ และเอกชนต่อไป

2. ควรเพิ่มเครื่องมือในการวิจัยให้กว้างขึ้นนอกเหนือจากแบบสอบถาม เช่นการสัมภาษณ์ เป็นต้น เพื่อให้เป็นข้อมูลที่เป็นเชิงคุณภาพมากขึ้น

### **เอกสารอ้างอิง**

เกศณรินทร์ งามเลิศ. (2559). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง

องค์การคลังสินค้า. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงกมล อุบลศรี. (2554). แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัดพะเยา. สาขา ศิลปะศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ชญัญพร สุวรรณคาม. (2559). ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วน จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ, วิทยาลัย พาณิชยศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นาริรัตน์ แก้วมณี. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลหนองไม้แดง อำเภอเมือง ชลบุรี จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุษบา เชิดชู. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปกภณ จันทศาสตร์. (2557). ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อ ความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว-จตุจักร. บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบาง กะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประเสริฐ อุไร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด. สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปวีณา รัศมีงาม. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูกลุ่มโรงเรียนบางละมุง 2 สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรีเขต 3. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ภัคศจี ปัญญาพิพน. (2556). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา. งานนิพนธ์ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งทิพา อินตะใจ. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน). คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรรณชรินทร์ จิตรสมัคร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ กรณีศึกษา สำนักบริหาร กลาง กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.