ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี

ลำไพ พรมชัย

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

MOTIVATION AND ORGANIZATION CLIMATE FACTORS INFUENCING THE WORK EFFICIENCY OF PROVINCIAL ELECTRICTY AUTHORITY'S PERSONNEL IN UBON RATCHATHANI PROVINCE

LAMPAI PROMCHAI

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCE
UBON RATCHATHANI UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2018

COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีโดยได้รับความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.พีชญาดา พื้นผา ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง และเป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่งานวิจัย ให้ประสบความสำเร็จ พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคำแนะนำจากคณะกรรมการสอบ ดร.ธวมินทร์ เครือโสม ดร.นรา หัตถสิน และ ดร.พีชญาดา พื้นผา และผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ส่งผลให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณครอบครัว เพื่อนร่วมรุ่นบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตรุ่นที่ 8 และตลอดจนผู้มีพระคุณที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือ และคอยสนับสนุนงานวิจัยนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และกำลังใจอันดียิ่งจากทุกท่าน

ลำไพ พรมชัย
ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

เรื่อง	:	ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี
ผู้วิจัย	:	ลำไพ พรมชัย
ชื่อปริญญา	:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร.พีชญาดา พื้นผา
คำสำคัญ	:	แรงจูงใจ, บรรยากาศองค์กร, ประสิทธิภาพการทำงาน

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจ บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กร กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 260 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.947 วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงบรรยาย การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผลวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวปัจจัยแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.208 ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.200 และบรรยากาศองค์กรในภาพรวมมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.176 2) ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับปานกลาง มีขนาดความสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.587 0.581 และ 0.554 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการยอมรับความขัดแย้ง ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับสูง มีขนาดความสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.627 0.601 ตามลำดับ และด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านโครงสร้างขององค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับปานกลาง มีขนาดความสัมพันธ์ (r_{xy}) เท่ากับ 0.588 0.529 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ พบว่า ตัวแปรทำนายทั้ง 7 ตัว มีความสัมพันธ์กับตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับสูง (R = 0.782) ค่าสัมประสิทธิการทำนาย มีค่าเท่ากับ 0.600 นั่นคือชุดตัวแปรต้นสามารถทำนายประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรได้ร้อยละ 60 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมี 4 ตัวแปร ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (β = 0.267) ด้านลักษณะของงาน (β = 0.220) ด้านการยอมรับความขัดแย้ง (β = 0.204) และด้านการให้รางวัลและการลงโทษ (β = 0.169) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมการทำนายรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β หรือ Beta) ของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค = 0.267** (ความสำเร็จในการทำงาน) + 0.220** (ลักษณะของงาน) + 0.204** (การยอมรับความขัดแย้ง) + 0.169** (การให้รางวัลและการลงโทษ)

ABSTRACT

TITLE : MOTIVATION AND ORGANIZATION CLIMATE FACTORS INFUENCING THE WORK EFFICIENCY OF PROVINCIAL ELECTRICTY AUTHORITY'S PERSONNEL IN UBON RATCHATHANI PROVINCE
AUTHOR : LAMPAI PROMCHAI
DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
ADVISOR : PICHYADA PHEUNPHA, Ph.D.
KEYWORDS : MOTIVATION, ORGANIZATION CLIMATE, THE WORK EFFICIENCY

The purposes of this research were 1) to study motivation levels, organization climate, and provincial electricity authority staff's work efficiency in Ubon Ratchathani province, 2) to study the relationship between motivation, organization climate, and provincial electricity authority staff's work efficiency and 3) to examine motivation and organization climate influencing provincial electricity authority staff's work efficiency. The samples were 260 stratified random staffs of provincial electricity authority, Ubon Ratchathani province. A questionnaire (reliability coefficient = 0.947) was used for the research. The data were analyzed by descriptive statistics, correlation, and multiple linear regression analysis.

The results indicated that : 1) the motivation levels were high (mean = 4.208), staff's work efficiency levels were high (mean = 4.200), and organization climate was high (mean = 4.176) 2) pearson correlation analysis showed that work content motivation , responsibility motivation, and work achievement had significantly positive relation with the work efficiency (r_{xy} =0.587, 0.581, and 0.554,) at 0.01. For the organization climate, conflict acceptance, warmth and supporting had high positive relations with the staff's work efficiency (r_{xy} = 0.627, and 0.601,) at 0.01. For reward and punishment, organizational structure had significantly relation with staff's work efficiency (r_{xy} = 0.588, and 0.529,) at 0.01, and 3) multiple linear regression analysis showed that 7 predictors strongly correlate with staff's work efficiency (R = 0.782). The coefficient of multiple regression model was 0.600 (R^2 = 0.600). This result indicated that the staff's work efficiency could be predicted at 60%. There were significantly 4 influent factors for staff's work efficiency at 0.01; work achievement (β = 0.267), work content (β = 0.220), acceptance of conflict (β = 0.204), and reward and punishment (β = 0.169). The standard predictor equation (β or Beta) of staff's work efficiency was 0.267** (achievement of work) +

0.220** (work content) + 0.204** (acceptance of conflict) + 0.169** (reward and punishment).

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	**ก**
บทคัดย่อภาษาไทย	**ข**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	**ง**
สารบัญ	**ฉ**
สารบัญตาราง	**ซ**
สารบัญภาพ	**ญ**
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร	21
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	27
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	47
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	52
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย	66
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	74
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	77
5.3 ข้อเสนอแนะ	81

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	**83**
ภาคผนวก	
ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล	91
ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	94
ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้เก็บรวบรวมข้อมูล	98
ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	104
จ ค่าความเชื่อมั่นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	111
ประวัติผู้วิจัย	**113**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	การวิเคราะห์ตัวแปรด้านประสิทธิภาพการทำงาน	41
2.2	การวิเคราะห์ตัวแปรด้านปัจจัยแรงจูงใจ	42
2.3	การวิเคราะห์ตัวแปรด้านปัจจัยบรรยากาศองค์กร	43
3.1	ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	46
3.2	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	47
3.3	การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r_{xy} เกณฑ์ของ Salkind	50
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	53
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	53
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	53
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	54
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากร	54
4.6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	55
4.7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในองค์กร	55
4.8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ทำงาน	56
4.9	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยแรงจูงใจ	56
4.10	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รายข้อคำถาม	57
4.11	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน	58
4.12	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ	58
4.13	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยบรรยากาศองค์กร	59
4.14	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร	60
4.15	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (MEAN) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ	61
4.16	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน	62
4.17	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการยอมรับความขัดแย้ง	62
4.18	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	64
4.20	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านกระบวนการทำงาน	65
4.21	ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร	66
4.22	ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี	67
4.23	ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี	68
4.24	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในภาพรวม	69
4.25	ผลการทดสอบนัยสำคัญของสมการพยากรณ์ (ANOVA) ในภาพรวม	70
4.26	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของตัวแปรต้น 2 ตัว กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้า	70
4.27	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณรายด้าน	71
4.28	ผลการทดสอบนัยสำคัญของสมการพยากรณ์ (ANOVA) รายด้าน	71
4.29	ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของตัวแปรต้น 7 ตัว กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร	72

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	4

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ หรือภาคเอกชนส่วนประกอบที่สำคัญที่สุดก็คือบุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้น ๆ ผู้บริหารต้องเข้าถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กร และผสมผสานความต้องการนั้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร การที่จะบริหารงานขององค์กรให้อยู่รอดและมีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นต้องมีการศึกษาถึงจุดประสงค์ของผู้ทำงานฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรให้ถ่องแท้ เพราะบุคลากรถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการผลักดันให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (เสกสรร อรกุล, 2556) บุคลากรจึงมีบทบาทสำคัญต่อการผลักดันภารกิจขององค์กรให้สามารถประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุจรรยา ใจเดช, 2554) แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือจะทำอย่างไรให้ทรัพยากรบุคคลเหล่านั้นมีแรงจูงใจ ทำงานเต็มที่และเต็มความสามารถ และพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานขององค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความเต็มใจลงทุนลงแรงทำงาน เพื่อให้ผลงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน คือการที่บุคลากรสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานมีคุณภาพและถูกต้อง มีวิธีการที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยในการทำงาน และใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างประหยัดคุ้มค่าที่สุด องค์กรจึงต้องค้นหากลวิธีที่จะดึงเอาศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งความรู้ความสามารถเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรนั้นปราศจากแรงจูงใจในการทำงาน ความตั้งใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ (วิวัฒน์ ธัญรัตน์ศรีสกุล, 2551)

แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากร เพราะเป็นแรงผลักดันหรือแรงขับในตัวบุคคล กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับบุคลากรในองค์กร เพราะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน กระตือรือร้นในการทำงาน มีความมุ่งมั่นทุ่มเท มีความตั้งใจในการทำงาน ทำให้ผลงานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรใดไม่สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับบุคลากรได้ แสดงถึงองค์กรนั้นอาจเกิดปัญหาภายในองค์กรได้ เพราะเมื่อขาดแรงจูงใจในการทำงาน บุคลากรจะรู้สึกไม่มีชีวิตชีวา ไร้พลังในการทำงาน ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน แรงจูงใจ จึงเป็นพลังอันสำคัญที่จะทำให้บุคลากรทำงานให้แก่องค์กรจนประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะหากบุคลากรในองค์กรไม่สามารถทำงานที่มีประสิทธิภาพได้ ผลงานขององค์กรนั้นก็จะเป็นผลงานที่ขาดประสิทธิภาพทำให้องค์กรไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ (ศุภรัตน์ภ ถนอมแก้ว, 2559)

นอกจากแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บรรยากาศองค์กรเป็นอีกปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญต่อบรรยากาศองค์กรและสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กรด้วย เพราะบรรยากาศองค์กรมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับผู้บริหารและบุคลากรโดยตรง ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร และเอื้อให้เกิดทัศนคติ และความรู้สึกในการทำงานในองค์กร (มะลิวรรณ อรรคเศรษฐัง, 2557) หากบุคลากรมีความพึงพอใจในบรรยากาศองค์กร หรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรจะทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีความเต็มใจในการทำงาน และแสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ส่งผลต่อการทำงานโดยตรง (พสุ เดชะรินทร์, 2548) ในทางตรงกันข้าม หากบรรยากาศองค์กรไม่ดี ย่อมจะเป็นสิ่งที่บั่นทอนความสามารถของบุคลากร ทำให้เกิดความไม่เต็มใจและไม่ทุ่มเทในการทำงาน (มะลิวรรณ อรรคเศรษฐัง, 2557) และการสร้างบรรยากาศที่ดียังทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดรู้สึกถึงความรัก ความสามัคคี มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และลดความขัดแย้งในองค์กรได้ จึงควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศองค์กรและสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์กร (อรอนงค์ ทวีชัยอรุณรับ, 2558)

องค์กรที่น่าสนใจในการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร คือองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. เพราะปัจจุบันพลังงานไฟฟ้าคือปัจจัยสำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งสำหรับการดำรงชีวิตประจำวัน ยิ่งเมื่อยุคสมัยกำลังดำเนินไปกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีบทบาทควบคู่กับการใช้พลังงานไฟฟ้า อาจกล่าวได้ว่าพลังงานไฟฟ้ากลายเป็นปัจจัยที่ 5 สำหรับการดำเนินชีวิตของคนเราไปแล้ว และยังเป็นตัวแปรที่สำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคมนาคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านอุตสาหกรรม ด้านเกษตรกรรม ด้านบริการ และด้านคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคสาขาพลังงาน มีภารกิจในการจัดหาให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทุกองค์กรต้องการบุคลากรที่ทำงานมีประสิทธิภาพ องค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็เช่นกัน ก็ต้องการบุคลากรที่ทำงานมีประสิทธิภาพ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์และภารกิจที่กำหนดไว้ บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัย มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรจะมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับองค์กรสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเกิดความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน กระตือรือร้นในการทำงาน มีความมุ่งมั่นทุ่มเท มีความตั้งใจในการทำงาน และบรรยากาศองค์กรที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มที่ หากบุคลากรมีความพึงพอในบรรยากาศองค์กร หรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรจะทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีความเต็มใจในการทำงาน และแสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยบรรยากาศองค์กรว่ามีด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2558)

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจ บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กร กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี

1.2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี

1.3.2 ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรว่ามีด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น

1.4.2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการเสริมสร้างแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานของบุคลากร และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 780 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี (กฟฉ.2), 2560)

1.5.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 260 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

1.5.3 พื้นที่ในการวิจัย ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเดชอุดม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวารินชำราบ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอตระการพืชผล

1.5.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม 2560 -15 มกราคม 2561

1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.6.1 ส่วนที่ 1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วย ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยบรรยากาศองค์กร

1.6.1.1 ปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย

1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน
2) ด้านลักษณะของงาน
3) ด้านความรับผิดชอบ

1.6.1.2 ปัจจัยบรรยากาศองค์กร ประกอบด้วย

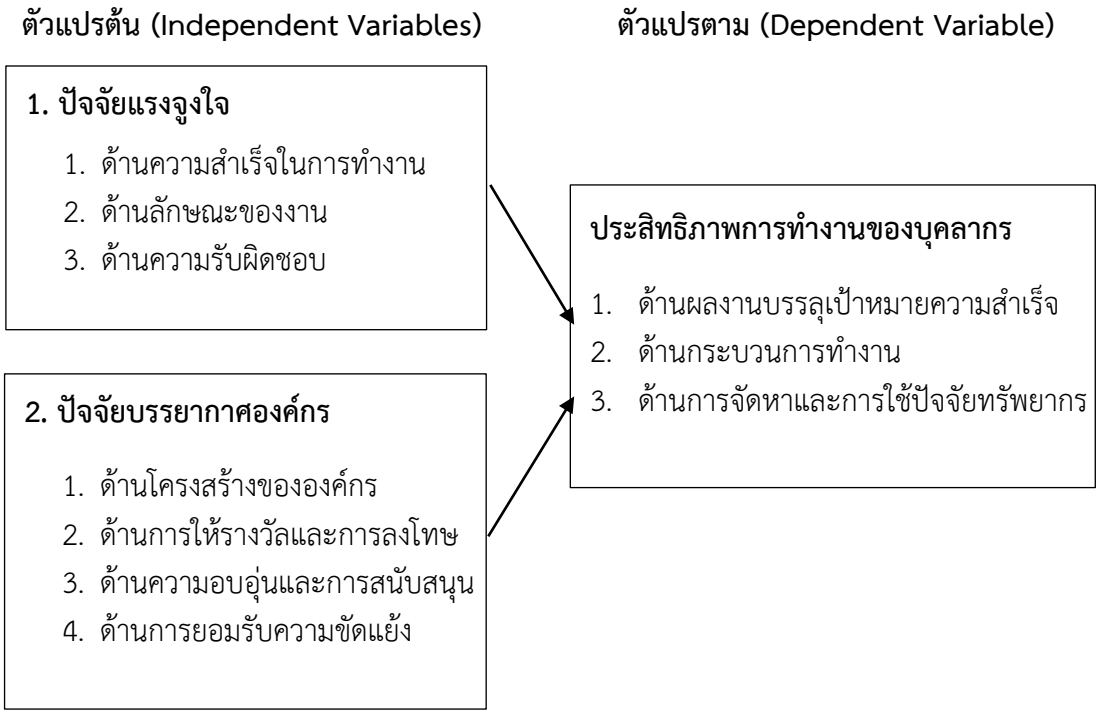
1) ด้านโครงสร้างขององค์กร
2) ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ
3) ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน
4) ด้านการยอมรับความขัดแย้ง

1.6.2 ส่วนที่ 2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ประกอบด้วย

1.6.2.1 ด้านผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

1.6.2.2 ด้านกระบวนการทำงาน

1.6.2.3 ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันหรือแรงขับในตัวบุคคลที่มีผลกำหนดทิศทางพฤติกรรมของคนในองค์กร ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1.7.1.1 ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

1.7.1.2 ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ทำน่าสนใจ ตรงกับความรู้ความสามารถ ที่อาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ๆ หรือเป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน

1.7.1.3 ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ทั้งปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบมีความเหมาะสม

1.7.2 บรรยากาศองค์กร หมายถึง คุณลักษณะต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บุคลากรในองค์กรรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากร และเอื้อให้เกิด ทัศนคติ ค่านิยม และความรู้สึกในการทำงานในองค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1.7.2.1 โครงสร้างขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะของโครงสร้างขององค์กร เช่น ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดทางด้านโครงสร้างขององค์กรที่มีต่อการทำงานและต่อกฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงลักษณะขององค์ประกอบทางกายภาพทั่วไป

1.7.2.2 การให้รางวัลและการลงโทษ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความรู้สึกทางจิตใจเกี่ยวกับการให้รางวัลสำหรับการทำงานที่ดี เน้นการให้รางวัลมากกว่าการลงโทษ มีความยุติธรรมของนโยบายในการจ่ายค่าตอบแทนและเลื่อนตำแหน่ง

1.7.2.3 ความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร และการให้ความสำคัญทางด้านการส่งเสริมและช่วยเหลือในการทำงานทั้งจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน

1.7.2.4 การยอมรับความขัดแย้ง หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีความมั่นใจว่าองค์กรสามารถยอมรับความขัดแย้งหรือความแตกต่างกันในแง่ความคิดเห็น ยินดีรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

1.7.3 ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง บุคลากรสามารถการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานมีคุณภาพและถูกต้อง มีวิธีการที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยในการทำงาน และใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างประหยัดคุ้มค่าที่สุด ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1.7.3.1 ผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ หมายถึง ทำงานเป็นไปตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการทำงานถูกต้องและเชื่อถือ สามารถประยุกต์ใช้แนวคิดในการทำงานใหม่พัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

1.7.3.2 กระบวนการทำงาน หมายถึง การทบทวนขั้นตอนการทำงานและปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ใช้ความรู้และทักษะในการทำงานที่ดีและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา การ

ทำงานสอดคล้องกันในแต่ละกลุ่มงานประสานงานได้อย่างราบรื่นและลดข้อผิดพลาด สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการทำงานได้อย่างถูกต้อง และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

1.7.3.3 การจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร หมายถึง การควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด จัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอย่างพอเพียง และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการทำงานไว้ดังนี้

สมใจ ลักษณะ (2543) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการทำงานเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

ณัฐกาญจน์ ศรีสันดา (2552) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย อันก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือผลลัพธ์ในแง่บวกทั้งแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานและองค์กรจากผลการปฏิบัติงานนั้น ๆ ซึ่งสามารถวัดได้ในเชิงเปรียบเทียบ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานดีถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ รวมถึงความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จดีที่สุดและลูกค้าเกิดความพึงพอใจในผลงานนั้นด้วย

พนิดา สุทธิประทีป (2552) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้รับจาการทำงาน ว่าดีขึ้นอย่างไร แค่ไหน โดยพิจารณาจากปริมาณผลงาน คุณภาพของผลงาน ความทันเวลา การประหยัดและคุ้มค่า และผลสัมฤทธิ์ที่ปฏิบัติได้

อภินันท์ จันตะนี (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การทำงานหรือดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือได้ผลสำเร็จของงาน โดยใช้เวลาและทรัพยากรตามที่กำหนดไว้ เช่น ความสามารถ ความถูกต้องและความรวดเร็วทันเวลาที่กำหนดไว้ในแผนทำงาน และบรรลุตามจุดมุ่งหมาย

ศุภรณทิพย ศิริสุนทร (2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสมารถที่จะทำงานนั้นให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมาย ทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการทำงาน มีกลไกการติดตามและใช้งบประมาณได้ตามแผนเพื่อให้การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่าย

สายฝน อุไร (2557) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและความถูกต้องตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐาน รวมถึงความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร แต่สิ่งมีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

อรอนงค์ ทวีชัยอรุณรับ (2558) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่องค์กรมีความสามารถที่จะทำงานให้บรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและทันเวลาที่กำหนด มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าที่สุด โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร กำลังคน และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้

Peterson and Plowman (1953; อ้างอิงจาก สุภาภรณ์ ประทุมชัน, 2557) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผลและความสามารถในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการ ปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด

จากความหมายของประสิทธิภาพการทำงานข้างต้น ที่มีผู้นิยามไว้หลากหลายและมีมุมมองแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง บุคลากรสามารถการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานมีคุณภาพและถูกต้อง มีวิธีการที่ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน นำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยในการทำงาน และใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างประหยัดคุ้มค่าที่สุด

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

(1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้าน เงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่ามากทีสุด

(2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

(3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (output) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา และการบริการเป็นที่พอใจของผู้มารับบริการ

ธงชัย สันติวงษ์ (2542) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Efficiency) 5 ด้าน ดังนี้

(1) คุณภาพงาน (Quality of Work) หมายถึง ความมีคุณภาพของผลงานกล่าวคือ มีความถูกต้องครบถ้วน ประณีต และเป็นที่พึงพอใจจากผลงานที่สำเร็จจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

(2) ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) หมายถึง การที่ผู้ทำงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนในคู่มือ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงาน รวมถึงการนำทักษะและเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองและงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี

(3) คุณภาพของลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยาท่าทาง การใช้วาจาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลืองานสังคม และความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน ทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร

(4) ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) หมายถึง การที่ผู้ทำงานมีความสามารถและเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือระหว่างกัน มีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีทั้งกับผู้บริหาร และผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

(5) ความคิดริเริ่มหรือความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึง ผู้ทำงานที่มีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ทั้งในงานที่ทำอยู่และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กล้าที่จะเริ่มต้นงานได้ด้วยตนเอง และไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตัวเองคนเดียว แก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

ธานินทร์ สุทธิกุญชร (2543) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

(1) ประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

(2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ซึ่งได้แก่การมีวิธีการทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วและให้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

(3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีในต่อปฏิบัติงานและการบริการเป็นที่น่าพอใจของผู้มารับบริการ

สมใจ ลักษณะ (2543) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงานเป็นการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยผลการผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินการใด ๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ประสิทธิภาพของบุคคล คือ การที่บุคคลตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่สร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจ การประเมินประสิทธิภาพการทำงานเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการตรวจสอบเพื่อตัดสินใจ ซึ่งจะเป็นที่มาของการดำเนินงานที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร และตัวบ่งชี้ (Indicators) ที่สมควรประเมิน ได้แก่

(1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การพิจารณาจากผลผลิต (Output) ขององค์กรว่าตรงเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

(2) ด้านกระบวนการทำงาน (Internal Process and Operation) หมายถึง การพิจารณาจากการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน ตามมาตรฐานการทำงาน การไหลเลื่อนส่งต่อของงาน ความครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย การใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีช่วยทำงาน บุคคลทำงานเต็มศักยภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มงานมีความราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้ง

(3) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) หมายถึง การพิจารณาว่าองค์กรจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วนเพียงพอเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในลักษณะที่มีเงินเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ และเงินนั้นถูกใช้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานถูกต้องเหมาะสมไม่เกิดความสูญเปล่า

(4) ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) หมายถึง การพิจารณาว่าผลงานความสำเร็จขององค์กร และกระบวนการปฏิบัติที่ใช้ นำมาซึ่งความพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพียงใด กลุ่มคนที่สมควรพิจารณา คือ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานและลูกจ้างทุกระดับ ชุมชน หน่วยงานของรัฐ

ทั้งนี้ ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานมีเป้าหมายความสำเร็จอยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร และองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของคน ดังนั้น การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของคนจึงประกอบไปด้วย

(1) ความรู้ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ มีความกระตือรือร้นและการพัฒนาตนเอง เช่น เอาจริงเอาจัง มีมานะ อุตสาหะปฏิบัติงานให้สำเร็จ แสวงหาความรู้ความชำนาญอยู่เสมอและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องของตนเอง การปฏิบัติตามคำสั่งและมีระเบียบวินัย เช่น เชื่อฟังคำสั่งผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามคำแนะนำโดยไม่มีข้อโต้แย้ง พร้อมที่จะประสานงานและให้ความร่วมมือ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้ตรงต่อเวลาและใช้เวลาให้เกิดประโยชน์ มีความรู้ความเข้าใจในการระวังรักษา ดูแล การใช้เครื่องอุปกรณ์และทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์กรให้อยู่ในสภาพดีเสมอ และสามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจ แก้ปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์

(2) ปริมาณงานและคุณภาพของการดำเนินงาน ได้แก่ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ คุณภาพของงานที่สำเร็จ มีความถูกต้องเรียบร้อยและสมบูรณ์ ครบถ้วนตามกำหนด มีความรับผิดชอบ สนใจ เอาใจใส่ และตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วย ความรับผิดชอบ เชื่อถือได้และไว้วางใจ มีความรอบรู้ ชำนาญในขั้นตอน หรือวิธีดำเนินงานทั้งงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงาน และวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

(3) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พฤติกรรมที่บ่งชี้ถึงบุคลิกภาพของบุคคลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน คือ มีความคิดริเริ่มสร้างสิ่งใหม่ ๆ เช่น คิดหาคำตอบของปัญหาได้หลายอย่างในเวลาจำกัด สามารถเสนอวิธีการแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งได้หลายแนวทาง รวมทั้งรู้จักวิธีการทำงานแปลกๆ ใหม่ๆ ที่มีความเป็นไปได้ สามารถยืดหยุ่นวิธีการทำงานเพื่อความสำเร็จของงาน พฤติกรรมที่บ่งชี้ เช่น ปรับตนเองหรือการกระทำได้เหมาะสมกับปัญหาหรือลักษณะงาน ที่แตกต่างกันไป คิดทางเลือกอื่นได้เหมาะสม ถ้าวิธีการเดิมที่ใช้อยู่ไม่ได้ผลและค้นคว้าวิธีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เช่น เป็นคนช่างสังเกตเกี่ยวกับลักษณะการทำงาน สามารถช่วยเสนอแนะเพื่อนร่วมงาน ถึงวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีแนวคิดที่จะสร้างและปรับวิธีการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

(4) ทักษะในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานนอกจากองค์ประกอบต่าง ๆ ตามที่กล่าวมาแล้วยังมีทักษะในการปฏิบัติงาน ดังนี้

(4.1) ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะอย่าง (Technical Skills) เป็นความรู้เกี่ยวกับเทคนิคขั้นตอน หรือวิธีการทำงานเฉพาะด้าน ซึ่งมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

(4.2) ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Human Skills) เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น สร้างความเข้าใจ ร่วมประสานงานกับบุคคล และกลุ่มบุคคลในองค์กรให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

(4.3) ทักษะทางด้านความรู้ ความคิด (Conceptual Skills) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการมองภาพรวมขององค์กร เห็นความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรทั้งในแง่ลักษณะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทักษะทางด้านนี้จึงเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับตัดสินใจเรื่องนโยบาย และแนวทางต่าง ๆ ขององค์กร

(5) บุคลิกภาพ เจตคติ และค่านิยมในการทำงาน เนื่องจากบุคลิกภาพคือคุณสมบัติต่าง ๆ ที่ประกอบกันขึ้นเป็นบุคคลและคุณสมบัติเหล่านี้ เป็นต้นเหตุของการกระทำไม่ว่าจะเป็นการพูด การปฏิบัติ ความคิด เจตคติ ค่านิยม และลักษณะนิสัยต่าง ๆ ดังนั้น เมื่อบุคคลต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ประสิทธิภาพของการทำงานจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการแสดงออกหรือพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน เช่น

(5.1) แสดงออกถึงเจตคติที่ดีต่อการทำงาน รักงาน พอใจงาน

(5.2) แสดงออกถึงการทำงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน ได้ผลดีในเวลาอันสั้น

(5.3) แสดงออกถึงการสามารถปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาได้อย่างสบายใจ

(6) ขวัญและกำลังใจในการทำงานสิ่งที่ควรจะเกิดขึ้นกับพนักงานคือ เขาสามารถที่จะรับรู้เข้าใจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร มุ่งมั่นพยายามที่จะทำงาน เต็มความสามารถโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคของการทำงาน มีความสุขในการทำงานมีความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานมั่นใจว่าตนเองมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในอาชีพได้ มีความรู้สึกผูกพันแน่นแฟ้นกับหมู่คณะ และมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

ธัญญา ผลอนันต์ (2546) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ

(1) ด้านตัวบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัว ที่เกี่ยวข้องกับงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ เช่น เพศ อายุ ศาสนา การศึกษา พื้นเพ ประสบการณ์ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสนใจในงานและมุมมองต่อฝ่ายบริหาร

(2) ด้านงาน ได้แก่ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนั้นน่าสนใจหรือไม่ มีความท้าทายแปลกใหม่มากน้อยเพียงใด เปิดโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนามากน้อยเพียงใด ฐานะทาง

วิชาชีพและขนาดขององค์กรตลอดจนความยากง่ายของงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของพนักงาน

(3) ด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทนตลอดจนสวัสดิการเพียงพอหรือไม่ และอาจรวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย

วัฒนา วงเกียรติรัตน์ (2547) แบ่งแนวคิดตัวชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานไว้ 3 ส่วน ดังนี้

(1) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ เช่น ปริมาณงานที่ทำได้ ความเข้าใจในงาน ความเข้าใจคำสั่ง ความถูกต้องของงานที่ทำ ความตื่นตัว ความคิดริเริ่ม การประสานงาน และความร่วมมือต่าง ๆ โดยก่อให้เกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อหน่วยงานที่สังกัดมากหรือน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

(2) ต้นทุน หมายถึง มูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ในการผลิตหรือการให้บริการเป็นส่วนที่เรียกว่า มูลค่าของปัจจัยนำเข้า (Input Value) ของระบบต้นทุน ซึ่งอาจเป็นเงินสดหรือค่าใช้จ่ายในรูปแบบอื่นที่จ่ายไปเพื่อจะให้ได้มาซึ่งบริการหรือผลผลิต ในทางธุรกิจ ต้นทุน คือ ค่าใช้จ่ายส่วนที่จ่ายไปเพื่อให้ได้ผลตอบแทนหรือรายได้ ต้นทุนจึงเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจทางธุรกิจต่าง ๆ

(3) เวลา หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานตามปริมาณงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ นั่นคือ จะทำงานในปริมาณที่กำหนดให้เสร็จต้องใช้เวลาทำงานเท่าไรนั่นเอง

จุรีวัลย์ ภักดีวุฒิ (2561: เว็บไซต์) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือการทำงาน มีส่วนประกอบหลายส่วนควรพิจารณากระบวนงานว่าก่อให้เกิดสิ่งเหล่านี้

(1) ความประหยัด (Economy) ในการทำกิจกรรมไม่ว่าจะเป็นการประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) หรือประหยัดเวลา (Time)

(2) ความรวดเร็ว (Speed) ทันตามกำหนดเวลา บ่งชี้ว่าเกิดประสิทธิภาพหรือไม่เพราะหากการดำเนินงานก่อให้เกิดความประหยัดทรัพยากร แต่ไม่ทันตามกำหนดเวลาก็ไม่ถือว่ามีประสิทธิภาพ

(3) ความมีคุณภาพ (Quality) กระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า(input) หรือวัตถุดิบต้องมีการคัดสรรอย่างดี กระบวนการทำงาน/กระบวนการผลิต (process) ที่ดี จนกระทั่งได้ผลผลิต (output) ที่ดี

Herbert A. Simon (1960; อ้างอิงจาก กีริน ดูดวง, 2553) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

E = (O-I) + S

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจเป็นพื้นฐานสำคัญในการแสดงพฤติกรรมออกมา บางคนทุ่มเทในการทำงานในขณะที่บางคนเฉื่อยชาในการทำงาน ซึ่งสิ่งที่อยู่เบื้องหลังของการแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ มีผลจากระดับและลักษณะของแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นตัวผลักดันให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ทุกคนต่างถูกกระตุ้นจากสิ่งรอบ ๆ ตัวให้แสดงพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ จากสิ่งเร้ารอบตัว โดยเฉพาะสิ่งเร้าที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึก อารมณ์ และความคิดของเราเป็นเรื่องสำคัญอย่างหนึ่งในการศึกษาบริหารองค์กรที่จะต้องทำให้สมาชิกในหน่วยงานสามารถทำงานและทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดผลงานที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบุคคลที่มีความรู้สูงพร้อมจะใช้ทั้งความสามารถและต้องการความรับผิดชอบมากขึ้น คงไม่พอใจในการทำงานตามคำสั่งเพียงอย่างเดียวเพราะแต่ละคนต่างต้องการอำนาจในการตัดสินใจ ความพอใจ และความภาคภูมิใจในงานเพื่อที่จะทำงานของตนด้วยความรู้ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์อย่างเต็มที่ การจูงใจจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องเรียนรู้ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และฉัตยาพร เสมอใจ, 2547) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจ ไว้หลายแง่มุมดังนี้

ลัดดา กุลนานันท์ (2544) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าที่มากระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ แรงจูงใจจะเป็นกำลังหรือพลังใจที่จะส่งผลให้บุคคลปฏิบัติภาระหน้าที่ให้สำเร็จตามที่องค์กรกำหนดไว้ โดยจะทำอย่างนั้นได้ต้องมีความต้องการเป็นพื้นฐานเริ่มด้วยความปรารถนา ความประสงค์ จุดมุ่งหมาย เป้าหมาย ความอยากเป็นเงื่อนไขและหากเงื่อนไขเหล่านี้ถูกกระตุ้นแล้วก็จะได้รับการตอบสนอง ก็จะส่งผลทำให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2556) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การจูงใจเป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า สามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

มัลลิกา ตันสอน (2547) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจ หมายถึง ความยินดีและเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายาม เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย บุคคลที่มีแรงจูงใจจะแสดงออกมาในการแสดงพฤติกรรมด้วยความกระตือรือร้น มีทิศทางที่ เด่นชัดและไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญอุปสรรคหรือปัญหา

ปกรณ์ ธีรวนิชพันธุ์ (2550) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลเกิดแรงขับ (Drive) พลังที่มีอยู่หรือผลักดินให้เกิดความพยายามแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำกิจกรรมออกมาเพื่อให้ประสบความสำเร็จ หรือให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่เราต้องการ

เมธี สุขสมบูรณ์ (2550) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันหรือความต้องการจากภายในให้บุคคลมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นและเต็มใจในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุผลสำเร็จด้วยความเต็มใจ

เนตรทราย กาญจนอุดมการณ์ (2552) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันหรือแรงขับภายในตัวบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นจากสิ่งจูงใจ เช่น การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือรางวัลที่จะได้รับ ส่งผลให้บุคคลมีพลังในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการหรือตามที่องค์กรกำหนด อันนำมาสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

รจนี อภิญญาณกุล (2553) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาอย่างเห็นได้ชัดเจนว่ามีความตั้งใจ ความพยายาม ที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

วทิดา กิจกาญจนไพบูลย์ (2553) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจ หมายถึง แรงที่ช่วยกระตุ้น ชี้นำ และรักษาไว้ซึ่งความทุ่มเท มุ่งมั่น และความพยายามของบุคคลในการทำงาน

Brown (1980; อ้างอิงจาก เนตรทราย กาญจนอุดมการณ์, 2552) ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง เป็นความคิดซึ่งเป็นแรงขับอยู่ภายใน ประกอบด้วยอารมณ์ ความปรารถนา ซึ่งเป็นเหตุให้คนแสดงพฤติกรรมออกมาในปริมาณมากน้อยไม่เท่ากัน

Plunkett (1995; อ้างอิงจาก วิวัฒน์ ธัญรัตน์ศรีสกุล, 2551) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันภายในตัวบุคคลที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นกระบวนการภายในที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคน ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากการรับรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเช่นเดียวกับการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอก บุคคลจะถูกกระตุ้นจากสาเหตุต่าง ๆ มากมายที่สามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขา

จากความหมายของแรงจูงใจข้างต้น ที่มีผู้นิยามไว้หลากหลายและมีมุมมองแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันหรือแรงขับในตัวบุคคลที่มีผลกำหนดทิศทางพฤติกรรมของคนในองค์กร ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

บุคลากรแต่ละคนมีความแตกต่างกันในการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมการทำงานในหน้าที่ได้มอบหมายภายใต้สถานการณ์เดียวกัน มิใช่เป็นเพราะความรู้ความสามารถ มีสติปัญญาตลอดจนประสบการณ์แตกต่างกันเท่านั้น แต่มีปัจจัยที่สำคัญกว่าอีกประการหนึ่ง คือ การที่บุคลากรได้รับการจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถในการทำงานมากน้อยแตกต่างกันไป แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องศึกษา (ชุดาภา จึงประสิทธิ์, 2555) ซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

พิมลจรรย์ นามวัฒน์ (2544) กล่าวถึง ความสำคัญของแรงจูงใจต่อการบริหารงานบุคคล

(1) ความสำคัญต่อองค์กร

(1.1) ช่วยให้องค์กรได้บุคลากรดีมีความสามารถมาร่วมทำงานด้วย

(1.2) ทำให้องค์กรมีความมั่นใจว่า บุคลากรขององค์กรจะทำงานตามที่ถูกจ้างไว้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

(1.3) ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมในทางริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ขององค์กร

(2) ความสำคัญต่อผู้บริหาร

(2.1) ช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(2.2) ช่วยขจัดข้อขัดแย้งในการบริหารงาน

(2.3) ช่วยเอื้ออำนวยต่อการสั่งการ

(3) ความสำคัญต่อบุคลากร

(3.1) ช่วยให้บุคลากรสามารถสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร และสนองความต้องการของตนได้พร้อม ๆ กัน

(3.2) ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรและฝ่ายบริหาร

(3.3) มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

กิติ ตยัคคานนท์ (2534) กล่าวถึง ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานว่า ในการที่จะทำให้บุคลากรอยากทำงานจะต้องมีการสร้างแรงจูงใจเพื่อเป็นสิ่งเร้าหรือตัวกระตุ้นบุคลากรให้เกิดความอยากที่จะทำงาน ทั้งนี้ เนื่องจากแรงจูงใจมีความสำคัญ 3 ประการ คือ

(1) ทำให้เกิดความสนใจ เลือกและกำหนดให้ตนเองแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

(2) ทำให้เกิดพฤติกรรม เกิดพลังงาน เร้าให้มีกิจกรรม

(3) นำไปสู่ความสำเร็จในเป้าหมาย

สมัย เปลี่ยนเดชา (2537) กล่าวว่า การจะเกิดแรงจูงใจนั้นจำเป็นต้องมีสิ่งจูงใจที่จะเป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้

(1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ สิ่งตอบแทนที่ให้แก่ผู้ทำงานเป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ทำงานให้แก่หน่วยงานมาเป็นอย่างดี

(2) สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคล เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่ช่วยเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น ชื่อสียง เกียรติภูมิ อำนาจพิเศษส่วนตัว หรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งที่ดี

(3) สถานภาพทางกายที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน

(4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกันการได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมถึงการแสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

(5) ความดึงดูดใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปได้ด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

(6) การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงาน ให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของบุคคลากร

(7) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลที่สำคัญของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการทำงาน

(8) สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการทำงาน เพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2556) กล่าวว่า ส่วนประกอบของการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ ความสามารถ (Ability) สิ่งแวดล้อม (Environment) และแรงจูงใจ (Motivation)

ถ้าพนักงานมีความสามารถ และได้รับการสนับสนุนจากสิ่งแวดล้อมองค์กรและมีแรงจูงใจที่เพียงพอ เขาจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายทีดีได้ ถ้าหนึ่งของปัจจัยขาดไปการทำงานก็จะมีปัญหา อย่างไรก็ตามถ้าบุคคลขาดความรู้ความสามารถแล้ว ผู้บริหารสามารถพัฒนาความสามารถของพวกเขาด้วยการฝึกอบรบและการสอนงาน และถ้าขาดสภาพแวดล้อมทีดีผู้บริหารก็สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ แต่ถ้าบุคคลมีปัญหาด้านแรงจูงใจจะเป็นความยุ่งยากในการแก้ปัญหาของผู้บริหารมากขึ้น เพราะพฤติกรรมบุคคลจะเป็นปรากฏการณ์ทีซับซ้อน และผู้บริหารอาจไม่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าเหตุใดบุคคลไม่ถูกจูงใจ และจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างไรเหล่านี้ จึงเป็นสิ่งท้าทายที่ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญของแรงจูงใจที่จะกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ความสำคัญของแรงจูงใจต่อการบริหารมีหลายประการ ดังนี้

(1) ช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์การ
(2) ช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจทีดีในการทำงานแก่ผู้ที่ทำงาน
(3) ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์การมีความจงรักภักดีต่อองค์กร
(4) ช่วยเสริมสร้างความสามัคคี ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคลากรในองค์กร
(5) ช่วยให้การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น
(6) ช่วยให้เกิดความเชื่อถือ ศรัทธาในองค์กรที่ทำงานอยู่
(7) ช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ผู้ที่ทำงาน ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์
(8) ช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

Pigors and Myers (1981; อ้างอิงจาก ชุดาภา จึงประสิทธิ์, 2555) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ว่า ต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้

(1) ต้องได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม และอย่างเพียงพอ
(2) ลักษณะของงานที่ทำต้องมีความปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
(3) มีโอกาสได้ใช้ความสามารถ และพัฒนาความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่
(4) มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และเป็นงานที่มีความมั่นคง
(5) มีความสามัคคีกลมเกลียว และมีการประสานงานกันเป็นอย่างดี
(6) ยึดหลักประชาธิปไตยในการทำงาน
(7) มีการแบ่งเวลาทำงาน และเวลาที่จะใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล
(8) มีความเข้าใจชีวิตการทำงาน กับความสัมพันธ์กันในสังคมดี

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2541) กล่าวว่า แรงจูงใจของมนุษย์มีหลายประเภทหลายระดับ มนุษย์ถูกจูงใจให้มีการกระทำหรือพฤติกรรมหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการทางกายแต่ยังมีความต้องการมากกว่านั้น เช่น ความต้องการความสำเร็จ ต้องการเงิน คำชมเชย และในฐานะที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงต้องการมีอารมณ์ผูกพันและอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น แรงจูงใจจึงเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

(1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives) หมายถึง การที่บุคคลมองเห็นคุณค่าที่จะกระทำด้วยความเต็มใจ หรือสภาวะที่บุคคลมีความต้องการและอยากแสดงพฤติกรรมบางสิ่งบางอย่างด้วยเหตุผลและความชอบของตนเอง เช่น ความพอใจ ความสำเร็จ ความผิดหวัง นักจิตวิทยาเชื่อว่า

แรงจูงใจภายในมีความสำคัญกว่าแรงจูงใจภายนอก เพราะแรงจูงใจที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลทำให้บุคคลประสบความสำเร็จได้มากกว่า

(2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกทำให้เห็นจุดหมายและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล โดยทั่วไปพฤติกรรมของบุคคลมักจะได้รับการจูงใจจากภายนอก เช่น รางวัล การแข่งขัน การลงโทษ การจูงใจเป็นหลักจิตวิทยาที่ใช้ในการบริหารงานบุคคล ดังนั้นผู้บริหารทุกคนจึงพยายามใช้เทคนิคการจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้บุคคลากรในองค์กรทำงานอย่างเต็มความสามารถ การวางระบบแรงจูงใจที่ดีเป็นสิ่งที่ทำได้อยากผู้บริหารจะต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อาจแบ่งวิธีจูงใจออกเป็น 2 ระบบ คือ

(2.1) Positive Motivation คือ วิธีการจูงใจโดยการใช้รางวัล หรือการส่งเสริมกำลังใจในการทำงาน เช่น การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การยกย่องชมเชย การจัดสภาพการทำงานให้ดี

(2.2) Negative Motivation คือ การจูงใจโดยการใช้วิธีขู่บังคับ หรือการลงโทษเพื่อให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติตาม โดยอาศัยความเกรงกลัวเป็นพื้นฐาน เช่น การโยกย้าย การลดอัตราเงินเดือน การลงโทษทางวินัย

2.2.3 ทฤษฎีความต้องการ (Maslow'Needs Hierachy Theory)

Maslow (1970) เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์สามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขา ได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่า กระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น "สัตว์ที่มีความต้องการ" (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้น ติดตัวมาแต่กำเนิด และความปรารถนาเหล่านี้ จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ โดยมีฐานแนวคิดหรือสมมติฐานแนวคิดของทฤษฎี 3 ประการ ได้อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง (Hierarchy & Needs) มีฐานแนวคิดหรือสมมติฐานแนวคิดของทฤษฎี เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow (1970) ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

(1) มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่า เขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขนาดที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด จะเริ่มตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

(2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม

(3) ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมีการเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow (1970) แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

(1) ความต้องการระดับกายภาพ (Physiological Needs) คือ ความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลต่อเมื่อความต้องการทุกอย่างของบุคคลยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย Maslow ชี้ให้เห็นว่าบุคคลใดก็ตามที่ยังอยู่ในสภาวะการขาดอาหาร ความปลอดภัย การเข้าสังคม และความมีชื่อเสียงแล้ว บุคคลจะมีความต้องการอาหารมากกว่าสิ่งใด ๆ

(2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) คือ ความต้องการที่อยู่ระดับสูงขึ้นไปจะมีความสำคัญต่อเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยเป็นการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางเศรษฐกิจ เมื่อพิจารณาจากทัศนะของฝ่ายบริหาร ความต้องการความปลอดภัย หมายถึงการให้ความแน่นอนหรือการรับประกันต่อความมั่นคงของงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่คนงานมากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันนี้เราจะเห็นได้ว่าความต้องการของสหภาพแรงงานที่มีต่อฝ่ายบริหาร นอกจากความต้องการเพิ่มผลตอบแทนทางการเงินให้สูงขึ้นแล้ว หากเขายังมีความต้องการความมั่นคงของงานและผลประโยชน์พิเศษอื่น ๆ อีกด้วย

(3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) คือ เมื่อความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล บุคคลมีนิสัยชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความต้องการดังกล่าวนี้เป็นความต้องการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการมีความรู้สึกว่าพวกเขาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ บุคคลต้องการเพื่อน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงาน บุคคลอาจจะมีความสมัครใจเป็นสมาชิกขององค์กรหนึ่งได้

(4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) คือ ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงเป็นความต้องการระดับสูง ความต้องการความมั่นคงตนเองทางความรู้ ความสามารถความต้องการการยกย่อมสรรเสริญจากบุคคลอื่น และความต้องการทางสถานภาพ เป็นต้น

(5) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) คือ ความต้องการความสมหวังของชีวิตเป็นความต้องการระดับสุดท้าย ความต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของเขาเอง บุคคลจะผลักดันชีวิตของเขาเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดที่เขาคาดหวังเอาไว้ และสิ่งเหล่านี้ขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเขาเอง เมื่อเขาต้องการที่จะเป็นอะไรเขาจะพยายามเป็นไปให้ได้ เช่น ความคิดฝันเป็นนักธุรกิจ เป็นต้น

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงความต้องการของมนุษย์นั้น มีลำดับขั้นตอนที่แน่นอนจากขั้นต่ำไปขึ้นสูง ซึ่งความปรารถนาขั้นสูงสุดของมนุษย์ทุกคน คือ ความต้องการความสมหวังของชีวิตตามที่ตนเองมุ่งหวัง แต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ระดับได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน เพื่อที่จะทำให้เกิดความต้องการในระดับต่อไป ซึ่งถ้าบุคลากรที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว ก็จะเกิดความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.4 ทฤษฎีแรงจูงใจ ERG (Alderfer ERG theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจ ERG (Alderfer ERG theory) (ทศพล ลี้สุไพบูล, 2552) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของ Maslow (1970) 5 ประเภท เหลือเพียง 3 ประเภท ดังนี้

2.2.4.1 ความต้องการในการอยู่รอด (Existence Needs: E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม ตามทฤษฎีของ Maslow คือ ความต้องการของร่างกายและความต้องการความปลอดภัย

2.2.4.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Related needs: R) มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีของ Maslow คือ ความต้องการความปลอดภัยและความต้องการการยกย่อง

2.2.4.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs: G) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำ ตามทฤษฎีของ Maslow คือ ความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบผลสำเร็จ

Alderfer (1972) ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น เขาพบว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่างความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการความอยู่รอด) ในขณะเดียวกันจะเกิดความต้องการการยอมรับ ความพอใจ (ความต้องการทางสังคม) และเกิดความต้องการการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการเจริญเติบโต) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ค้นพบว่า ลำดับของประเภทความต้องการจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาการ

ยกย่องนับถือ (ความต้องการความสัมพันธ์) และความรู้สึกสร้างสรรค์ เป็นการต้องการความเจริญเติบโตก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม เช่น ความหิวและความกระหาย (เป็นความต้องการอยู่รอด) Alderfer (1972) ยังขยายทฤษฎี Maslow โดยพิจารณาถึงวิธีที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงกันข้ามหลักของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration-regression principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระลึกว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงหรือต่ำลงได้ ขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

2.2.5 ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริค เฮอร์ชเบอร์ก (Herzberg’s dual factor theory)

Herzberg (1959) เป็นนักจิตวิทยาได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ Motivation - maintenance หรือ Dual factor theory หรือ The motivation hygiene theory

2.2.5.1 ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชอบยินดีในผลงานและความสามารถของตน ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ทำงานแล้วจะทำให้ผู้ทำงานเกิดแรงจูงใจ ตั้งใจในการทำงานจนสุดความสามารถและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1) ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2) ลักษณะของงาน หมายถึง งานที่ทำน่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

3) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆและมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

4) การได้รับความยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับความยอมรับนับถือจากผู้บริหารเพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2.2.5.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่จะสามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนทำงานหรือไม่มีคุณค่าในด้านการจูงใจคน แต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพอใจแก่บุคลากรที่ทำงาน หรือการป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมีส่วนทำให้การทำงานสุขสบายมากขึ้น ถือได้ว่าเป็นเพียงมาตรการหนึ่งในการสนองความต้องการของคน ไม่ใช่สิ่งที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้บุคลากรทำงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงานเป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงานอันจะทำให้บุคลากรทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1) เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคคลากรการทำงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง โอกาสที่บุคคลจะได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กรแล้วยังหมายถึงการที่บุคคลได้มีโอกาส พัฒนาทักษะ และได้รับสิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่เอื้อต่อวิชาชีพของเขา

3) ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานจากผู้บริหาร การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บริหาร ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บริหาร

4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

5) สถานะของอาชีพ หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึกต่องานอาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

6) สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ

7) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

8) นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เข้าดำเนินงานได้สำเร็จรวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใครนั้นคือ นโยบายขององค์กรต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

ตามทฤษฎีของ Herzberg (1959) สรุปได้ดังนี้

(1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น ได้แก่ ตัวงานเอง หรือลักษณะของงานมีความสำคัญยิ่งกว่าปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย เพราะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง

(2) ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย เป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุด มีแต่จะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่จะทำงานได้แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริงและถาวรได้

(3) คนทำงานทุกระดับจะมีความพอใจในงานอย่างแท้จริงเมื่อเขาเห็นว่างานนั้นมีความหมายและเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับเขา

(4) ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดีนั้น ต้องมีการกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ทั้งสองกลุ่ม คือปัจจัยแรงจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัยทั้งสองอย่างพร้อมกัน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

2.3.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรไว้ดังนี้

ภรณี กีร์ติบุตร (2529) ได้ให้ความหมายของคำว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง เป็นเรื่องความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่พวกเขาสังกัดอยู่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นค่านิยม ปทัสถาน ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์กรภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งเป็นผลิตผลขององค์กร และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพวกเขา

อรุณ รักธรรม (2534) ได้ให้ความหมายของคำว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลผู้ทำงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมดังกล่าวนี้รับรู้ทางตรงและทางอ้อมโดยบรรยากาศจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน

ของพนักงานในองค์กร หรืออีกนัยหนึ่งจะหมายถึง ทัศนคติ ค่านิยม ปทัสถาน และความรู้สึกของคนทำงานในองค์กรเกิดจากผลปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในโครงสร้างขององค์กรในแง่ของอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและภาวะผู้นำจึงเป็นลักษณะการเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างกฎเกณฑ์และพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นการรับรู้หรือความรู้สึกต่อลักษณะขององค์กรเหล่านี้มีผลกระทบต่อบุคคลในองค์กร

นภาพร ศรีประดิษฐ์กุล (2541) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กรว่า คือการรับรู้หรือความเข้าใจของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อองค์กรที่เขาทำงานอยู่ ซึ่งการรับรู้นี้มีต่อลักษณะต่าง ๆ เช่น โครงสร้างขององค์กร การปฏิสัมพันธ์ การให้ผลตอบแทน การสนับสนุนในองค์กร ความเป็นอิสระของสมาชิกในองค์กร พฤติกรรมการบริหารอันเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร ทั้งนี้อาจรับรู้ได้ทั้งทางตรงหรือโดยทางอ้อม โดยที่การรับรู้นั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

ประวิท ตริวิวัฒน์กุล (2550) ได้ให้ความหมายของคำว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะที่พรรณนาถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยทำให้เกิดความแตกต่างจากองค์กรอื่น ๆ และมีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึก ทัศนคติ ค่านิยม การรับรู้พฤติกรรมตลอดจนการทำงานของคนภายในองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ศิรลักษณ์เบญญา มาแสวง (2550) ได้ให้ความหมายของคำว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง การรู้สึกหรือความคิดเห็นของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อองค์กรที่เขาทำงานอยู่ ความรู้สึกนั้นมีต่อลักษณะต่าง ๆ เช่น โครงสร้างขององค์กร การปฏิสัมพันธ์ การให้ผลตอบแทน การสนับสนุนในองค์กร ความเป็นอิสระของสมาชิกในองค์กร พฤติกรรมการบริหาร ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้บริหารและบุคลากรที่ทำงานร่วมกัน

อนุชา แซ่อึ้ง (2552) ได้ให้ความหมายของคำว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง การรับรู้ของระดับคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เป็นประสบการณ์ที่ถูกสะสมมาโดยสมาชิกในกลุ่มมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนและสามารถอธิบายในเชิงของคุณค่าของบทบาทหรือการรับรู้ขององค์กรซึ่งจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลและองค์กร และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของสมาชิกในองค์กรในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ชุตินทร ย่อยไธสง (2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลภายในองค์กรนั้น ๆ ที่มีต่อสภาพสภาพแวดล้อมอันจะส่งผลต่อการทำงานภายในองค์กรลักษณะต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บุคลากรในองค์กรสามารถรับรู้ได้ซึ่งลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานและประสิทธิภาพของการทำงาน

อัฉรา เฉลยสุข (2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง คุณลักษณะของสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้น ๆ ได้ปฏิบัติอยู่ ซึ่งในแต่ละองค์กรจะลักษณะแตกต่างกันออกไปซึ่งผู้ทำงานสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงาน

Litwin and Stringer (1968; อ้างอิงจาก นงลักษณ์ นิ่มปี, 2547) ได้ให้ความหมายของคำว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์กรทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการทำงานในองค์กร

Dessler (1976; อ้างอิงจาก อัฉรา เฉลยสุข, 2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ที่บุคคลหนึ่งมีต่อองค์กรที่กำลังทำงานอยู่ และความรู้สึกของ

เขาที่มีต่อองค์กรจะอยู่ในรูปมิติต่าง ๆ เช่น ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการให้ความสนับสนุน

จากความหมายของบรรยากาศองค์กรข้างต้น ที่มีผู้นิยามไว้หลากหลายและมีมุมมองแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง คุณลักษณะต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บุคลากรในองค์กรรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากร และเอื้อให้เกิด ทัศนคติ ค่านิยม และความรู้สึกในการทำงานในองค์กร

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรทั้งในด้าน ความคิดริเริ่ม ความตั้งใจในการทำงานตลอดจนทัศนคติต่อผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน เพราะถ้าองค์กรใดมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรขององค์กรทำงานได้อย่างเต็มที่ ก็จะก่อให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพขององค์กร จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ไว้ดังนี้

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรเป็นตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับของการทำงานหรือการทำงานของผู้ทำงานภายในองค์กร แต่อย่างไรก็ตามตัวแปรของบรรยากาศองค์กรนั้น จะมีผลกระทบแตกต่างกันสุดแต่ว่าผู้ทำงานนั้น ๆ เป็นอย่างไรแตกต่างอย่างไรด้วย โดยรวมเอาลักษณะสำคัญๆมาอธิบายได้ 3 ประการ ดังนี้

(1) เป็นคุณลักษณะเฉพาะ (Characteristics) ขององค์กรหนึ่ง ๆ ซึ่งทำให้องค์กรนั้น ๆ มีความแตกต่างไปจากองค์กรอื่น

(2) เกิดจากการรับรู้ (Perceived) ของสมาชิกในองค์กรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับงานและตัวคนในองค์กร มากกว่าจะเป็นภาพที่แท้จริงซึ่งดำรงอยู่ในองค์กร

(3) การรับรู้และความเข้าใจดังกล่าวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

ณัฐณิชา ไชยเอียด และคณะ (2549) กล่าวถึง บรรยากาศองค์กรสมัยใหม่เป็นบรรยากาศภายในองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ โดยการบูรณาการแนวคิดรูปแบบเดิมและแนวคิดรูปแบบใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยประยุกต์จากแนวคิดการกำหนดบรรยากาศองค์กรของ Stringer ซึ่งมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

(1) ด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) คือ การรับรู้โครงสร้างองค์กรของบุคลากร เข้าใจบทบาทการทำงานของตนเองอย่างชัดเจน เป็นความรู้สึกของบุคคลหรือสมาชิกในองค์กร เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ การบริหารและการควบคุมงานเป็นความรู้สึกถึงข้อจำกัดของแต่ละสถานการณ์ในงาน ซึ่งอาจจะทำให้งานลดหรือเพิ่มความท้าทายหรือความสำเร็จได้ หากไม่มีโครงสร้างการทำงานที่ดีบุคลากรจะสับสนในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งการจัดโครงสร้างการทำงานที่เหมาะสมจะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ด้านมาตรฐานของผลการทำงานและความคาดหวัง (Performance Standard and Expectations) คือ การวัดผลการทำงานเพื่อการพัฒนาและวัดระดับความภูมิใจของบุคลากรที่

สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ การตั้งมาตรฐานไว้สูงทำให้บุคลากรพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา และถ้าตั้งมาตรฐานการทำงานที่ต่ำก็จะสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังในประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำ นอกจากนี้การกำหนดมาตรฐานการทำงานและแนวทางการวัดผล การทำงานที่ไม่ชัดเจนจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่ระบบการประเมินผลการทำงานเป็นไปตามความรู้สึกของผู้บริหารมากกว่าการกำหนดมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรที่มีศักยภาพขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ในขณะที่องค์กรที่มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจนระบบการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพเป็นไปอย่างมีระบบทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน

(3) ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and Responsibility) คือการสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของบุคลากรที่ได้เป็นเจ้าของงาน ไม่มีการตรวจสอบการทำงานหรือรอการตัดสินใจอีกครั้งจากหัวหน้างาน มีอิสระเต็มที่ในการวางแผนการทำงานเพื่อให้งานออกมาดี ความรู้สึกเหล่านี้ส่งเสริมให้บุคลากรกล้าตัดสินใจและกล้าลองผิดลองถูกซึ่งเป็นผลดีกับองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรกล้าที่จะคิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำงาน

(4) ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) คือ การวัดขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่ได้รับจากการทำงานดีเป็นที่ยอมรับ เนื่องจากระบบการให้รางวัลผลตอบแทนเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร และที่สำคัญการให้รางวัลผลตอบแทนจะต้องเป็นไปอย่างมีระบบโปร่งใสและยุติธรรม ด้านนี้จะวัดความรับรู้เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษในสถานการณ์ของการทำงานในองค์กร การจัดบรรยากาศการให้รางวัลจะดีกว่าการลงโทษ เพราะเป็นสิ่งที่คนชื่นชมมากกว่าถ้าระบบการให้รางวัลมีรูปแบบที่ชัดเจน คำนึงถึงการทำงานเป็นหลักและมีความยุติธรรมจะทำให้เกิดการกระตุ้นแรงจูงใจด้านความสำเร็จขึ้น

(5) ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Supportive) คือ สิ่งที่สะท้อนความรู้สึกไว้วางใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในทีมงาน บรรยากาศการทำงานที่มีการสนับสนุนกันสูงจะทำให้บุคลากรรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ดี สมาชิกสามารถขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลาโดยสมาชิกในทีมเต็มใจที่จะเข้าช่วยเหลือโดยเฉพาะหัวหน้างาน แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรมีบรรยากาศการสนับสนุนการทำงานที่ต่ำบุคลากรจะรู้สึกโดดเดี่ยว

(6) ด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร (Identity) คือ สิ่งที่แสดงถึงการวัดความรู้สึกภูมิใจของบุคลากรที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความรู้สึกรับผิดชอบในการสร้างความสำเร็จให้องค์กร ซึ่งความรู้สึกนี้สัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร อีกประการหนึ่งคือความสำนึกในความรับผิดชอบเฉพาะงานของบุคลากรเองแต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้อื่นต่อองค์กรหรือในงานที่เกี่ยวเนื่องกันประสิทธิภาพขององค์กรจะไม่เกิด ดังนั้น จะเห็นได้ว่าหลายองค์กรพยายามที่จะสร้างจิตสำนึกในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อประสิทธิภาพของงาน

Jame and Jone (1974; อ้างอิงจาก หยุนเฮา เฮ, 2557) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรว่ามี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) โครงสร้างองค์กร เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกความพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน อันเนื่องมาจากการบริหาร การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ การตัดสินใจของผู้บริหาร รวมทั้งระบบการทำงานขององค์กร

(2) ระบบการทำงาน เป็นเป้าหมายนโยบายขององค์กร ซึ่งองค์กรกำหนดขึ้นไว้เป็นหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติแบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อย การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการทำงาน

(3) สภาวะแวดล้อมทางกายภาพ ลักษณะขององค์ประกอบทางกายภาพทั่วไปจะเสริมสร้างกำลังใจให้แก่บุคลากรหลาย ๆ ด้านด้วยกัน เช่น ห้องทำงาน สถานที่ตั้งของหน่วยงานอุปกรณ์ป้องกันอันตรายขณะทำงาน สภาวะแวดล้อมตามธรรมชาติต่าง ๆ การแปรปรวนของสิ่งแวดล้อม

(4) พฤติกรรมและค่านิยมของบุคคล เป็นจิตนิสัย เฉพาะตัวที่แสดงออกในลักษณะของการกระทำทั้งในทางสร้างสรรค์และการทำลาย ซึ่งบางครั้งทั้งพฤติกรรมและค่านิยมของบุคคลเกี่ยวข้องกับองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานได้

Steer (1977; อ้างอิงจาก ตันหยง ชุนศิริทรัพย์, 2556) ได้อธิบายถึงบรรยากาศองค์กร โดยได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรออกเป็นมิติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(1) โครงสร้างของงาน (Task Structure) ความมากน้อยของวิธีการ (Methods) ที่ใช้ในการทำงานซึ่งกำหนดขึ้นโดยองค์กร

(2) ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลและการลงโทษ (Reward Punishment Relationship) ความมากน้อยของการให้รางวัล เช่น การเลื่อนตำแหน่งและการขึ้นเงินเดือน ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของผลงานและความดีความชอบ แทนที่จะอยู่บนพื้นฐานของการพิจารณาอาวุโสความชอบพอและอื่น ๆ

(3) การรวมการตัดสินใจ (Decision Centralization) ความมากน้อยของการสงวนอำนาจในการตัดสินใจที่สำคัญไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง

(4) การเน้นการบรรลุถึงเป้าหมาย (Achievement Emphasis) ความปรารถนาของคนในองค์กร ในอันที่จะทำงานอย่างดีเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร

(5) การเน้นการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis) ความมากน้อยของการที่องค์กรพยายามสนับสนุนการทำงานของบุคคลในองค์กรด้วยการจัดให้มีการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เหมาะสม

(6) ความมั่นคง/ความเสี่ยง (Security Versus Risk) ความมากน้อยของแรงกดดัน (Pressures) ในองค์กรซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกไม่มั่นคงและกระวนกระวาย (Anxiety) ของสมาชิก

(7) ความเปิดเผย/การป้องกันตัวเอง (Openness Versus Defensiveness) ความมากน้อยของการที่บุคคลพยายามปกปิดความผิดและถือดี แทนที่จะติดต่อคบหากันอย่างเปิดเผยและร่วมมือร่วมใจกัน

(8) สถานภาพและขวัญ (Status and Morale) ความรู้สึกทั่ว ๆไปของคนในองค์กรเป็นสิ่งที่ดีที่จะทำงานด้วย

(9) การยอมรับการส่งข้อมูลกลับ (Recognition and Feedback) ความมากน้อยของการที่บุคคลรู้ว่าผู้บริหารและฝ่ายบริหารคิดอย่างไรกับการทำงานของเขา และความมากน้อยของการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร

(10) ความสามารถและความคล่องตัวทั่วไปขององค์กร (General Organizational Competence and Flexibility) ความมากน้อยของการที่องค์กรรู้ว่าเป้าหมายขององค์กรคืออะไร และกระทำตามเป้าหมายนั้นอย่างมีความคล่องตัว และแสวงหาสิ่งใหม่ รวมทั้งความมากน้อยของการคาดคะเนปัญหา พัฒนาวิธีการใหม่ๆและพัฒนาทักษะใหม่ๆให้ผู้ทำงานก่อนที่ปัญหาจะกลายเป็นวิกฤตการณ์

Litwin and Stringer (1968; อ้างอิงจาก อภิพงศ์ โชติรัตน์, 2557) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่กำหนดบรรยากาศองค์กรไว้ 8 ด้าน ประกอบด้วย

(1) โครงสร้าง (Structure) ปัจจัยนี้กล่าวถึงการกำหนดขนาดของโครงสร้างขององค์กรที่นำไปใช้กับงานซึ่งเป็นข้อจำกัดที่กำหนดขึ้นมาโดยผู้บริหารหรือองค์กรต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

(2) ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and Responsibility) ปัจจัยนี้จะวัดเกี่ยวกับความเข้าใจหรือการรับรู้ทางด้านความท้าทายของงานและความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน

(3) ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) ปัจจัยนี้จะวัดความสำคัญทางด้านการส่งเสริมแทนที่จะเป็นการลงโทษสำหรับการทำงานซึ่งจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวกับงานได้องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือพนักงานใหม่ย่อมจะกระตุ้นแรงจูงใจทางด้านความผูกพันได้

(4) การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) ซึ่งจะวัดการรับรู้ทางด้านการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษภายในสถานการณ์ของการทำงานภายในสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญกับการจัดหารางวัลแทนที่จะเป็นการลงโทษนั้นย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านความสำเร็จและความผูกพันได้และจะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวได้

(5) ยอมรับความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการวัดการรับรู้ที่ผู้ทำงานมีความมั่นใจว่าองค์กรสามารถทนความขัดแย้งหรือความแตกต่างกันในแง่ความคิดเห็นเช่นผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานยินดีรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป

(6) มาตรฐานของผลการทำงานและความคาดหมาย (Performance Standards and Expectations) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของผลการทำงานและความชัดเจนของความคาดหมายที่เกี่ยวกับผลการทำงานภายในองค์กรว่าได้มีการตั้งมาตรฐานการทำงานไว้สูงเพียงใด มาตรฐานที่กำหนดมานั้นจะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของพวกเขาด้วย

(7) ความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย (Risk and Risk Taking) เป็นการรับรู้ความรู้สึกของพนักงานว่าการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรนั้นกระทำอย่างระมัดระวังเกินไปหรือว่าได้มีการเสี่ยงกระทำในสิ่งที่ท้าทายอย่างเหมาะสม

(8) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Identity) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่มผู้ทำงานซึ่งพบว่าความจงรักภักดีต่อกลุ่มช่วยให้กลุ่มมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Du Brin (1984; อ้างอิงจาก บุญทิวา สาริกะภูติ, 2552) แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์กรเป็น 7 ด้าน คือ

(1) ความเป็นอิสระของพนักงาน (Individual Autonomy) หมายถึง ระดับที่พนักงานมีอิสระในการจัดการด้วยตนเอง มีอำนาจในการตัดสินใจโดยไม่ต้องรอผู้บริหาร

(2) โครงสร้างตำแหน่ง (Position Structure) หมายถึง ระดับของเป้าหมาย วิธีการงานที่จัดการและการติดต่อสื่อสารของพนักงานที่ถูกกำหนดจากผู้บริหาร

(3) การให้รางวัล (Reward Orientation) หมายถึง ระดับการให้รางวัล ผลกำไร หรือความก้าวหน้ามีส่วนส่งเสริมและส่งผลกระทบจากผู้บริหารกับพนักงาน องค์กรที่ผลักดันให้พนักงานเพิ่มผลผลิตและให้รางวัลเป็นผลตอบแทน จะเป็นองค์กรที่ให้รางวัลตอบแทนสูง

(4) ความเห็นใจ ความอบอุ่น และการสนับสนุน (Consideration, Warmth, Support) หมายถึง ระดับความต้องการความสนับสนุนทางจิตใจ ความอบอุ่นใจจากสมาชิกในองค์กรผู้บริหารที่มีต่อบุคคลในองค์กร

(5) ความก้าวหน้าและการพัฒนา (Progressiveness and Development) หมายถึง ระดับ เงื่อนไขขององค์กรรวมถึงการปฏิบัติการทางด้านบริหาร ส่งเสริมโอกาสในการพัฒนาพนักงานและการส่งเสริมความก้าวหน้า การนำความคิดและวิธีการใหม่มาใช้

(6) การยอมรับความเสี่ยง (Risk Taking) หมายถึง ระดับที่พนักงานมีอิสระในการทดลองปฏิบัติ การเสนอนวัตกรรมใหม่ และการยอมรับความเสี่ยงโดยกังวลกับผลกระทบหรือการลงโทษจากองค์กร

(7) การควบคุม (Control) หมายถึง ระดับการควบคุมพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรอย่างเป็นทางการ ในองค์กรระบบราชการจะมีการควบคุมอย่างเป็นทางการ ในองค์กรที่มีการควบคุมในระดับต่ำ พนักงานจะควบคุมตนเอง และตรวจสอบกันเอง

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4.1 ข้อมูลทั่วไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority: PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคสาขาพลังงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 มีภารกิจในการจัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการโดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับผิดชอบจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในเขตพื้นที่ 74 จังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวงคิดเป็นพื้น ที่ประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือร้อยละ 99 ของพื้นที่ประเทศไทย ปัจจุบันมีสถานีไฟฟ้า 513 แห่ง สามารถแบ่งพื้นที่การจำหน่ายเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือภาคกลาง และภาคใต้ โดยมีสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคระดับเขตภาคละ 3 เขต รวมทั้งสิ้น 12 เขต และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในระดับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด/ อำเภอ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย ครอบคลุมการให้บริการพื้นที่ 74 จังหวัด จำนวน 73,371 หมู่บ้าน สำหรับการบริการธุรกิจเสริมมี 7 ประเภท ได้แก่ งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า งานประเภทเช่างานซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า งานตรวจสอบ ทดสอบ และวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า งานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร งานที่ปรึกษา

และออกแบบระบบไฟฟ้า และงานอื่น ๆ โดยมีกลไกดำเนินการส่งมอบโดยสายงานจำหน่ายและบริการ สายงานธุรกิจวิศวกรรม สายงานธุรกิจก่อสร้างและบำรุงรักษา และสายงานธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557)

2.4.2 โครงสร้างองค์กร

เพื่อให้การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพรองรับการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงจัดโครงสร้างองค์กรประกอบด้วย ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้นำสูงสุดขององค์กร ได้มาจากการสรรหาของคณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และแต่งตั้งโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี แบ่งการบริหารออกเป็นสายงานโดยมีรองผู้ว่าการบริหารสายงาน และผู้ช่วยผู้ว่าการช่วยดูแลการบริหารในสายงานนอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อผู้ว่าการคือ สำนักกฎหมาย สำนักตรวจสอบภายใน สำนักผู้ว่าการสำหรับสายงานต่าง ๆ ได้จัดเป็นกลุ่มตามลักษณะงาน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนา ประกอบด้วยสายงานยุทธศาสตร์ และสายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า 2) กลุ่มเครือข่ายและบริการ ประกอบด้วยสายงานวิศวกรรม สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา และสายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 และ 3) กลุ่มสนับสนุน ประกอบด้วยสายงานสารสนเทศและสื่อสาร สายงานบัญชีและการเงิน สายงานอำนวยการ สายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม และสายงานทรัพยากรบุคคล (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557)

2.4.3 กรอบและทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557)

ภารกิจ (Mission) จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

วิสัยทัศน์ (Vision) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคมอย่างยั่งยืน

ค่านิยม (Core Value) ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

วัตถุประสงค์

(1) ผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า

(2) ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่อง หรือที่เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เป้าประสงค์

(1) มีการบริหารและปฏิบัติการที่เป็นเลิศ โดยเพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ และสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) มุ่งสู่การเป็นรัฐวิสาหกิจต้นแบบโดยพัฒนาคุณภาพชีวิต ขีดความสามารถของบุคลากร รวมทั้งดำเนินการให้ชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ ส่งเสริมการมีส่วนร่วม รับผิดชอบต่อสังคม ยึดหลักบรรษัทภิบาลในการบริหารองค์กร

(3) มุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนและพลังงานหมุนเวียน สนับสนุนให้มีการดำเนินธุรกิจการจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการลงทุนด้านวิจัย นวัตกรรม และเทคโนโลยีที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่องค์กรในระยะยาว

2.4.4 ปัจจัยที่มีผลกระทบหลักต่อองค์กร

ในการกำหนดยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้วิเคราะห์ปัจจัยจากสภาพแวดล้อมภายใน สภาพแวดล้อมภายนอกจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำการบริหารความเสี่ยงมาช่วยสนับสนุนในการบริหารงานเพื่อลดระดับความรุนแรงให้น้อยลง ซึ่งปัจจัยที่มีผลกระทบหลักต่อองค์กร (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557) มีดังนี้

2.4.4.1 การสนับสนุนของรัฐบาลในการผลิตไฟฟ้าในภาคอุตสาหกรรมและครัวเรือน รัฐบาลมีแนวทางการส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนที่จะมีสัดส่วนมากยิ่งขึ้นในอนาคต รวมถึงการตอบสนองต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจในอีกหลายปีข้างหน้า อีกทั้งการเปิดเสรีในเรื่องพลังงาน มีการสนับสนุนการเกิดใหม่ของผู้ผลิตกระแสไฟฟ้าขนาดเล็ก (SPP) และผู้ผลิตกระแสไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP) สูงขึ้น นอกจากนี้ในอนาคตคาดการณ์ว่าก๊าซธรรมชาติในอ่าวไทยซึ่งเป็นเชื้อเพลิงหลักในการผลิตกระแสไฟฟ้ากำลังจะหมดภายใน 6-7 ปีข้างหน้า และรัฐบาลมีแผนสนับสนุนการนำเข้าของก๊าซ LNG จากต่างประเทศ และการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ในภาคประชาชน ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีโอกาสที่จะสูญเสียลูกค้าทั้งในภาคอุตสาหกรรมและครัวเรือน

2.4.4.2 การจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้คุณภาพ ทันสมัย เทียบเท่ามาตรฐานสากลตามภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ทั่วถึง เพียงพอ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการระบบไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาคุณภาพ (Quality) และความเชื่อถือได้ (Reliability)เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละประเภทอย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตามในบางพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอาจยังไม่สามารถให้บริการและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและภาพลักษณ์ขององค์กร ทั้งนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังคงเร่งรัดโครงการลงทุนต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด

2.4.4.3 หน่วยสูญเสียในระบบจำหน่ายในระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่ายสูงกว่าค่าเป้าหมายในปีที่ผ่านมา โดยหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่ายประกอบด้วย หน่วยสูญเสียทางด้านเทคนิค Technical Loss และไม่ใช่ทางเทคนิค Non-technical Lossอย่างไรก็ตามการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้พิจารณาจัดทำแผนงานรองรับในการก่อสร้างสถานีไฟฟ้าเพิ่มเติม และการแก้ปัญหาการละเมิดการใช้ไฟฟ้า มิเตอร์ชำรุด ความผิดพลาดในการจดหน่วย ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถเพิ่มรายได้จากการลดหน่วยสูญเสียจากระบบจำหน่ายได้อีกทางหนึ่ง

2.4.4.4 ความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการดำเนินงานในอนาคต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีบุคลากรหลากหลายทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งในระยะเวลาอีกไม่กี่ปีข้างหน้า จะมีบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเกษียณอายุราชการประมาณร้อยละ 50 ของบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มองเห็นความสำคัญ

ของปัญหาดังกล่าว โดยมีแผนงานที่จะพัฒนาความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

2.4.4.5 ความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจุบันระบบสารสนเทศนับเป็นโครงสร้างพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจและธุรกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และยิ่งการที่ระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อองค์กรมากขึ้นเท่าใดองค์กรยิ่งมีความเสี่ยงมากขึ้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้คำนึงถึงความเชื่อถือได้ (Reliability) ความปลอดภัย (Security) และการใช้งานง่าย(User Friendliness) โดยนำมาตรฐาน ISO 27001 มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนแม่บทความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และมีการประเมินความเสี่ยงตามแนวทาง COBIT (Control Objective for Information and Related Technology)

2.4.4.6 การบริหารจัดการด้านการเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีสัดส่วนสภาพคล่อง (Current Ratio) เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา แต่อย่างไรก็ตาม อัตราส่วนหนี้สินระยะยาวต่อส่วนทุน (Debt to Equity Ratio) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีแผนการลงทุนโครงการใหญ่หลายโครงการในอนาคตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังคงมีความเสี่ยงจากความผันผวนของตลาดเงิน (Financial Market Risk) เช่น อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนทางการเงิน ความเสี่ยงที่จากการไม่ชำระหนี้ตามที่ตกลงไว้ (Credit Risk) เช่น การเก็บชำระหนี้จากลูกหนี้ค่าไฟฟ้าไม่ได้ หรือเก็บได้ล่าช้าความเสี่ยงที่เกิดจากกระบวนการบริหารจัดการหรือกระบวนการทำงานที่ส่งผลกระทบทางการเงิน (Operation Risk)

2.4.5 สรุปทิศทางและบทบาทการดำเนินงานในอนาคตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

สาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 จากการพิจารณาสภาพแวดล้อมปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และที่จะเกิดขึ้นในอนาคตประกอบกับความสามารถในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำมาสู่การกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจภายใต้วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557) ดังนี้

(1) เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล

(2) เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

(3) เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

(4) เพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรในการลงทุน สร้างตลาดใหม่ และธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องทั้งในและต่างประเทศ

(5) เป็นองค์กรที่มุ่งเน้นด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ดังกล่าวการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ ดังนี้

(1) มีการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม โดยให้ความสำคัญกับการยกระดับ CG และ CSRสู่มาตรฐานสากลใน 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และมุ่งสู่มาตรฐานสากลของ OECD Principles of Corporate Governance ส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม รวมถึงความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการบริหารจัดการองค์กร

(2) มีการส่งเสริมให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีการวิเคราะห์และกำหนดปัจจัยขับเคลื่อน เพื่อมุ่งสู่ความยั่งยืนภายในองค์กร รวมทั้งการสื่อสารและการกำหนดแผนงานสู่ความยั่งยืนภายในองค์กรและให้ความสำคัญในการยกระดับสมรรถนะขององค์กรสู่ความยั่งยืน โดยมีทุนมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญ

(3) มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยมุ่งเน้นในการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และมาตรฐานทั้งในและต่างประเทศ โดยปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและโปร่งใส โดยให้มีการดำเนินงานในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น รวมถึงมุ่งเน้นการกำกับการดำเนินงานของบริษัทในเครือให้มีประสิทธิภาพ

(4) เป็นองค์กรที่มีการบริหารและจัดสรรสินทรัพย์อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยกลยุทธ์จะมุ่งเน้นการพัฒนาระบบ Asset Management เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มจากทรัพยากรที่มีอยู่ และสร้างรายได้ที่ยั่งยืนให้กับองค์กร รวมถึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กร (Stream Line Process) พัฒนากระบวนการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน ให้มีประสิทธิภาพโดยลดต้นทุน ลดระยะเวลา และเพิ่มความพึงพอใจ

(5) มีการจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้คุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยกลยุทธ์ให้ความสำคัญกับการเพิ่มขีดความสามารถระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึงซึ่งจะพัฒนาระบบไฟฟ้าและก่อสร้างสถานีไฟฟ้า เพื่อให้สามารถจ่ายไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอมีความมั่นคง เชื่อถือได้ รวมถึงการปรับปรุงพัฒนามาตรฐาน PEA Standard ของระบบจำหน่ายไฟฟ้าและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ได้ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ในการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อนำไปสู่การใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างเต็มประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมต่อแหล่งพลังงานทดแทน ซึ่งเป็นแหล่งผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กที่กระจายอยู่ตามพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

(6) ส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์ โดยกลยุทธ์มุ่งเน้นในการบริหารทุนมนุษย์ในลักษณะเชิงกลยุทธ์มากขึ้น (Strategic HRM) ซึ่งจะพัฒนาระบบการบริหารคนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ทำให้องค์กรมั่นใจได้ว่าองค์กรจะมีทั้งคนเก่ง และคนดี (Talent) ทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยให้ความสำคัญใน 3 ประเด็นได้แก่ ปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัว โดยมีอัตรากำลังที่เหมาะสม รวมถึงการจัดเส้นทางสายอาชีพและสร้างความก้าวหน้าในสายงานให้กับพนักงาน (Career Development) การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร (Recruitment & Selection) และระบบการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)

(7) สร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงโดยการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร (HRD) ทั้งในด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และคุณลักษณะ (Other Characteristics) ให้มีความพร้อม สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร และการเติบโตของธุรกิจในอนาคต

(8) มุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยให้ความสำคัญกับการศึกษาปัจจัยและระดับความต้องการของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะมีการวิเคราะห์สารสนเทศจากการสำรวจเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด และนำมาสรุปผลเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร

(9) มุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร โดยการนำข้อมูลเสียง (Voice of the Customer) จากลูกค้ามาปรับปรุงเพื่อยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจรและมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

(10) แสวงหาโอกาสในการลงทุนสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องทั้งในและต่างประเทศ โดยกลยุทธ์จะมุ่งเน้นในการส่งเสริมการลงทุนและพัฒนาธุรกิจ ทั้งงานก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและงานที่ปรึกษาโดยร่วมมือทางวิชาการและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านกิจการไฟฟ้าและพัฒนาความร่วมมือพันธมิตรของภาครัฐและภาคเอกชนในการลงทุนทั้งในและต่างประเทศ นอกจากนี้จะให้ความสำคัญในการเพิ่มรายได้จากธุรกิจเสริมขององค์กร เพื่อเพิ่มสัดส่วนรายได้จากธุรกิจเสริมต่อรายได้รวมขององค์กร

(11) เป็นผู้ส่งเสริมและสนับสนุนในด้านพลังงานทดแทนและด้านการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญใน 3 กลยุทธ์ ได้แก่ ส่งเสริม/ร่วมพัฒนาเรื่อง DSM (Demand Side Management) ร่วมดำเนินการให้มีการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน และการสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและการอนุรักษ์พลังงาน

(12) ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมในองค์กรและการสร้างสถาบันวิจัยและพัฒนานวัตกรรม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมในงาน Smart Grid & Strong Gridเพื่อเสริมสร้างระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ และทันสมัย รวมถึงการศึกษาแนวทางการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อให้สามารถรองรับการรับซื้อพลังงานไฟฟ้าจากพลังงานทางเลือกที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

(13) พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุน และยกระดับการดำเนินธุรกิจขององค์กรให้มีมาตรฐานเพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการทำงาน รวมถึงให้ความสำคัญในการพัฒนาเรื่อง Data Utilization โดยการปรับปรุงระบบฐานข้อมูลขององค์กร ให้มีพร้อมใช้ทันกาล ถูกต้องเชื่อถือได้ นอกจากนี้จะมีการมุ่งเน้นการพัฒนาระบบมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลด้านการปฏิบัติงานสู่มาตรฐานสากล (ที่มาข้อมูล รายงานประจำปี 2558 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชญา แสงประสิทธิ์ (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในเขตพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 พบว่า แรงจูงใจด้านงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร (R^2 = 0.999) หรือได้ร้อยละ 99.90 ส่วนลักษณะงานที่ปฏิบัติ การได้รับการยอมรับนับถือโอกาส และความก้าวหน้าในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากร

เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า พบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพ

ในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า ประกอบด้วย แรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้าจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล และด้านความก้าวหน้า เนื่องจากในการที่กระตุ้นให้บุคคลรักในงานองค์กรจำเป็นต้องจูงใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง

ปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง กรณีศึกษาบริษัท อินเตอร์เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้าจุนโดยรวมอยู่ในระดับสูง และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านรวม พบว่า แรงจูงใจด้านความรับผิดชอบและด้านการนิเทศงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถพยากรณ์โดยภาพรวมได้ ร้อยละ 73.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

อรอนงค์ ทวีชัยอรุณรับ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์นมในประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์นม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีบรรยากาศองค์กรสมัยใหม่โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน และด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) บรรยากาศองค์กรสมัยใหม่ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านผลการดำเนินงาน และด้านต้นทุน 2) บรรยากาศองค์กรสมัยใหม่ด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านต้นทุน

สายฝน อุไร (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของสมรรถนะการสอบบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย พบว่า ผู้สอบบัญชีรับอนุญาต มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านมาตรฐาน และความน่าเชื่อถือและด้านกระบวนการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า 1) สมรรถนะการสอบบัญชีด้านความรู้ความสามารถในการสอบบัญชี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติ ด้านความพึงพอใจจากผู้ที่เกี่ยวข้อง 2) สมรรถนะการสอบบัญชีด้านทักษะการปฏิบัติงานตรวจสอบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 3) สมรรถนะการสอบบัญชี

ด้านการวัดผลขีดความสามารถ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านมาตรฐานและความน่าเชื่อถือ และด้านความพึงพอใจจากผู้ที่เกี่ยวข้อง 4) สมรรถนะการสอบบัญชี ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

กัญณัฏฐ์ สุนันตา (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบไปด้วย 0.05 และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพของงาน รองลงมาได้แก่ด้านเทคนิคในการทำงาน และด้านทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

มะลิวรรณ อรรคเศรษฐัง (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรให้ความสำคัญด้านโครงสร้างองค์กรเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามลำดับ และมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความรับผิดชอบ และด้านการจัดการความขัดแย้ง

หยุนเฮา เฮ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ พบว่า พนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาคือ องค์การควรเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรรวมถึงการเลื่อนตำแหน่งให้มีความเหมาะสม มีการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่พนักงาน นอกจากนี้องค์การควรปรับโครงสร้างและระบบค่าตอบแทนขององค์การให้ชัดเจน จัดสรรปริมาณงานของพนักงานให้มีความเหมาะสม มีการกระตุ้นให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในองค์การตลอดจนมีการจัดกิจกรรมที่สามารถทาประโยชน์ให้แก่สังคม เพื่อให้พนักงานเกิดความภูมิใจและรู้สึกผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น

สุภาภรณ์ ประทุมชัน (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า พนักงาน

ปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบริการที่ดี และด้านยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในอาชีพ พนักงานปฏิบัติการ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย พนักงานปฏิบัติการที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักแตกต่างกันและพนักงานปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ศุภรณทิพย ศิริสุนทร (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของความสามารถในการเรียนรู้การทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า 1) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านการเรียนรู้แบบริเริ่มและอิสระ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 2) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร 3) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านความรักในการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร4) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 5) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านการมองอนาคตในแง่ดีมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และ 6) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านความสามารถในการใช้ทักษะการศึกษาหาความรู้และทักษะการแก่ปัญหา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย

ศิริลักษณ์ ถิตย์รัศมี (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า1) บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ และด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง และด้านรางวัลและการลงโทษ 2) บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 3) บรรยากาศองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม

ภาคิน ศรีสังข์งาม (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์การ: กรณีศึกษากองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชตำรวจประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านตำแหน่งและความมั่นคงในงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านนโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ส่วนระดับของผลลัพธ์ในการดำเนินงาน ด้านคุณภาพในการให้บริการ ด้านการพัฒนาองค์กร ด้านประสิทธิผลในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก และด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับแรงจูงใจในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับผลลัพธ์ในการดำเนินงานในทุกด้าน

เสกสรร อรกุล (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเมทเทิลคอม จำกัด พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่ และโอกาสก้าวหน้า ส่วนปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ

อัจฉรา เฉลยสุข (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อพนักงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยบรรยากาศองค์การ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ส่วนแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามีความกลมกลืนกับข้อมูลประจักษ์ นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้าได้รับอิทธิพลจากปัจจัยคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร

ชุดาภา จึงประสิทธิ์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรดุริยางคศิลป์ให้ความสำคัญในด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่มากที่สุด ให้ความสำคัญในด้านการให้บริการนักเรียนนักศึกษาและบุคลากรภายนอกอยู่ในระดับรองลงมา และให้ความสำคัญในด้านความรู้ความสามารถในงานน้อยที่สุด การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การศึกษาอิทธิพลแรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เชิงบวกในระดับต่ำ

จุฑามาศ เลาะห์จีระกุล (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ บรรยากาศองค์กร กับประสิทธิผลองค์การธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด

(มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาโดยรวม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การโดยรวม และประสิทธิผลองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก และ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำโดยรวม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การโดยรวม และบรรยากาศองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์การโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทศพร ทรงเกียรติ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงานอยู่ในระดับมาก มีแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า ในระดับปานกลาง มีประสิทธิภาพด้านคุณภาพ เวลาและวิธีการ ในระดับมาก มีประสิทธิภาพด้านปริมาณและค่าใช้จ่ายในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

สมจิตร์ สุวรักษ์ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง พบว่า 1) การจัดการความรู้ในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การจัดการความรู้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง 3) การจัดการความรู้ด้านการบ่งชี้ความรู้ ด้านการเข้าถึงความรู้ และด้านการเรียนรู้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมร้อยละ 53

เกษรี สร้อยมณีวรรณ์ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำปาง พบว่า ตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำปาง ในด้านลักษณะของงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความถูกต้องในการทำงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ในขณะเดียวกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความสำเร็จตรงต่อเวลาในการทำงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ส่วนตัวกำหนดด้านความก้าวหน้าในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทางตรงกันข้ามไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความถูกต้องในการทำงาน ด้านความสำเร็จตรงต่อเวลาในการทำงานและด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และตัวกำหนดด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความถูกต้องในการทำงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงาน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทางตรงกันข้ามไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความสำเร็จตรงต่อเวลาในการทำงาน

รจนี อภิญญาณกุล (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการรายวันฝ่ายผลิตภัณฑ์นม กรณีศึกษา สหกรณ์โคนมแห่งหนึ่งในประเทศไทย พบว่า พบว่าพนักงาน

มีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูงทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย ภายใต้ปัจจัยจูงใจ พนักงานมีแรงจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานในระดับสูงที่สุด และด้านอื่น ๆ ในระดับสูง ภายใต้ปัจจัยอนามัย ทุกด้านของปัจจัยอนามัยมีแรงจูงใจในระดับสูง และพนักงานมีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยไม่แตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานที่ทำงานในแผนกแตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจจากปัจจัยอนามัยแตกต่างกัน

วทิดา กิจกาญจนไพบูลย์ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในบริษัทเอ็กซ์วายแซด จำกัด พบว่า พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงานจากปัจจัยจูงใจ และแรงจูงใจในการทำงานจากปัจจัยสุขอนามัยอยู่ในระดับจูงใจมาก ยกเว้นแต่พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงานระดับจูงใจปานกลาง ในด้านโอกาสเจริญก้าวหน้า สำหรับระดับแรงจูงใจในการทำงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการทำงานจากปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน ยกเว้นแต่ ลักษณะส่วนบุคคลทางด้าน อายุ สถานภาพการสมรส และระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานจากปัจจัยจูงใจที่ไม่ต่างกัน และพบว่าลักษณะส่วนบุคคลในด้าน เพศ มีระดับแรงจูงใจในการทำงานจากปัจจัยสุขอนามัยแตกต่างกัน ยกเว้นแต่ลักษณะส่วนบุคคลในด้าน อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาทำงานที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการทำงานจากปัจจัยสุขอนามัยที่ไม่ต่างกัน

สถาพร โฆษวณิชการ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตขวดแก้ว บริษัทโอสถสภา จำกัด พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแยกตามปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) พบว่าภายใต้ปัจจัยจูงใจพนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือต่ำสุดเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และภายใต้ปัจจัยค้ำจุนพนักงานมีระดับความพึงพอใจด้านค่าจ้างและความมั่นคงในงานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนความพึงพอใจด้านสภาวะแวดล้อมในสถานที่ทำงานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ทั้งนี้ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทีระดับ 0.01

อักษราภัค เครือสุวรรณ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ กรณีศึกษา: กรมทางหลวงชนบท (ส่วนกลาง) กระทรวงคมนาคม พบว่า โดยภาพรวมแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก บรรยากาศในองค์การค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และความยุติธรรมในองค์การค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจการทำงาน บรรยากาศในองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ โดยภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับบรรยากาศองค์ในองค์การ บรรยากาศในองค์การกับความยุติธรรมในองค์การ และแรงจูงใจในการทำงานกับความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก

ณัฐกาญจน์ ศรีสันดา (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยภายใน ได้แก่ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องและยอมรับนับถือ การรับผิดชอบในงาน

ความก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ นโยบายและการบริหาร การเลื่อนตำแหน่งงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย ความปลอดภัยในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน

บุญทิวา สาริกะภูติ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน: ภาพสะท้อนจากพนักงานบัตรโดยสาร บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบัตรโดยสารมีระดับการรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การในกองบัตรโดยสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีระดับความพึงพอใจคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า 1) บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานพนักงานบัตรโดยสารโดยภาพรวม พบว่า บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน 2) บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัล ด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ และด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 3) บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนและด้านการให้รางวัล มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

ทศพร ลี้ไพบูลย์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปตท.เคมิคอล กรุ๊ป พบว่า ระดับผลความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ปัจจัยของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย ความประทับใจความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้นและมีความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับสูง รวมถึงมีผลกับประสิทธิภาพการทำงานในระดับสูง

วิมลมาศ ไร่ไสว (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการจัดการเวลากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า 1) ประสิทธิผลการจัดการเวลาด้านการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและด้านความพอใจของทุกฝ่าย 2) ประสิทธิผลการจัดการเวลา ด้านการมอบหมายการทำงานและงานที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 3) ประสิทธิผลการจัดการเวลา ด้านการควบคุมการประชุม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร

ประวิท ตริวิวัฒน์กุล (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์กรของแขวงการทางและสำนักงานบำรุงทาง ในสังกัดสำนักทางหลวงที่ 13 (ประจวบคีรีขันธ์) กรมทางหลวง พบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรของแขวงการทางและสำนักงานบำรุงทาง ในสังกัดสำนักทางหลวง

ที่ 13 (ประจวบคีรีขันธ์) กรมทางหลวงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรของหน่วยงานในสังกัดสำนักทางหลวงที่ 13 ในด้านโครงสร้างการทำงานอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมา ด้านความมีอิสระในงาน ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าและด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการพัฒนาความรู้ และด้านการให้รางวัลและการลงโทษ อยู่ในอันดับสุดท้าย

ศิรลักษณ์เบญญา มาแสวง (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าพนักงานส่วนตำบลมีความเห็นด้วยเกี่ยวกับบรรยากาศการทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความภักดีต่อองค์การ และรองลงมาได้แก่ ด้านความขัดแย้งพนักงานส่วนตำบลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านสถานที่ทำงานและการดำเนินงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านความมั่นคงปลอดภัย ปัจจัยบรรยากาศที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลสูงสุดเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านความอบอุ่นกับความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและการนิเทศ ปัจจัยด้านการให้รางวัลกับความพึงพอใจในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและการนิเทศ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การกับความพึงพอในการทำงานด้านการบังคับบัญชาและการนิเทศ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุดกับความพึงพอใจในการทำงาน 3 อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านมาตรฐานงานกับความพึงพอใจในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านมาตรฐานงานกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะทางสังคม และปัจจัยด้านมาตรฐานงาน กับความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าจ้าง/ผลตอบแทน

สนธยา บุญประดิษฐ์ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาญจนบุรีมีบรรยากาศองค์การในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และระยะเวลารับราชการเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธนากาญจน์ วิทูรพงศ์ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานฝ่ายขายและการตลาด บริษัทขายอะไหล่อิเล็คทรอนิกส์ในศูนย์การค้าดิโอล์ดสยาม พบว่า พนักงานฝ่ายขายและการตลาดมีการรับรู้บรรยากาศด้านโครงสร้างการทำงาน ความรับผิดชอบ รางวัล ความเสี่ยงของการปฏิบัติงาน การยินยอมให้มีความขัดแย้ง มาตรฐานในการปฏิบัติงาน และ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในระดับเหมาะสม ยกเว้นด้านความอบอุ่นที่พนักงานฝ่ายขายและการตลาดมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในระดับดีมีระดับความผูกพันองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ความผูกพันองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

สุภาพร รัตนวงค์ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย พบว่า เจ้าหน้าที่ตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์สหสมพันธ์ ปรากฏว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01)

นงลักษณ์ นิ่มปี (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอธิบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่าบุคลากรในสำนักงานอธิบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีการรับรู้บรรยากาศองค์การในระดับปานกลาง โดยเห็นว่า บรรยากาศองค์การยังไม่ค่อยเอื้ออำนวยต่อการทำงาน สำหรับความพึงพอใจในการทำงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางแต่มีแนวโน้มความพึงพอใจในลักษณะงานที่ทำในระดับสูง และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอในในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์ตัวแปรด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้วิจัย / ตัวแปร	วิมลมาศ ไร่ไสว (2551)	สมจิตร์ สุวรักษ์ (2554)	ศุภรณพิพย คิริสุนทร (2556)	เสกสรร อรกุล (2556)	มะลิวรรณ อรรคเศรษฐัง (2557)	สายฝน อุไร (2557)	สุภาภรณ์ ประทุมชัน (2557)	กัญณัฏฐ์ สุนันตา (2557)	นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558)	อรอนงค์ ทวีชัยอรุณรับ (2558)	รวม
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน											
1. ผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10
2. การจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร/ความคุ้มค่า/ค่าใช้จ่าย	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	10
3. กระบวนการทำงาน /วิธีการ	/	/	/	/		/	/	/			7
4. ความพอใจของทุกฝ่าย	/		/			/	/				4
5. ความรวดเร็วในการทำงาน/เวลา		/		/	/				/	/	5
6. ปริมาณงาน		/		/					/		3

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์และพิจารณาองค์ประกอบประสิทธิภาพการทำงานตามแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นแนวทางในการศึกษา มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

และได้นำมาศึกษากันอย่างแพร่หลาย ซึ่งใช้เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7 คนขึ้นไป จากทั้งหมด 10 คน สามารถสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานดังนี้

(1) เรื่องผลการทำงานเป็นไปตามมาตรฐานการควบคุมคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

(2) เรื่องการใช้ปัจจัยทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด คุ้มค่ามากที่สุด มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

(3) เรื่องกระบวนการทำงานถูกต้องและปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกระบวนการทำงาน

ตารางที่ 2.2 การวิเคราะห์ตัวแปรด้านปัจจัยแรงจูงใจ

ผู้วิจัย / ตัวแปร	ณัฐการจน์ ศรีสันดา (2552)	ทศพร ลี้พบูลย์ (2552)	เกษรี สร้อยมณีวรรณ์ (2553)	รจนี อภิญญาณกุล (2553)	วทิดา กิจกาญจนไพบูลย์ (2553)	ชุดาภา จึงประสิทธิ์ (2555)	ทศพร ทรงเกียรติ (2554)	ภาคิน ศรีสังข์งาม (2556)	เสกสรร อรกุล (2556)	เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559)	ปัญญาพร ฐิติพงษ์ (2559)	พัชญา แสงประสิทธิ์ (2560)	รวม
ด้านปัจจัยแรงจูงใจ													
1. ความสำเร็จในการทำงาน	/	/		/	/	/	/	/	/	/	/	/	11
2. การยกย่องและการรับการยอมรับนับถือ	/	/		/	/	/	/	/	/	/	/	/	11
3. ลักษณะของงาน	/	/	/	/	/	/	/	/		/	/	/	11
4. ความรับผิดชอบ /อำนาจหน้าที่	/	/		/	/	/	/	/	/	/	/		10
5. โอกาสความก้าวหน้า/การเลื่อนตำแหน่ง	/	/	/	/	/	/	/		/	/	/	/	11
6. โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ	/												1
7. ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่				/	/								2
8. การมีส่วนร่วมในงาน									/				1

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยแรงจูงใจ การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์และพิจารณาองค์ประกอบแรงจูงใจตามแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจเป็นแนวทางในการศึกษา มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับแรงจูงใจ และได้นำมาศึกษากันอย่างแพร่หลาย ซึ่งใช้เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกตัวแปรแรงจูงใจจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10 คนขึ้นไป จากทั้งหมด 12 คน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยไม่ได้นำตัวแปรการยกย่องและการรับการยอมรับนับถือ และตัวแปรโอกาสความก้าวหน้า/การเลื่อนตำแหน่ง มาศึกษาปัจจัยแรงจูงใจเนื่องด้วยผู้วิจัยนำเนื้อหาในตัวแปรนี้ไปทำการศึกษาในปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ จึงสามารถสรุปองค์ประกอบของแรงจูงใจประกอบด้วย

(1) เรื่องการที่บุคคลสามารถทำงานประสบผลสำเร็จ สามารถแก้ปัญหาและรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ เนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน

(2) เรื่องลักษณะของงานที่ทำน่าสนใจ ตรงกับความรู้ความสามารถ เนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน

(3) เรื่องการรับได้ผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ และได้รับผิดชอบงานในปริมาณงานที่เหมาะสม เนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ

ตารางที่ 2.3 การวิเคราะห์ตัวแปรด้านปัจจัยบรรยากาศองค์กร

ผู้วิจัย / ตัวแปร	นงลักษณ์ นิ่มปี (2547)	ธนากาญจน์ วิทูรพงศ์ (2549)	สุภาพร รัตนวงศ์ (2549)	ศิริลักษณ์เบญญา มาแสวง (2550)	ประวิท ตริวัฒน์กุล (2550)	สนธยา บุญประดิษ (2550)	บุญทิวา สริกะภูติ (2552)	อักษราภัค เครือสุวรรณ (2553)	จุฑามาศ เลาห์จีระกลุล (2554)	ศิริลักษณ์ ถิตย์รัศมี (2556)	อัจฉรา เฉลยสุข (2556)	หยุนเฮา เฮ (2557)	มะลิวรรณ อรรคเศรษฐัง (2557)	อรอนงค์ ทวีชัยอรุณรับ (2558)	รวม
ด้านบรรยากาศองค์การ															
1. โครงสร้างขององค์กร	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	14
2. การรวบอำนาจ	/														1
3. ความเป็นอิสระในการทำงาน	/		/		/	/			/	/	/				7
4. การให้รางวัลและการลงโทษ	/	/		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	13
5. การรับรู้ในผลงาน	/														1
6. ความอบอุ่นและการสนับสนุน	/	/	/	/		/	/	/	/	/	/	/	/	/	13
7. การยอมรับความขัดแย้ง	/	/	/	/		/		/	/		/	/	/		10
8. การสนับสนุนให้มีโอกาสอบรมพัฒนา	/		/		/				/						4
9. ความรับผิดชอบ		/	/	/			/	/		/		/	/	/	9

ตารางที่ 2.3 การวิเคราะห์ตัวแปรด้านปัจจัยบรรยากาศองค์กร (ต่อ)

ผู้วิจัย / ตัวแปร	นงลักษณ์ นิ่มปี (2547)	ธนากาญจน์ วิทูรพงศ์ (2549)	สุภาพร รัตนวงศ์ (2549)	ศิริลักษณ์เบญญา มาแสวง (2550)	ประวิท ตริวัฒน์กุล (2550)	สนธยา บุญประดิษ (2550)	บุญทิวา สริกะภูติ (2552)	อักษราภัค เครือสุวรรณ (2553)	จุฑามาศ เลาหจิระกลุล (2554)	ศิริลักษณ์ ถิตย์รัศมี (2556)	อัจฉรา เฉลยสุข (2556)	หยุนเฮา เฮ (2557)	มะลิวรรณ อรรคเศรษฐัง (2557)	อรอนงค์ ทวีชัยอรุณรับ (2558)	รวม
10. ความเสี่ยงของงาน		/		/				/				/	/		5
11. มาตรฐานการปฏิบัติงาน		/		/			/	/		/		/	/		7
12. ความภักดีต่อองค์การ				/											1
13. ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน		/			/		/			/			/	/	6
14. ความก้าวหน้า					/										1
15. การติดต่อข้อมูลและข่าวสาร			/		/				/						3
16. การเปลี่ยนแปลงในองค์กร						/					/				2

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยบรรยากาศองค์กร การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์และพิจารณาองค์ประกอบบรรยากาศองค์กรตามแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กรเป็นแนวทางในการศึกษา มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร และได้นำมาศึกษากันอย่างแพร่หลาย ซึ่งใช้เกณฑ์ในการพิจารณาเลือกตัวแปรบรรยากาศองค์กร จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10 คนขึ้นไป จากทั้งหมด 14 คน สามารถสรุปองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรประกอบด้วย

(1) เรื่องความชัดเจนของการแบ่งสายงาน กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กร รวมถึงลักษณะขององค์ประกอบทางกายภาพทั่วไปมีความเหมาะสม มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างขององค์กร

(2) เรื่องเกี่ยวกับการให้รางวัลสำหรับการทำงานที่ดี เน้นการให้รางวัลมากกว่าการลงโทษ มีความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนและเลื่อนตำแหน่ง มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ

(3) เรื่องความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรทั้งจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน

(4) เรื่องการยอมรับความขัดแย้งหรือความแตกต่างกันในแง่ความคิดเห็น ยินดีรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไปทั้งจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้านการยอมรับความขัดแย้ง

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี ด้วยวิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 5 แห่ง พนักงานและลูกจ้าง จำนวน 780 คน รายละเอียดตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

สังกัด	ประชากร		รวม
	พนักงาน	ลูกจ้าง	
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี	392	1	393
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี	112	30	142
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเดชอุดม	74	28	102
4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวารินชำราบ	59	15	74
5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอตระการพืชผล	55	14	69
รวม	**692**	**88**	**780**

ที่มา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี (กฟฉ.2) (2560)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 260 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาสัดส่วนของประชากร (P) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เมื่อยอม

ให้ความคลาดเคลื่อน (E) ของการประมาณค่าสัดส่วนเกิดขึ้นความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินในระดับ ± 5% ของค่าสัดส่วนสูงสุด (P=1) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จากขนาดประชากร 780 (N) คน จะใช้กลุ่มประชากรตัวอย่างเพียง 260 คน

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแยกประชากรออกเป็นกลุ่มประชากรย่อย ๆ หรือแบ่งเป็นชั้นภูมิก่อน โดยหน่วยประชากรแต่ละชั้นภูมิมีลักษณะเหมือนกัน (Homogeneous) โดยจัดกลุ่มประเภทองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคออกเป็นกลุ่ม 3 กลุ่ม คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบง่ายเพื่อให้ได้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างที่ได้มีความเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด รวมทั้งมีความเป็นตัวแทนประชากรแต่ละชั้นด้วย รายละเอียดตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประเภทองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ประชากรในแต่ละกลุ่ม	สัดส่วนของประชากร	ตัวอย่าง
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2	393	$\frac{260 \times 393}{780}$	131
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด	142	$\frac{260 \times 142}{780}$	47
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ	245	$\frac{260 \times 245}{780}$	82
รวม	**780**		**260**

ที่มา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี (กฟฉ.2) (2560)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.2.1.1 ศึกษาค้นคว้าจากตำรา บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการสอบถาม

3.2.1.2 ศึกษาทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน แรงจูงใจและบรรยากาศองค์กร นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย ให้ครอบคลุมสอดคล้องกับกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครบทุกประเด็น และนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยในแบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยกำหนดระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

ให้คะแนนเท่ากับ +1 หมายถึง แน่ใจว่าถูกต้องสอดคล้อง

ให้คะแนนเท่ากับ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง

ให้คะแนนเท่ากับ -1 หมายถึง ยังไม่ถูกต้องไม่สอดคล้อง

นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาโดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \qquad (3.1)$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ถ้า IOC > 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้อง

ถ้า IOC < 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ได้ ไม่สอดคล้อง

หลังจากนั้นเลือกข้อที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ถ้าข้อคำถามใดมีค่า IOC น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้งหนึ่งจะต้องได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 จะยอมรับ

3.2.1.4 เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถาม ตรวจสอบว่าคำถามแต่ละข้อมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับหัวข้อหรือประเด็นนั้นหรือไม่ นำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยโปรแกรมสำเร็จรูปประยุกต์ทางคณิตศาสตร์ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ที่คำนวณได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.947 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

3.2.1.5 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษา แลวจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณเพื่อนำไปใชในการเก็บรวบรวมขอมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2.2 ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงานในองค์กร และสถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจของบุคลกร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคร์ท (Likert's Rating Scale) จำนวน 12 ข้อ ครอบคลุมจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ ด้านลักษณะของงาน จำนวน 4 ข้อ และด้านความรับผิดชอบ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของบุคลกร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคร์ท (Likert's Rating Scale) จำนวน 17 ข้อ ครอบคลุมจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างขององค์กร จำนวน 4 ข้อ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ จำนวน 5 ข้อ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน จำนวน 4 ข้อ และด้านการยอมรับความขัดแย้ง จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลกร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคร์ท (Likert's Rating Scale) จำนวน 11 ข้อ ครอบคลุมจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จำนวน 4 ข้อ ด้านกระบวนการทำงาน จำนวน 4 ข้อ และด้านการจัดหาและการใช้ทรัพยากร จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคร์ท (Likert's Rating Scale) โดยกำหนดค่าคะแนนของระดับเกณฑ์การวัดความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ขอหนังสือราชการจากคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.3.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่างและเก็บด้วยตนเอง

3.3.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ

3.3.4 นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลต่อ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไป และการวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) เป็นการบรรยายข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน

3.4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) ในการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยเพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษาครั้งนี้ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยใช้วิธีดังต่อไปนี้

3.4.2.1 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation) เป็นการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Bivariate Correlation) คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน ตัวแปร X กับ Y หรือบางครั้งเรียกว่า วิเคราะห์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation Analysis) สัญลักษณ์ r_{xy} โดยวิธีการวิเคราะห์แบบการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation) โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายขนาดความสัมพันธ์ r_{xy} เกณฑ์ของ Salkind (2000; อ้างอิงจาก พีชญาดา พื้นผา, 2560)

ตารางที่ 3.3 การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r_{xy} เกณฑ์ของ Salkind

ขนาดความสัมพันธ์ r_{xy}	ความหมายระดับความสัมพันธ์
0.80 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก ทั้งทางบวกและทางลบ
0.60 – 0.80	มีความสัมพันธ์กันสูง ทั้งทางบวกและทางลบ
0.40 – 0.60	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง ทั้งทางบวกและทางลบ
0.20 – 0.40	มีความสัมพันธ์กันต่ำ ทั้งทางบวกและทางลบ
0.00 – 0.20	มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก ถ้าเท่ากับ 0 คือไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ที่มา: Salkind (2000; อ้างอิงจาก พีชญาดา พื้นผา, 2560)

3.4.2.2 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) เป็นการสร้างสมการทำนายหรือเส้นถดถอยด้วย คือ X ตัวแปรอิสระ (Independent variable) มากกว่า 1 ตัว เพื่อใช้ในการพยากรณ์หรือทำนาย Y ตัวแปรตาม (Dependent variable) 1 ตัว โดยมีรูปสมการซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ในรูปสมการเชิงเส้นสำหรับการถดถอย Y บน X คือ

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_i + e \quad ; i = 1, 2, ..., N \tag{3.2}$$

เมื่อ Y คือ ตัวแปรตาม (Dependent variable)

X คือ ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรพยากรณ์ (Independent variable)

β_0 คือ ส่วนตัดแกน Y หรือค่าของ Y เมื่อ X มีค่าเป็นศูนย์

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนอย่างสุ่ม (Random Error)

β_1 คือ ความชัน (Slope) ของเส้นตรง ซึ่งค่าที่แสดงถึงอัตราการเปลี่ยนแปลงของ Y เมื่อ X เปลี่ยนไป 1 หน่วย และเรียก β_1 ว่า สัมประสิทธิ์ความถดถอย ค่าของ β_1อาจจะเป็น

(1) $\beta_1 > 0$ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลดลง Y จะลดลงด้วยเช่นกัน

(2) $\beta_1 < 0$ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลดลง แต่ถ้า X ลดลง Y จะเพิ่มขึ้น

(3) β_1 มีค่าใกล้ศูนย์ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

(4) $\beta_1 = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 260 คน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจ บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กร กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี และ (3) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยแรงจูงใจ บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี

การวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม ทั้งหมด 260 คน โดยเก็บข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงานในองค์กร และสถานที่ทำงาน วิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.1 - 4.8

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	141	54.20
หญิง	119	45.80
รวม	**260**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 260 คน เป็นเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 เป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	13	5.00
21-30 ปี	61	23.50
31 -40 ปี	75	28.80
41-50 ปี	59	22.70
51 ปี ขึ้นไป	52	20.00
รวม	**260**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 260 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุมากที่สุดระหว่าง 31 -40 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 22.70 อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	88	33.80
สมรส	157	60.40
หม้าย	3	1.20
หย่าร้าง	12	4.60
รวม	**260**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 260 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมาคือ สถานภาพโสด มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 สถานภาพหย่าร้าง มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 และสถานภาพหม้าย มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	4	1.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	16	6.20
อนุปริญญา/ปวส.	54	20.80
ปริญญาตรี	173	66.50
สูงกว่าปริญญาตรี	13	5.00
รวม	**260**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 260 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 และระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงาน	212	81.50
ลูกจ้าง	48	18.50
รวม	**260**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 260 คน ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงาน จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 เป็นลูกจ้าง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	33	12.70
10,001-20,000 บาท	66	25.40
20,001-30,000 บาท	39	15.00
30,001-40,000 บาท	35	13.50
40,001 บาทขึ้นไป	87	33.50
รวม	**260**	**100.00**

จากตารางที่ 4.6 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 260 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 อยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในองค์กร

ประสบการณ์ทำงานในองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	62	23.80
5 -10 ปี	64	24.60
11- 15 ปี	27	10.40
16 -20 ปี	22	8.50
21 ปีขึ้นไป	85	32.70
รวม	**260**	**100.00**

จากตารางที่ 4.7 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 260 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กร ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมา คืออยู่ระหว่าง 5 -10 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 อยู่ระหว่างน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 อยู่ระหว่าง 11 -15 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.40 และอยู่ระหว่าง16-20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานเขต กฟฉ.2 จังหวัดอุบลราชธานี	131	50.40
กฟภ.จังหวัดอุบลราชธานี	47	18.10
กฟภ.อำเภอเดชอุดม	34	13.10
กฟภ.อำเภอวารินชำราบ	23	8.80
กฟภ.อำเภอตระการพืชผล	25	9.60
รวม	**260**	**100.00**

จากตารางที่ 4.8 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 260 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานที่สำนักงานเขต กฟฉ.2 จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมา คือ กฟภ.จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10 กฟภ.อำเภอเดชอุดม จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 กฟภ.อำเภอตระการพืชผล จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และ กฟภ. อำเภอวารินชำราบ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยแรงจูงใจ บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี

4.1.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านปัจจัยแรงจูงใจ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยแรงจูงใจ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านลักษณะของงาน 3) ด้านความรับผิดชอบ วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.43	0.45	มาก
2. ด้านลักษณะของงาน	4.21	0.55	มาก
3. ด้านความรับผิดชอบ	3.98	0.58	มาก
รวม	**4.21**	**0.42**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยแรงจูงใจ พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ด้านความสำเร็จ

ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 และด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รายข้อคำถาม

ด้านความสำเร็จในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านมีความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด	4.55	0.52	มากที่สุด
2. หากพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ท่านจะใช้ความพยายามแก้ไขปัญหาอุปสรรค ให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย	4.30	0.60	มาก
3. ท่านทบทวนผลงานในอดีต นำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	4.42	0.55	มาก
4. ความสำเร็จของงานที่รับมอบหมาย ทำให้ท่านรู้สึกพอใจหรือภูมิใจ	4.47	0.59	มาก
รวม	**4.43**	**0.45**	**มาก**

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านมีความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก คือ ความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ท่านรู้สึกพอใจหรือภูมิใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ท่านทบทวนผลงานในอดีต นำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 และหากพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ท่านจะใช้ความพยายามแก้ไขปัญหาอุปสรรค ให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน

ด้านลักษณะของงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. งานที่ท่านทำมีลักษณะท้าทายและน่าสนใจ	4.13	0.65	มาก
2. งานที่ท่านทำตรงกับความถนัดเหมาะกับความรู้ความสามารถ	4.15	0.72	มาก
3. งานที่ท่านทำเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.13	0.69	มาก
4. งานที่ท่านทำมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร	4.42	0.61	มาก
รวม	**4.21**	**0.55**	**มาก**

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ งานที่ท่านทำมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 งานที่ท่านทำตรงกับความถนัดเหมาะกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 งานที่ท่านทำมีลักษณะท้าทายและน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 งานที่ท่านทำเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ซึ่งทั้งสองข้อนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน แต่มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ต่างกัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถตัดสินใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระ	3.97	0.69	มาก
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับผิดชอบมีความเหมาะสม	3.95	0.73	มาก
3. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ ๆ เสมอ	4.00	0.68	มาก
4. ท่านไดรับอำนาจหน้าที่เพียงพอกับความรับผิดชอบในงานที่ไดรับมอบหมาย	4.01	0.69	มาก
รวม	**3.98**	**0.58**	**มาก**

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากในทุกข้อ คือ ท่านได้รับอำนาจหน้าที่เพียงพอกับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ ๆ เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ท่านสามารถตัดสินใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และปริมาณงานที่ท่านได้รับผิดชอบมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ตามลำดับ

4.1.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านปัจจัยบรรยากาศองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านด้านบรรยากาศองค์กร แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างขององค์กร 2) ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ 3) ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน 4) ด้านการยอมรับความขัดแย้ง วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยบรรยากาศองค์กร

ปัจจัยบรรยากาศองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านโครงสร้างขององค์กร	4.32	0.55	มาก
2. ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ	4.09	0.61	มาก
3. ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน	4.22	0.56	มาก
4. ด้านการยอมรับความขัดแย้ง	4.08	0.58	มาก
รวม	**4.18**	**0.48**	**มาก**

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยบรรยากาศองค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยบรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ด้านโครงสร้างขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 ด้านการให้รางวัลและการลงโทษสนับสนุน มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และด้านการยอมรับความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร

ด้านโครงสร้างขององค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. องค์กรของท่านมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานไว้ชัดเจน	4.39	0.63	มาก
2. องค์กรของท่านมีการกำหนดกฎระเบียบมาตรฐานการทำงาน เป็นแนวปฏิบัติไว้ชัดเจน	4.39	0.60	มาก
3. องค์กรของท่านจัดสถานที่ในการทำงานเป็นระเบียบ เหมาะต่อการทำงาน	4.26	0.67	มาก
4. องค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสม	4.24	0.69	มาก
รวม	**4.32**	**0.55**	**มาก**

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ องค์กรของท่านมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 และองค์กรของท่านมีการกำหนดกฎระเบียบ มาตรฐานการทำงาน เป็นแนวปฏิบัติไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 ซึ่งทั้งสองข้อนี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน แต่มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ต่างกัน รองลงมาคือ องค์กรของท่านจัดสถานที่ในการทำงานเป็นระเบียบ เหมาะต่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และองค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ

ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. องค์กรของท่านมีนโยบายการให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน	4.16	0.72	มาก
2. เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	4.13	0.73	มาก
3. องค์กรของท่านนำผลการทำงานมาพิจารณาในการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง	4.10	0.75	มาก
4. องค์กรของท่านมีการชมเชยบุคลากรที่มีผลการทำงานดี	4.07	0.71	มาก
5. องค์กรของท่านพิจารณาลงโทษบุคลากรที่กระทำผิดอย่างยุติธรรม	4.00	0.75	มาก
รวม	**4.09**	**0.61**	**มาก**

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากในทุกข้อ คือ องค์กรของท่านมีนโยบายการให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ องค์กรของท่านนำผลการทำงานมาพิจารณาในการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 องค์กรของท่านมีการชมเชยบุคลากรที่มีผลการทำงานดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 และองค์กรของท่านพิจารณาลงโทษบุคลากรที่กระทำผิดอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน

ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บริหารใส่ใจในการทำงานและคอยให้ความช่วยเหลือพนักงานเสมอ	4.03	0.71	มาก
2. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถเข้าปรึกษาผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ	4.12	0.69	มาก
3. ท่านรู้สึกอบอุ่นและภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในองค์กรนี้	4.43	0.63	มาก
4. องค์กรของท่านส่งเสริมบุคลากรให้มีความสามัคคีและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.28	0.68	มาก
รวม	**4.22**	**0.56**	**มาก**

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ท่านรู้สึกอบอุ่นและภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในองค์กรนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ องค์กรของท่านส่งเสริมบุคลากรให้มีความสามัคคีและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถเข้าปรึกษาผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และผู้บริหารใส่ใจในการทำงานและคอยให้ความช่วยเหลือพนักงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการยอมรับความขัดแย้ง

ด้านการยอมรับความขัดแย้ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. เมื่อบุคลากรมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้บริหาร ผู้บริหารจะรับฟังเหตุผลและรับไปพิจารณา	3.98	0.73	มาก
2. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้น	4.01	0.70	มาก

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการยอมรับความขัดแย้ง (ต่อ)

ด้านการยอมรับความขัดแย้ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ท่านกับเพื่อนร่วมงานสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานที่แตกต่างกันได้เสมอ	4.14	0.67	มาก
4. เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ท่านจะแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยเหตุผลและตรงไปตรงมา	4.19	0.66	มาก
รวม	**4.08**	**0.58**	**มาก**

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของปัจจัยบรรยากาศองค์กร ด้านการยอมรับความขัดแย้ง พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากในทุกข้อ คือ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ท่านจะแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยเหตุผลและตรงไปตรงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ท่านกับเพื่อนร่วมงานสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานที่แตกต่างกันได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 และเมื่อบุคลากรมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้บริหาร ผู้บริหารจะรับฟังเหตุผลและรับไปพิจารณา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ตามลำดับ

4.1.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี ด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 2) ด้านกระบวนการทำงาน 3) ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของบุคลากรด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.24	0.53	มาก
2. ด้านกระบวนการทำงาน	4.22	0.54	มาก
3. ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร	4.14	0.59	มาก
รวม	**4.20**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ด้านผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

ด้านผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามมาตรฐานงานขององค์กร	4.27	0.62	มาก
2. ผลงานของท่านมีความถูกต้องและเชื่อถือได้	4.24	0.58	มาก
3. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด	4.28	0.61	มาก
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง	4.20	0.67	มาก
รวม	**4.24**	**0.53**	**มาก**

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามมาตรฐานงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 และผลงานของท่านมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และ ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านกระบวนการทำงาน

ด้านกระบวนการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมีการดำเนินงานตามแผนงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้	4.29	0.61	มาก
2. ท่านทบทวนกระบวนการทำงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	4.19	0.65	มาก
3. ท่านมีการทำงานที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน	4.18	0.62	มาก
4. ท่านได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้ผลงานดียิ่งขึ้น	4.20	0.67	มาก
รวม	**4.22**	**0.54**	**มาก**

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านกระบวนการทำงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ท่านมีการดำเนินงานตามแผนงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ท่านได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานเพื่อให้ผลงานดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และท่านทบทวนกระบวนการทำงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และท่านมีการทำงานที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร ทำให้สามารถ

ทำงานได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร

ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอที่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผลการทำงานได้ตามแผนงานที่องค์กรกำหนด	4.08	0.70	มาก
2. ท่านทำงานที่ไดรับมอบหมาย โดยใช้งบประมาณในการทำงานน้อยที่สุด และไดผลงานที่มีคุณภาพมากที่สุด	4.13	0.66	มาก
3. ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่า โดยการนำทรัพยากรที่สามารถนำมาใช้ไดอีกกลับมาใช้อีกครั้ง	4.20	0.65	มาก
รวม	**4.14**	**0.59**	**มาก**

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากในทุกข้อ คือ ท่านใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่า โดยการนำทรัพยากรที่สามารถนำมาใช้ไดอีก กลับมาใช้อีกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ท่านทำงานที่ไดรับมอบหมาย โดยใช้งบประมาณในการทำงานน้อยที่สุด และไดผลงานที่มีคุณภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และท่านได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอที่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผลการทำงานได้ตามแผนงานที่องค์กรกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ คือ

(1) ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี

(2) ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี

การวิเคราะห์ผลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ดังแสดงในตารางที่ 4.22 - 4.23

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี

Correlations			
ปัจจัยแรงจูงใจ (X)	**ความสำเร็จในการทำงาน**	**ลักษณะของงาน**	**ความรับผิดชอบ**
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร (Y)	**0.554****	**0.587****	**0.581****
ความสำเร็จในการทำงาน	1	0.385**	0.418**
ลักษณะของงาน		1	0.385**
ความรับผิดชอบ			1
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ซึ่งปัจจัยแรงจูงใจ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านลักษณะของงาน และ 3) ด้านความรับผิดชอบ

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีตัวแปรที่สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งหมด 6 คู่ จาก 6 คู่ เมื่อพิจารณาตัวแปรต้นที่มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร มี 3 คู่ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

คู่ที่ 1 ตัวแปรลักษณะของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.587) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 2 ตัวแปรความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.581) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 3 ตัวแปรความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.554) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาตัวแปรต้นที่สัมพันธ์กับตัวแปรต้น พบว่ามีความสัมพันธ์กัน 3 คู่ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

คู่ที่ 1 ตัวแปรความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรับผิดชอบในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.418) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 2 ตัวแปรความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับลักษณะของงานในระดับต่ำ (r_{xy} = 0.385) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 3 ตัวแปรลักษณะของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรับผิดชอบในระดับต่ำ (r_{xy} = 0.385) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี

Correlations				
ปัจจัยบรรยากาศองค์กร (X)	**โครงสร้างขององค์กร**	**การให้รางวัลและการลงโทษ**	**ความอบอุ่นและการสนับสนุน**	**การยอมรับความขัดแย้ง**
ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร (Y)	**0.529****	**0.588****	**0.601****	**0.627****
โครงสร้างขององค์กร	1	0.601**	0.589**	0.524**
การให้รางวัลและการลงโทษ		1	0.671**	0.636**
ความอบอุ่นและการสนับสนุน			1	0.682**
การยอมรับความขัดแย้ง				1
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation) ซึ่งปัจจัยบรรยากาศองค์กรแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างขององค์กร 2) ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ 3) ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน และ 4) ด้านการยอมรับความขัดแย้ง

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีตัวแปรที่สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งหมด 10 คู่ จาก 10 คู่ เมื่อพิจารณาตัวแปรต้นที่มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร มี 4 คู่ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

คู่ที่ 1 ตัวแปรการยอมรับความขัดแย้งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับสูง (r_{xy} = 0.627) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 2 ตัวแปรความอบอุ่นและการสนับสนุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับสูง (r_{xy} = 0.601) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 3 ตัวแปรการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.588) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 4 ตัวแปรโครงสร้างขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.529) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาตัวแปรต้นที่สัมพันธ์กับตัวแปรต้น พบว่ามีความสัมพันธ์กัน 6 คู่ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

คู่ที่ 1 ตัวแปรความอบอุ่นและการสนับสนุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับความขัดแย้งในระดับสูง (r_{xy} = 0.682) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 2 ตัวแปรการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอบอุ่นและการสนับสนุนในระดับสูง (r_{xy} = 0.671) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 3 ตัวแปรการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับความขัดแย้งในระดับสูง (r_{xy} = 0.636) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 4 ตัวแปรโครงสร้างขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการให้รางวัลและการลงโทษ ในระดับสูง (r_{xy} = 0.601) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 5 ตัวแปรโครงสร้างขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอบอุ่นและการสนับสนุน ในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.589) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คู่ที่ 6 ตัวแปรโครงสร้างขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับความขัดแย้งในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.524) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression Analysis) ดังแสดงในตารางที่ 4.24-4.29

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในภาพรวม

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig.F Change
1	0.769	0.592	0.589	0.314	0.592	186.380	2	257	0.000

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในภาพรวม พบว่า มีค่า Multiple R = 0.769, R^2 =0.592, R^2 (Adjusted) = 0.589 แสดงว่า ชุดตัวแปรทำนายทั้ง 2 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ในจังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 58.90 ส่วนอีกร้อยละ 41.10 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบนัยสำคัญของสมการพยากรณ์ (ANOVA) ในภาพรวม

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	36.726	2	18.369	186.380	0.000
Residual	25.321	257	0.099		
Total	**62.046**	**259**			

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบนัยสำคัญของสมการพยากรณ์ (ANOVA) ในภาพรวม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่า ค่า F = 186.380, ค่าsig = 0.000 < 0.01 แสดงว่า มีตัวแปรต้นอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานีได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของตัวแปรต้น 2 ตัว กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้า

Coefficients[a]							
ตัวแปร	B	Std.Err	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.357	0.22		1.772	0.078		
ปัจจัยแรงจูงใจ	0.516	0.062	0.447	8.303	0.000**	0.549	1.822
ปัจจัยบรรยากาศองค์กร	0.400	0.054	0.395	7.337	0.000**	0.549	1.822
Multiple R = 0.769, R^2 = 0.592, R^2 (Adjusted) = 0.589, SEE = 0.314, F = 186.380, Sig=0.000							

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.26 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในภาพรวม พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี มี 2 ตัวแปร ได้แก่ 1) ปัจจัยแรงจูงใจ และ 2) ปัจจัยบรรยากาศองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่า Tolerance และค่า VIF มีค่าตามเกณฑ์ทุกตัวแปร คือ ค่า Tolerance ควรมากกว่า 0 และมีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า VIF ควรน้อยกว่า 10 (Hair, et al., 1998; อ้างอิงจาก พีชญาดา พื้นผา, 2560) เมื่อเรียงลำดับขนาดสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

(1) ปัจจัยแรงจูงใจ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.447 หมายความว่า ถ้าปัจจัยแรงจูงใจ เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.447 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมตัวแปรต้นตัวอื่น ๆ ให้มีค่าคงที่

(2) ปัจจัยบรรยากาศองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.395 หมายความว่า ถ้าปัจจัยบรรยากาศองค์กร เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.395 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมตัวแปรต้นตัวอื่น ๆ ให้มีค่าคงที่

ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรทำนายมาสร้างสมการทำนายในรูปแบบดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

(1) สมการทำนายรูปแบบคะแนนดิบ (B)

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี = 0.516**(ปัจจัยแรงจูงใจ) + 0.400**(ปัจจัยบรรยากาศองค์กร)

(2) สมการทำนายรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β หรือ Beta)

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี = 0.447**(ปัจจัยแรงจูงใจ) + 0.395**(ปัจจัยบรรยากาศองค์กร)

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณรายด้าน

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig.F Change
1	0.782	0.611	0.600	0.309	0.611	56.604	7	252	0.000

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณรายด้าน พบว่า ค่า Multiple R = 0.782, R^2 =0.611, R^2 (Adjusted) = 0.600 แสดงว่า ชุดตัวแปรทำนายทั้ง 7 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 60.00 ส่วนอีกร้อยละ 40.00 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา

ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบนัยสำคัญของสมการพยากรณ์ (ANOVA) รายด้าน

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	37.926	7	5.418	56.604	**0.000**
Residual	24.121	252	0.096		
Total	62.046	259			

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบนัยสำคัญของสมการพยากรณ์ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) รายด้าน พบว่า ค่า F = 56.604, ค่าsig = 0.000 < 0.01 แสดงว่า มีตัวแปรต้นอย่างน้อย 1 ตัว ที่สามารถทำนายตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานีได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของตัวแปรต้น 7 ตัว กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

Coefficients[a]							
ตัวแปร	B	Std.Err	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.148	0.218		0.681	0.496		
ปัจจัยแรงจูงใจ							
ความสำเร็จในการทำงาน	0.293	0.051	0.267	5.789	0.000**	0.727	1.375
ลักษณะของงาน	0.196	0.046	0.220	4.292	0.000**	0.587	1.704
ความรับผิดชอบ	0.061	0.048	0.072	1.274	0.204	0.489	2.044
ปัจจัยบรรยากาศองค์กร							
โครงสร้างองค์กร	0.026	0.049	0.029	0.532	0.595	0.528	1.893
การให้รางวัลและการลงโทษ	0.136	0.048	0.169	2.827	0.005*	0.430	2.325
ความอบอุ่นและการสนับสนุน	0.073	0.055	0.084	1.341	0.181	0.396	2.526
การยอมรับความขัดแย้ง	0.173	0.050	0.204	3.451	0.001**	0.443	2.257
R = 0.782, R^2 = 0.611, R^2 (Adjusted) = 0.600, SEE = 0.309, F = 56.604, Sig = 0.000							

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 *ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณรายด้าน พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี มีทั้งหมด 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) ลักษณะของงาน 3) การยอมรับความขัดแย้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) การให้รางวัลและการลงโทษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่า Tolerance และค่า VIF มีค่าตามเกณฑ์ทุกตัวแปร คือ ค่า Tolerance ควรมากกว่า 0 และมีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า VIF ควรน้อยกว่า 10 (Hair, et al., 1998; อ้างอิงจาก พีชญาดา พื้นผา, 2560) เมื่อเรียงลำดับขนาดสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

(1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ปัจจัยแรงจูงใจ) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.267 หมายความว่า ถ้าด้านความสำเร็จในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.267 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมตัวแปรต้นตัวอื่น ๆ ให้มีค่าคงที่

(2) ด้านลักษณะของงาน (ปัจจัยแรงจูงใจ) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.220 หมายความว่า ถ้าด้านลักษณะของงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.220 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมตัวแปรต้นตัวอื่น ๆ ให้มีค่าคงที่

(3) ด้านการยอมรับความขัดแย้ง (ปัจจัยบรรยากาศองค์กร) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.204 หมายความว่า ถ้าด้านการยอมรับความขัดแย้ง เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.204 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมตัวแปรต้นตัวอื่น ๆ ให้มีค่าคงที่

(4) ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ (ปัจจัยบรรยากาศองค์กร) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) เท่ากับ 0.169 หมายความว่า ถ้าด้านการให้รางวัลและการลงโทษ เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น 0.169 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมตัวแปรต้นตัวอื่น ๆ ให้มีค่าคงที่

นอกนั้นตัวแปรต้นตัวอื่น ๆ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรทำนายมาสร้างสมการทำนายในรูปแบบดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

(1) สมการทำนายรูปแบบคะแนนดิบ (B)

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี = 0.293** (ความสำเร็จในการทำงาน) + 0.196** (ลักษณะของงาน) + 0.173** (การยอมรับความขัดแย้ง) + 0.136** (การให้รางวัลและการลงโทษ)

(2) สมการทำนายรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β หรือ Beta)

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดราชธานี = 0.267** (ความสำเร็จในการทำงาน) + 0.220** (ลักษณะของงาน) + 0.204** (การยอมรับความขัดแย้ง) + 0.169** (การให้รางวัลและการลงโทษ)

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยแรงจูงใจ บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี และ (3) ศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.947 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไป โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการศึกษา ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน
- 5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ
- 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้
- 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 260 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.20 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 45.80 มีอายุระหว่าง 31 -40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.80 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.50 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 33.80 มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 20.80 มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่

40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.40 มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.70 รองลงมาคือ อยู่ระหว่าง 5 -10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.60 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 81.50 เป็นลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 18.50 และส่วนใหญ่ทำงานที่สำนักงานเขต กฟฉ.2 จังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมา คือ กฟภ.จังหวัดอุบลราชธานี คิดเป็นร้อยละ 18.10

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยแรงจูงใจ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านลักษณะของงาน และ 3) ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะของงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 และด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศองค์กร แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างขององค์กร 2) ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ 3) ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน และ 4) ด้านการยอมรับความขัดแย้ง พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยบรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ด้านโครงสร้างขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 ด้านการให้รางวัลและการลงโทษสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.61 และด้านการยอมรับความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 2) ด้านกระบวนการทำงาน และ 3) ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นแต่ละด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากทุกข้อ คือ ด้านผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 ตามลำดับ

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย

5.1.2.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ซึ่งปัจจัยแรงจูงใจ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ด้านลักษณะของงาน และ 3) ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ตัวแปรต้นที่มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร มี 3 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.587) คู่ที่ 2 ด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.581) และคู่ที่ 3 ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.554) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกนั้นตัวแปรคู่อื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ซึ่งปัจจัยบรรยากาศองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างขององค์กร 2) ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ 3) ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน และ 4) ด้านการยอมรับความขัดแย้ง พบว่า ตัวแปรต้นที่มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร มี 4 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 ด้านการยอมรับความขัดแย้งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับสูง (r_{xy} = 0.627) คู่ที่ 2 ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับสูง (r_{xy} =0.601) คู่ที่ 3 ด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.588) และคู่ที่ 4 ด้านโครงสร้างขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในระดับปานกลาง (r_{xy} = 0.529) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกนั้นตัวแปรคู่อื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

5.1.2.2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณภาพรวม (Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธีการ ENTER พบว่า มีค่า Multiple R = 0.769, R^2 =0.592, R^2 (Adjusted) = 0.589 นั่นคือ ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างชุดตัวแปรทำนายทั้ง 2 ตัวแปรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และสามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 58.90 และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในภาพรวมพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.447) และปัจจัยบรรยากาศองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.395) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณรายด้าน(Multiple Linear Regression Analysis) ด้วยวิธีการ ENTER พบว่า มีค่า Multiple R = 0.782, R^2 =0.611, R^2 (Adjusted) = 0.600

นั่นคือ ค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างชุดตัวแปรทำนายทั้ง 7 ตัวแปร กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง และสามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานีได้ร้อยละ 60.00 และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณรายด้าน พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานีมีทั้งหมด 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน (ปัจจัยแรงจูงใจ) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta =0.267) ด้านลักษณะของงาน (ปัจจัยแรงจูงใจ) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta =0.220) ด้านการยอมรับความขัดแย้ง (ปัจจัยบรรยากาศองค์กร) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.204) และด้านการให้รางวัลและการลงโทษ (ปัจจัยบรรยากาศองค์กร) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta =0.169) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี ได้ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยแรงจูงใจ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความต้องการของบุคลากรโดยตรง ซึ่งกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นและมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี มีความคิดเห็นในภาพรวมว่า แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาพร โฆษวณิชการ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตขวดแก้ว กรณีศึกษาบริษัทโอสถสภา จำกัด พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทีระดับ 0.01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพร ทรงเกียรติ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านภูมิสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศณรินทร์ งามเลิศ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ ลัดดา กุลนานันท์ (2554) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งเร้าที่มากระตุ้นหรือผลักดันให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา แรงจูงใจจะเป็นพลังที่จะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติภาระหน้าที่ให้สำเร็จตามที่องค์กรกำหนดไว้ โดยจะทำอย่างนั้นได้ต้องมีความต้องการเป็นพื้นฐานเริ่มด้วยความปรารถนา ความประสงค์

เป้าหมาย เป็นเงื่อนไขและหากเงื่อนไขเหล่านี้ถูกกระตุ้นแล้วก็จะได้รับการตอบสนอง ก็จะส่งผลทำให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และสอดคล้องกับ เนตรทราย กาญจนอุดมการณ์ (2552) กล่าวว่า แรงจูงใจคือแรงผลักดันภายในตัวบุคคลซึ่งถูกกระตุ้นจากสิ่งจูงใจ เช่น การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ส่งผลให้บุคลากรมีพลังในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการหรือตามที่องค์กรกำหนดนำมาสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน จากผลการวิจัยรายด้าน พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจมีตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญ 2 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย

5.2.1.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี มีความคิดเห็นว่า การที่บุคลากรสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เมื่อพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน จะใช้ความพยายามแก้ไขปัญหา มีการทบทวนผลงานในอดีต เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมายทำให้บุคลากรรู้สึกพอใจหรือภูมิใจ การที่สามารถทำงานได้ประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้นั้น เป็นแรงจูงใจที่ส่งผลให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เสกสรร อรกุล (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากในด้านผลสำเร็จของงาน จะทำให้พนักงานมีความมั่นใจว่างานจะประสบผลสำเร็จ ผลงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานจะช่วยให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ จะส่งผลต่อโอกาสก้าวหน้าในงานซึ่งจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกภูมิใจในความก้าวหน้าในตำแหน่งที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานของตนเอง ดังที่ได้กล่าวว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้วยตัวเองนั้นจะช่วยจูงใจให้เกิดการอุทิศตนในการตั้งใจทำงานให้ประสบผลดียิ่งขึ้น และเป็นแรงจูงใจที่เป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชญา แสงประสิทธิ์ (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในเขตพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 พบว่า ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคลากรประสบความสำเร็จในการทำงาน จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงด้วยเช่นกัน เนื่องจากบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในเขตพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 มีความเชื่อมั่นในตนเองว่าสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบสำเร็จได้ด้วยดี ถึงแม้ว่างานนั้นเป็นงานที่ไม่เคยทำมาก่อนก็ตามโดยเชื่อว่าตนเองจะสามารถทำงานนั้นให้สำเร็จได้ด้วยกระบวนการที่ง่ายขึ้นไม่ว่างานนั้นจะมีปัญหาที่ยากก็ตาม

5.2.1.2 ด้านลักษณะของงาน เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี มีความคิดเห็นว่า ลักษณะของงานที่ทำหากมีความท้าทายและน่าสนใจ ตรงกับความถนัดเหมาะกับความรู้ความสามารถ เปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร หากองค์กรมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัดของบุคลากร

จะเป็นแรงจูงใจที่ส่งผลให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ณัฐกาญจน์ ศรีสันดา (2552) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารออมสินเห็นด้วยกับปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ลักษณะของงานมีความท้าทายความสามารถ งานทำให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีโอกาสสับเปลี่ยนงานตามระยะเวลาที่กำหนด มีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงงาน สอดคล้องกับการวิจัยของ ทศพร ลี้ไพบูลย์ (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปตท. เคมิคอล กรุ๊ป. พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน PTT CHEMICAL GROUP สอดคล้องกับการวิจัยของ สอดคล้องกับการวิจัยของ ปัญญาพร ฐิติพงศ์ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้ร้อยละ 64 และสอดคล้องกับการวิจัยของ ภาคิน ศรีสังข์งาม (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์การ กรณีศึกษากองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ในการดำเนินงานด้านคุณภาพในการให้บริการสูงสุด เนื่องจากการทำงานของข้าราชการตำรวจต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานหลายด้าน จึงต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะและความสามารถในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานที่ได้ทำงานตรงกับความรู้และความเชี่ยวชาญของตนจึงมีผลลัพธ์ในการทำงานที่ดี

5.2.2 ปัจจัยบรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี มีความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคลากรเป็นอย่างมาก เพราะบรรยากาศขององค์กรจะครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อจิตใจของบุคลากรในการทำงาน ถ้าบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรขององค์กรทำงานได้อย่างเต็มที่ จะก่อให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร และการสร้างบรรยากาศที่ดีจะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดรู้สึกถึงความรัก ความสามัคคี มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และลดความขัดแย้งในองค์กรได้ พนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี มีความคิดเห็นในภาพรวมว่า บรรยากาศองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งสอดคล้องกับ อรอนงค์ ทวีชัยอรุณรับ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์นมในประเทศไทย พบว่า บรรยากาศองค์กรสมัยใหม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารองค์กรของผู้บริหาร รวมถึงการวางแผนเพื่อพัฒนาและเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์กรอันจะนำมาซึ่งการมีประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ตลอดจนการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานซึ่งจะส่งผลถึงศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงาน และส่งผลถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับ มะลิวรรณ อรรคเศรษฐัง (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยากาศ

องค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และมีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ อนุชา แซ่อึ้ง (2552) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร เป็นการรับรู้ของบุคลากรถึงระดับคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรและสามารถอธิบายในเชิงของคุณค่าของบทบาทหรือการรับรู้ขององค์กรซึ่งจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลและองค์กร และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรในองค์กรในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับ ชุตินทร ย่อยไธสง (2556) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคลากรภายในองค์กรนั้น ที่มีต่อสภาพแวดล้อมอันจะส่งผลต่อการทำงานภายในองค์กร ลักษณะต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บุคลากรในองค์กรสามารถรับรู้ได้ ซึ่งลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานและประสิทธิภาพของการทำงาน จากผลการวิจัยรายด้านพบว่า ปัจจัยบรรยากาศองค์กรมีตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลกรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญ 2 ตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย

5.2.2.1 ด้านการยอมรับความขัดแย้ง เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี มีความคิดเห็นว่า เมื่อบุคลากรมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้บริหาร ผู้บริหารควรรับฟังเหตุผลและรับไปพิจารณา เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานที่แตกต่างกันได้เสมอ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นต้องแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยเหตุผลและตรงไปตรงมา การขัดแย้งเป็นธรรมชาติที่บุคลากรย่อมมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เมื่อมีข้อขัดแย้งภายในองค์กร ผู้บริหารควรให้ความสนใจและร่วมแก้ไขเพื่อยุติข้อขัดแย้งภายในองค์กรโดยเร็ว โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น และควรให้มีข้อยุติโดยใช้หลักเหตุผล เพื่อไม่ให้ความขัดแย้งกลายเป็นปัญหาใหญ่ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการวิจัยของ มะลิวรรณ อรรคเศรษฐัง (2557) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์ พบว่า บรรยากาศองค์กรแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบรรยากาศองค์กรด้านการจัดการความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน สอดคล้องกับ พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544) กล่าวถึงผลดีของความขัดแย้งไว้ว่า ความจริงแล้วความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และเมื่อเกิดขึ้นก็จะนำไปสู่ความก้าวหน้า หรือเกิดความสร้างสรรค์ได้ เพราะจะเกิดแนวคิดที่สามขึ้นมาซึ่งเหนือกว่าสองแนวคิดที่ขัดแย้งกันอยู่ ดังนั้น ความขัดแย้งจึงเสมือนเป็นการบังคับให้บุคลากรแสวงหาความคิดที่ใหม่ขึ้นเสมอ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กร เพราะจะเกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ และเปิดโอกาสให้มนุษย์ตรวจสอบความสามารถของตนเองอยู่เสมอ สอดคล้องกับ เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540) กล่าวว่า ความขัดแย้งที่มีในระดับที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลและองค์กร ความขัดแย้งเป็นผลมาจากความแตกต่างของบุคคล ผู้บริหารที่ฉลาดย่อมสามารถประสานความแตกต่างมาเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ความขัดแย้งกระตุ้น

ให้เกิดการแสวงหาข้อมูลใหม่หรือข้อเท็จจริงใหม่ หรือวิธีแก้ปัญหาอย่างใหม่ต่างฝ่ายก็พยายาม หาข้อมูลและเหตุผลมาสนับสนุนฝ่ายตน ทำให้ได้ข้อมูลหรือหลักฐานใหม่หรือต่างฝ่ายต่างก็ไม่ยอมรับวิธีของกันและกันก็จำเป็นต้องหาทางออกใหม่ ความขัดแย้งกับกลุ่มอื่นจะทำให้สมาชิกภายในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันและรวมพลังกัน ความขัดแย้งอาจจะมีประโยชน์หรืออาจมีโทษขึ้นอยู่กับวิธีการบริหารในองค์กรที่ดีความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสมจะช่วยกระตุ้นแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.2.2 ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานและลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี มีความคิดเห็นว่า องค์กรมีนโยบายการให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ มีความเหมาะสม นำผลการทำงานมาพิจารณาในการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง มีการชมเชยบุคลากรที่มีผลการทำงานดี พิจารณาลงโทษบุคลากรที่กระทำผิดอย่างยุติธรรม หากองค์กรให้ความสำคัญกับความรู้สึกทางจิตใจเกี่ยวกับการให้รางวัลสำหรับการทำงานที่ดี เน้นการให้รางวัลมากกว่าการลงโทษ มีความยุติธรรมของนโยบายในการจ่ายค่าตอบแทนและเลื่อนตำแหน่ง บรรยากาศองค์กรเหล่านี้ส่งผลให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ณัฐณิชา ไชยเอียด และคณะ (2549) กล่าวว่า เนื่องจากระบบการให้รางวัลผลตอบแทนเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและที่สำคัญการให้รางวัลผลตอบแทนจะต้องเป็นไปอย่างมีระบบโปร่งใสและยุติธรรม ด้านนี้จะวัดความรับรู้เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษในสถานการณ์ของการทำงานในองค์กร การจัดบรรยากาศการให้รางวัลจะดีกว่าการลงโทษ เพราะเป็นสิ่งที่คนชื่นชมมากกว่าถ้าระบบการให้รางวัลมีรูปแบบที่ชัดเจน คำนึงถึงการปฏิบัติงานเป็นหลักและมีความยุติธรรมจะทำให้เกิดการกระตุ้นให้บุคลากรทำงานเต็มความสามารถ แต่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ อรอนงค์ ทวีชัยอรุณรับ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์นมในประเทศไทย พบว่า บรรยากาศองค์กรสมัยใหม่ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากการให้รางวัลเป็นการกระตุ้นความสนใจด้านความสำเร็จและความผูกพันระหว่างองค์กรและพนักงาน และจะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของการทำงานได้ การให้รางวัลเท่ากับการแสดงให้เห็นว่ายอมรับหรือการกระทำที่เกิดขึ้นซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การให้รางวัลเป็นการจูงใจ ให้พนักงานกระตือรือร้นในการทำงาน และจะช่วยให้ลดระยะเวลาในการทำงานให้สั้นลงและมีผลการดำเนินงานออกมาที่ดี

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและส่งเสริมด้านความสามารถของบุคลากรให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความสามารถ ไหวพริบปฏิภาณ ตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรกำหนดไว้

5.3.1.2 องค์กรควรมีการวางแผนและกำหนดทิศทางระบบการทำงานให้เป็นระบบเป็นขั้นตอนที่ชัดเจน และควรมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัดของพนักงาน มอบหมายงานให้มีปริมาณที่เหมาะสมต่อพนักงาน อีกทั้งควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานตามระยะเวลาที่กำหนด

5.3.1.3 ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย ไม่มีอคติต่อกัน การสร้างบรรยากาศที่ดีจะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดรู้สึกถึงความรัก ความสามัคคี มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน และลดความขัดแย้งในองค์กรได้

5.3.1.4 องค์กรควรมีเกณฑ์ในการพิจารณาปรับขั้นเงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งพนักงานที่เป็นมาตรฐานชัดเจน สามารถวัดประสิทธิภาพงานของแต่ละบุคคลได้จริง ผู้บริหารควรมีการทำความเข้าใจกับพนักงานด้านการวัดและประเมินผลการทำงานของพนักงาน กระบวนการประเมินผลงานขององค์กร ต้องสามารถสะท้อนความแตกต่างของผู้ที่มีผลงานไม่ดี ผลงานในระดับกลาง และผลงานดีเยี่ยม เพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน จะส่งผลที่ดีต่อประสิทธิภาพของงานมากขึ้น

5.3.1.5 องค์กรควรกำหนดวางแผนงานและกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีทิศทางที่ชัดเจน กำหนดวิธีการในการวางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร เกี่ยวกับการเตรียมบุคลากรให้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์รัฐวิสาหกิจอื่น เช่น การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรต่อไป

5.3.2.2 ชุดตัวแปรทำนายทั้ง 7 ตัวแปร สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 60.00 แสดงว่ายังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มตัวแปรทำนายที่สำคัญอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. **การศึกษาบุคคลเป็นรายกรณี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2541.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. **แผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566**. กรุงเทพฯ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. **รายงานประจำปี 2558 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**. กรุงเทพฯ: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2558.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี (กฟฉ.2). **คู่มืองานทรัพยากรบุคคล**. อุบลราชธานี: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2560.

กิติ ตยัคคานนท์. **เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เซษฐสตูดิโอ, 2534.

กีริน ดูดวง. **ปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท แคดเบอรี่ (ประเทศไทย) จำกัด**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.

เกศณรินทร์ งามเลิศ. **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างองค์การคลังสินค้า**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2559.

เกษรี สร้อยมณีวรรณ์. **ตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตลำปาง**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2553.

กัญณัฏฐ์ สุนันตา. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2557.

จุรีวัลย์ ภักดีวุฒิ. (2550). “ประสิทธิภาพและประสิทธิผล”, **GotoKnow**. http://www.gotoknow.com. 10 มกราคม, 2561.

จุฑามาศ เลาะห์จีระกุล. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ บรรยากาศองค์กร กับประสิทธิผลองค์การธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2554.

ชุดาภา จึงประสิทธิ์. **แรงจูงใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยดุริยางคศิลป์มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาศิลปกร, 2555.

ชุตินทร ย่อยไธสง. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร ความพึงพอใจในการทางานและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2556.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และฉัตยาพร เสมอใจ. **การจัดการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2547.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

ณัฐกาญจน์ ศรีสันดา. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสี**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, 2552.

ณัฐณิชา ไชยละเอียด, ธัญลักษณ์ ขวัญสุข และพัทนัย แก้วแพง. **รายงานวิจัยการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานสายงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.

ตันหยง ชุนศิริทรัพย์. **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท นิตพอยน์ จำกัด**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2556.

ทศพร ทรงเกียรติ. **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทางานด้านภูมิสารสนเทศ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ)**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.

ทศพร ลี้ไพบูลย์. **การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปตท. เคมิคอล กรุ๊ป**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. **การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2538.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. **พฤติกรรมขององค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยพานิช, 2540.

ธงชัย สันติวงษ์. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2542.

ธนากาญจน์ วิทูรพงศ์. **การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานฝ่ายขายและการตลาด บริษัทขายอะไหล่อิเล็คทรอนิกส์ ในศูนย์การค้าดิโอล์ดสยามพลาซ่า**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.

ธานินทร์ สุทธิกุญชร. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี ฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2543.

ธัญญา ผลอนันต์. **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล: แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน**. กรุงเทพฯ: อินโนกราฟฟิกส์, 2546.

นงลักษณ์ นิ่มปี. **บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

นภาพร ศรีประดิษฐกุล. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ภูมิภาคที่ 10 สังกัดกรมตำรวจบัญชีสหกรณ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2541.

นลพรรณ บุญฤทธิ์. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2558.

เนตรทราย กาญจนอุดมกา. **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2552.

บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. “การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง”, **วารสารการวัดผลการศึกษา มศว มหาสารคาม**. 3(1): 22-25; กรกฎาคม, 2535.

บุญทิวา สาริกะภูติ. **บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน: ภาพสะท้อนจากพนักงานบัตรโดยสารบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2552.

ปกรณ์ ธีรวณิชพันธุ์. **แรงจูงใจในการทางานของพนักงาน บริษัท แบล็ค แอนด์ วิชช์ (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

ประวิท ตริวิวัฒน์กุล. **บรรยากาศองค์กรของแขวงการทางและสำนักงานบำรุงทางในสังกัดสำนักทางหลวงที่ 13 (ประจวบคีรีขันธ์) กรมทางหลวง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

ปัญญาพร ฐิติพงศ์. **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทก่อสร้าง กรณีศึกษาบริษัท อินเตอร์เอ็กซ์เพิร์ท คอนสตรัคชั่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2559.

พนิดา สุทธิประทีป. **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาราชภัฏนครปฐม, 2552.

พรนพ พุกกะพันธุ์. **ทฤษฎีความขัดแย้ง**. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์, 2544.

พสุ เดชะรินทร์. **Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548.

พิมลจรรย์ นามวัฒน์. “การจูงใจบุคลากร”, ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 8-15**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544.

พีชญาดา พื้นผา. **สถิติธุรกิจ**. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, 2560.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

พัชญา แสงประสิทธิ์. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในเขตพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 2560.

ภรณี กีร์ติบุตร. **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์, 2529.

ภาคิน ศรีสังข์งาม. **แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดาเนินงานขององค์การ: กรณีศึกษากองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกริก, 2556.

มะลิวรรณ อรรคเศรษฐัง. “บรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กาฬสินธุ์”, ใน **การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 3 ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2 บูรณาการงานวิจัย ใช้องค์ความรู้ สู่ความยั่งยืน**. น.5321-537. นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา, 2557.

เมธี สุขสมบูรณ์. **แรงจูงใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

มัลลิกา ต้นสอน. **การจัดการยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท, 2547.

รจนี อภิญญาณกุล. **แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการรายวันฝ่ายผลิตภัณฑ์นม กรณีศึกษา สหกรณ์โคนมแห่งหนึ่งในประเทศไทย**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.

ลัดดา กุลนานันท์. **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัย**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2544.

วทิดา กิจกาญจนไพบูลย์. **แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในบริษัท เอ็กซ์วายแซด จำกัด.** การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.

วิมลมาศ ไร่ไสว. **ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการจัดการเวลากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.

วิวัฒน์ ธัญรัตน์ศรีสกุล. **แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2551.

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์. **การวางแผนกลยุทธ์: ศิลปะการกำหนดแผนองค์การสู่ความเป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมผลผลิตแห่งชาติ, 2547.

ศิรลักษณ์เบญญา มาแสวง. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

ศิริลักษณ์ ถิตย์รัศมี. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการเมืองการปกครองมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2557.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์**. กรุงเทพฯ: Diamond 94 in Business World, 2556.

ศุภรณ์ทิพย ศิริสุนทร . **ผลกระทบของความสามารถในการเรียนรู้การทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2556.

ศุภรัตน์ ถนอมแก้ว. “กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจในแต่ละช่วงวัยของพนักงานในองค์การ”, **วารสารการจัดการสมัยใหม่**. 14(1): 11-16; มกราคม – มิถุนายน, 2559.

สถาพร โฆษวณิชการ. **ปัจจัยแรงจูงใจที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตขวดแก้ว บริษัทโอสถสภา จำกัด**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2553.

สมจิตร์ สุวรักษ์. **รายงานวิจัยการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลในเขตภาคกลาง**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554.

สมใจ ลักษณะ. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2543.

สมัย เปลี่ยนเดชา. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานประถมศึกษาแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2537.

สายฝน อุไร. **ผลกระทบของสมรรถนะการสอบบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2557.

สุจรรยา ใจเดช. **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน, 2554.

สุภาพร รัตนวงค์. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการโลหิตแห่งชาติ สภากาชาดไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.

สุภาภรณ์ ประทุมชัน. **ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2557.

เสกสรร อรกุล. **ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมทเทิลคอมจำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2556.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. **ความขัดแย้งการบริหารเพื่อความสร้างสรรค์**. กรุงเทพฯ: เลิฟแอนด์ลิพเพรส, 2540.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

หยุนเฮา เฮ. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2557.

อนุชา แซ่อึ้ง. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายช่างบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2552.

อภินันท์ จันตะนี. **การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ**. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2554.

อภิพงศ์ โชติรัตน์. **การรับรู้บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานของพนักงานย่านอโศกกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2557.

อรอนงค ทวีชัยอรุณรับ. **ความสัมพันธระหวางบรรยากาศองคกรสมัยใหมกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจนมและผลิตภัณฑนมในประเทศไทย**. วิทยานิพนธปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2558.

อรุณ รักธรรม. **การบริหารและการจัดองค์การ**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2534.

อักษราภัค เครือสุวรรณ. **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในองค์การและความยุติธรรมในองค์การ กรณีศึกษา: กรมทางหลวงชนบท (ส่วนกลาง) กระทรวงคมนาคม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.

อัฉรา เฉลยสุข. **อิทธิพลของบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อพนักงาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี, 2556.

Alderfer, C. P. **Existence Relatedness and Growth**. New York: Free Press, 1972.

Herzberg, F. **Federick; Mausner, Bernard; and Synderman, Block the Motivation to Work**. New York: John Willey, 1959.

Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. “Determining Sample Size for Research Activities”, **Educational and Psychological Measurement**. 30(3): 607-610; Autumn, 1970.

Maslow, A. **Motivation and Personnality**. New York: Harper and Row Publishers, 1970.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

ที่ ศธ ๐๕๒๙.๑๓/ ๑๙๘

คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
อำเภอวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

ด้วยคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จัดการเรียนการสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) ตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๕๑ ซึ่งเป็นระบบการศึกษาที่นักศึกษาต้องทำวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ โดยขณะนี้มีนักศึกษาอยู่ในระหว่างการเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระตามหัวข้อที่ได้รับอนุมัติ ในการนี้ นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาในหลักสูตรดังกล่าวมีความสนใจทำการค้นคว้าอิสระ ในหัวข้อ "ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี" โดยมี ดร.เพ็ญภัคร พื้นผา อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นอาจารย์ผู้ดูแลการทำการค้นคว้าอิสระ ซึ่งนักศึกษามีความจำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานของท่านเพื่อใช้ประกอบการทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อดังกล่าว

ดังนั้น คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จึงขอความอนุเคราะห์ข้อมูลของท่านให้แก่นักศึกษาเท่าที่ท่านจะสามารถให้ความอนุเคราะห์ได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ตั้งและจำนวนพนักงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกแห่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๘๖๒-๐๙๔๖ หรือ นางสุประวีณ์ วติวุฒิพงศ์ นักวิชาการศึกษา หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๕๓๕-๓๘๐๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์มันทนา สามารถ)
คณบดีคณะบริหารศาสตร์

.....สุประวีณ์.....ร่าง/พิมพ์

.....ทาน
6/2/60

สำนักงานเลขานุการ คณะบริหารศาสตร์
โทร ๐-๔๕๓๕-๓๘๐๔ โทรสาร ๐-๔๕๓๕-๓๘๐๕

ที่ ศธ ๐๕๒๙.๑๓/๑๖๐

คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
อำเภอวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี

ด้วยคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จัดการเรียนการสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) ตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๕๑ ซึ่งเป็นระบบการศึกษาที่นักศึกษาต้องทำวิทยานิพนธ์หรือการค้นคว้าอิสระ โดยขณะนี้มีนักศึกษาอยู่ในระหว่างการเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระตามหัวข้อที่ได้รับอนุมัติ ในการนี้ นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาในหลักสูตรดังกล่าวมีความสนใจทำการค้นคว้าอิสระ ในหัวข้อ "ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี" โดยมี ดร.เพ็ญภัคร พื้นผา อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นอาจารย์ผู้ดูแลการทำการค้นคว้าอิสระ ซึ่งนักศึกษามีความจำเป็นต้องขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานของท่านเพื่อใช้ประกอบการทำการค้นคว้าอิสระในหัวข้อดังกล่าว

ดังนั้น คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จึงขอความอนุเคราะห์ข้อมูลของท่านให้แก่นักศึกษาเท่าที่ท่านจะสามารถให้ความอนุเคราะห์ได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ตั้งและจำนวนพนักงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกแห่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี

ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๘๖๒-๐๙๔๖ หรือ นางสุประวีณ์ วติวุฒิพงศ์ นักวิชาการศึกษา หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๕๓๕-๓๘๐๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์มันทนา สามารถ)
คณบดีคณะบริหารศาสตร์

.....สุประวีณ์.....ร่าง/พิมพ์

สำนักงานเลขานุการ คณะบริหารศาสตร์
โทร ๐-๔๕๓๕-๓๘๐๔ โทรสาร ๐-๔๕๓๕-๓๘๐๕

.....ทาน

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ที่ ศธ ๐๕๒๙.๑๓/ ๗๗๐

คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

๘ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ
คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี" โดยมี นางสาวเพ็ญภัคร พื้นผา อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เนื่องด้วยนักศึกษาอยู่ในระหว่างการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเห็นควรให้มีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) สำหรับนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพต่อไป ซึ่งจากประวัติและผลงานของท่านอันเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางนั้น ทำให้ประจักษ์ได้ว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เกี่ยวข้องกับหัวข้อการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น คณะบริหารศาสตร์จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามสำหรับการทำการค้นคว้าอิสระของ นางสาวลำไพ พรมชัย โดยมีเอกสารสำหรับการให้ข้อเสนอแนะปรากฏดังสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๘๖๒-๐๙๔๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์มันทนา สามารถ)
คณบดีคณะบริหารศาสตร์

สำนักงานเลขานุการ คณะบริหารศาสตร์
โทร ๐-๔๕๓๕-๓๘๐๔
โทรสาร ๐-๔๕๓๕-๓๘๐๕

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. ๓๘๖๒

ที่ ศธ ๐๕๒๙.๑๓/ **วันที่** มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระของ นางสาวลำไพ พรมชัย

เรียน นายอุทัย อันพิมพ์

ด้วย นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี" โดยมี นางสาวเพ็ญภัคร พื้นผา อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เนื่องด้วยนักศึกษาอยู่ในระหว่างการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเห็นควรให้มีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) สำหรับนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพต่อไป ซึ่งจากประวัติและผลงานของท่านอันเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางนั้น ทำให้ประจักษ์ได้ว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามสำหรับการทำการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาได้เป็นอย่างดียิ่ง ดังนั้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามสำหรับการทำการค้นคว้าอิสระของ นางสาวลำไพ พรมชัย โดยมีเอกสารสำหรับการให้ข้อเสนอแนะปรากฏดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๘๖๒-๐๙๔๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์มันทนา สามารถ)
คณบดีคณะบริหารศาสตร์

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. ๓๘๖๒

ที่ ศธ ๐๕๒๙.๑๓/๕๐๐๐ **วันที่** ๙ มิถุนายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระของ นางสาวลำไพ พรมชัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลพร นครชัยกุล

ด้วย นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี" โดยมี นางสาวเพ็ญภัคร พื้นผา อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เนื่องด้วยนักศึกษาอยู่ในระหว่างการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเห็นควรให้มีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) สำหรับนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพต่อไป ซึ่งจากประวัติและผลงานของท่านอันเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางนั้น ทำให้ประจักษ์ได้ว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามสำหรับการทำการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาได้เป็นอย่างดียิ่ง ดังนั้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามสำหรับการทำการค้นคว้าอิสระของ นางสาวลำไพ พรมชัย โดยมีเอกสารสำหรับการให้ข้อเสนอแนะปรากฏดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๘๖๒-๐๙๔๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์มันทนา สามารถ)
คณบดีคณะบริหารศาสตร์

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้เก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ศธ ๐๕๒๙.๑๓/ ๒๕๐๕

คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวารินชำราบ

ด้วย นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี (MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL CLIMATE FACTORS INFLUENCING THE WORK EFFICIENCY OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY'S PERSONAL IN UBON RATCHATHANI PROVINCE) " อยู่ในความควบคุมของ ดร.พีชญาดา พื้นผา ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้นักศึกษามีความประสงค์จะเก็บข้อมูลจากพนักงานและลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธีส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จึงขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าวดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำการค้นคว้าอิสระตามความประสงค์ ในวันและเวลาที่ท่านสามารถอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๘๖๒-๐๙๔๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายอุทัย อันพิมพ์)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนานักศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะบริหารศาสตร์

คณะบริหารศาสตร์
โทรศัพท์ ๐๔๕-๓๕๓๘๐๔
โทรสาร ๐๔๕-๓๕๓๘๐๕

ที่ ศธ ๐๕๒๙.๑๓/ ๒๕๐๔

คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเดชอุดม

ด้วย นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี (MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL CLIMATE FACTORS INFLUENCING THE WORK EFFICIENCY OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY'S PERSONAL IN UBON RATCHATHANI PROVINCE) " อยู่ในความควบคุมของ ดร.พีชญาดา พื้นผา ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้นักศึกษามีความประสงค์จะเก็บข้อมูลจากพนักงานและลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธีส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จึงขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าวดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำการค้นคว้าอิสระตามความประสงค์ ในวันและเวลาที่ท่านสามารถอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๘๖๒-๐๙๔๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายอุทัย อันพิมพ์)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนานักศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะบริหารศาสตร์

คณะบริหารศาสตร์
โทรศัพท์ ๐๔๕-๓๕๓๘๐๔
โทรสาร ๐๔๕-๓๕๓๘๐๕

ที่ ศธ ๐๕๒๙.๑๓/๒๕๐๒

คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ด้วย นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี (MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL CLIMATE FACTORS INFLUENCING THE WORK EFFICIENCY OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY'S PERSONAL IN UBON RATCHATHANI PROVINCE) " อยู่ในความควบคุมของ ดร.พีชญาดา พื้นผา ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้นักศึกษามีความประสงค์จะเก็บข้อมูลจากพนักงานและลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธีส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จึงขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าวดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำการค้นคว้าอิสระตามความประสงค์ ในวันและเวลาที่ท่านสามารถอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๘๖๒-๐๙๔๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายอุทัย อันพิมพ์)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนานักศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะบริหารศาสตร์

คณะบริหารศาสตร์
โทรศัพท์ ๐๔๕-๓๕๓๘๐๔
โทรสาร ๐๔๕-๓๕๓๘๐๕

ที่ ศธ ๐๕๒๙.๑๓/ ๒๖๑๖

คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอตระการพืชผล

ด้วย นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี (MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL CLIMATE FACTORS INFLUENCING THE WORK EFFICIENCY OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY'S PERSONAL IN UBON RATCHATHANI PROVINCE) " อยู่ในความควบคุมของ ดร.พีชญาดา พื้นผา ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้นักศึกษามีความประสงค์จะเก็บข้อมูลจากพนักงานและลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธีส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จึงขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าวดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำการค้นคว้าอิสระตามความประสงค์ ในวันและเวลาที่ท่านสามารถอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๘๖๒-๐๙๔๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายอุทัย อันพิมพ์)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนานักศึกษา
รักษาราชการแทนคณบดีคณะบริหารศาสตร์

คณะบริหารศาสตร์
โทรศัพท์ ๐๔๕-๓๕๓๘๐๔
โทรสาร ๐๔๕-๓๕๓๘๐๕

ที่ ศธ ๐๕๒๙.๑๓/๒๕๐๓

คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐

๑๔ ธันวาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี

ด้วย นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี (MOTIVATION AND ORGANIZATIONAL CLIMATE FACTORS INFLUENCING THE WORK EFFICIENCY OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY'S PERSONAL IN UBON RATCHATHANI PROVINCE) " อยู่ในความควบคุมของ ดร.พีชญาดา พื้นผา ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้นักศึกษามีความประสงค์จะเก็บข้อมูลจากพนักงานและลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธีส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จึงขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดังกล่าวดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำการค้นคว้าอิสระตามความประสงค์ ในวันและเวลาที่ท่านสามารถอนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลได้ ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวลำไพ พรมชัย นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-๖๘๖๒-๐๙๔๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายอุทัย อันพิมพ์)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนานักศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะบริหารศาสตร์

คณะบริหารศาสตร์
โทรศัพท์ ๐๔๕-๓๕๓๘๐๔
โทรสาร ๐๔๕-๓๕๓๘๐๕

ภาคผนวก ง
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เลขที่แบบสอบถาม .....

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอุบลราชธานี

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำหรับข้อมูล ที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามหรือหน่วยงานของท่าน และจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามข้อมูลชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ จำนวน 12 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร จำนวน 17 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31 -40 ปี ☐ 41-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย ☐ หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่ามัธยมปลาย ☐ มัธยมปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประเภทบุคลากร ☐ พนักงาน ☐ ลูกจ้าง

6. รายได้ต่อเดือน ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐ 10,001-20,000 บาท
☐ 20,001-30,000 บาท ☐ 30,001-40,000 บาท
☐ 40,001 บาทขึ้นไป

7. ประสบการณ์ทำงานในองค์กร ☐ น้อยกว่า 5 ปี ☐ 5 ปี -10 ปี ☐ 11- 15 ปี
☐ 16-20 ☐ 21 ปีขึ้นไป

8. สถานที่ทำงาน ☐ สำนักงานเขต กฟฉ.2 ☐ กฟภ.จังหวัดอุบลราชธานี
☐ กฟภ.อำเภอเดชอุดม ☐ กฟภ.อำเภอวารินชำราบ
☐ กฟภ.อำเภอตระการพืชผล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด (5)	**มาก (4)**	**ปานกลาง (3)**	**น้อย (2)**	**น้อยที่สุด (1)**
ด้านความสำเร็จในการทำงาน					
1. เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านมีความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด					
2. หากพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ท่านจะใช้ความพยายามแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย					
3. ท่านทบทวนผลงานในอดีตนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น					
4. ความสำเร็จของงานที่ไดรับมอบหมาย ทำให้ท่านรูสึกพอใจหรือภูมิใจ					
ด้านลักษณะของงาน					
1. งานที่ท่านทำมีลักษณะท้าทายและน่าสนใจ					
2. งานที่ท่านทำตรงกับความถนัดเหมาะกับความรู้ความสามารถ					
3. งานที่ท่านทำเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. งานที่ท่านทำมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร					
ด้านความรับผิดชอบ					
1. ท่านสามารถตัดสินใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระ					
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับผิดชอบมีความเหมาะสม					
3. ท่านได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ ๆ เสมอ					
4. ทานไดรับอำนาจหนาที่เพียงพอกับความรับผิดชอบในงานที่ไดรับมอบหมาย					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านโครงสร้างขององค์กร					
1. องค์กรของท่านมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานไว้ชัดเจน					
2. องค์กรของท่านมีการกำหนดกฎระเบียบ มาตรฐานการทำงาน เป็นแนวปฏิบัติไว้ชัดเจน					
3. องค์กรของท่านจัดสถานที่ในการทำงานเป็นระเบียบเหมาะต่อการทำงาน					
4. องค์กรของท่านมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสม					
ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ					
1. องค์กรของท่านมีนโยบายการให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน					
2. เงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม					

ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. องค์กรของท่านนำผลการทำงานมาพิจารณาในการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่ง					
4. องค์กรของท่านมีการชมเชยบุคลากรที่มีผลการทำงานดี					
5. องค์กรของท่านพิจารณาลงโทษบุคลากรที่กระทำผิดอย่างยุติธรรม					
ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน					
1. ผู้บริหารใส่ใจในการทำงานและคอยให้ความช่วยเหลือพนักงานเสมอ					
2. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถเข้าปรึกษาผู้บริหารหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ					
3. ท่านรู้สึกอบอุ่นและภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาทำงานในองค์กรนี้					
4. องค์กรของท่านส่งเสริมบุคลากรให้มีความสามัคคีและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
ด้านการยอมรับความขัดแย้ง					
1. เมื่อบุคลากรมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้บริหาร ผู้บริหารจะรับฟังเหตุผลและรับไปพิจารณา					
2. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้น					
3. ท่านกับเพื่อนร่วมงานสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานที่แตกต่างกันได้เสมอ					
4. เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้น ท่านจะแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ด้วยเหตุผลและตรงไปตรงมา					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ					
1. ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามมาตรฐานงานขององค์กร					
2. ผลงานของท่านมีความถูกต้องและเชื่อถือได้					
3. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด					
4. ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
ด้านกระบวนการทำงาน					
1. ท่านมีการดำเนินงานตามแผนงาน ทำให้ผลงานสำเร็จตามแผนงานที่องค์กรกำหนดไว้					
2. ท่านทบทวนกระบวนการทำงาน และปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ					
3. ท่านมีการทำงานที่สอดคล้องกันทั้งองค์กร ทำให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน					
4. ท่านได้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ผลงานดียิ่งขึ้น					
ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากร					
1. ท่านได้รับงบประมาณอย่างเพียงพอที่เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ผลการทำงานได้ตามแผนงานที่องค์กรกำหนด					
2. ท่านทำงานที่ไดรับมอบหมาย โดยใชงบประมาณในการทำงานนอยที่สุด และไดผลงานที่มีคุณภาพมากที่สุด					
3. ทานใชทรัพยากรที่มีอยูอยางจำกัดใหคุมคา โดยการนำทรัพยากรที่สามารถนำมาใชไดอีก กลับมาใชอีกครั้ง					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นางสาวลำไพ พรมชัย

ภาคผนวก จ
ค่าความเชื่อมั่นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded[a]	1	3.3
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.947	40

ตรวจสอบคาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) โดยใชวิธีหาคาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 40 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.947

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวลำไพ พรมชัย
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547-2550 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาการบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุบลราชธานี พ.ศ. 2550 -2553 หลักสูตรปริญญาบัญชีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2554 – 2557 ตำแหน่ง พนักงานราชการ (ครู กศน.ตำบล) ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอเมืองจันทร์ จังหวัดศรีสะเกษ พ.ศ. 2557 -ปัจจุบัน ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ สำนักงานอัยการจังหวัดเดชอุดม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี