



คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน  
ของบุคลากรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2  
(จังหวัดอุบลราชธานี)

พิชญากร บุคदारวม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะบริหารศาสตร์  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
ปีการศึกษา 2557  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



**QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING THE EFFICIENCY  
OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY'S PERSONAL  
IN NORTHEASTERN AREA 2 (UBON RATCHATHANI PROVINCE)**

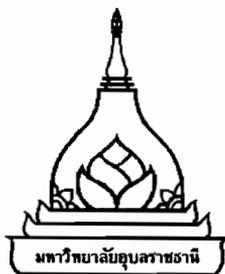
**PHITCHAYAKRON BUDDARUAM**

**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 2014**

**COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY**



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะบริหารศาสตร์

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี)

ผู้วิจัย นางสาวพิชญากร บุคคารวม

คณะกรรมการสอบ

ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม

ประธานกรรมการ

ดร.สรินทิพย์ ทวีเดช

กรรมการ

ดร.เพ็ญภัทร พันผา

กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.สรินทิพย์ ทวีเดช)

(ดร.วิโรจน์ มโนพิโมกษ์)

คณบดีคณะบริหารศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อริยาภรณ์ พงษ์รัตน์)

รักษาราชการแทนรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีการศึกษา 2557

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณา และความช่วยเหลือจาก ดร.สรินทิพย์ ทวีเดช อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนระยะเวลาที่ทำการศึกษา จนกระทั่งงานวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบพระคุณ ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม ดร.ปวีณา คำพุกกะ และดร.เพ็ญภัทร พันธ์ผา อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต และอาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้ความรู้ และคำชี้แนะ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ที่กรุณาสละเวลาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และให้คำแนะนำซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ขอขอบพระคุณเพื่อนนักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ และบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี) ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ แนะนำงานการค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณครอบครัวที่ให้กำลังใจ และให้การสนับสนุน คุณประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ผู้วิจัยขอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดา มารดา คณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการศึกษาตลอดหลักสูตรจนสำเร็จลุล่วง จึงขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้



(นางสาวพิชญากร บุคคารวม)

ผู้วิจัย

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี)

โดย : พิชญากร นุดคารวม

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ดร.สรินทิพย์ ทวีเวช

ศัพท์สำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานตามลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี และ 3) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นที่ 0.965 เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 331 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของบุคลากร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ 2) สถิติเพื่อตอบคำถามการวิจัย ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแตกต่างที่ (t-test) สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test) แบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน ในองค์กรปัจจุบัน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน แต่คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์

ทางบวก ในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.748 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับความสำคัญของตัวแปรได้ดังนี้ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านรายได้และสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

## ABSTRACT

TITLE : QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING THE EFFICIENCY OF THE  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY'S PERSONAL IN  
NORTHEASTERN AREA 2 (UBON RATCHATHANI PROVINCE)

BY : PHITCHAYAKORN BUDDARUAM

DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

CHAIR : SARINTHIP THAWEEDEJ, Ph. D.

KEYWORDS : QUALITY OF WORK LIFE / EFFICIENCY / MULTIPLE REGRESSION

This research study aims to: 1) Compare the work performance efficiency according to different personal characteristics. 2) Study relation between personal characteristics, quality of work life and work performance efficiency of personnel in Provincial Electricity Authority, North Eastern Area 2, Ubon Ratchathani Province. and 3) Study personal characteristics, quality of work life and work performance efficiency of personnel in Provincial Electricity Authority, North Eastern Area 2, Ubon Ratchathani Province. This research is a survey research by using questionnaires with coefficient of reliability at 0.965 to be the instrumentation in collecting data from sample of Provincial Electricity Authority personnel for 331 persons with a simple random sampling method according to the proportion of personnel. Statistics used in analyzing data: 1) Descriptive research which were: percentage, mean and standard deviation. and 2) Statistics to answer research questions which were: t-test, F-test, One-Way Analysis of Variance: ANOVA, Correlation and Multiple Regression.

The findings of the research were that the difference of means of variables of work performance efficiency classified according to different variables of personal characteristics which were: gender, status, education level, work position, period of employment in a present organization had the same work performance efficiency in overall image.

The Correlation analysis result found that personal characteristic factors which were gender, age, status, education level, work position, average monthly revenue and period of employment in a present organization did not have relation with work performance efficiency but

quality of work life had a high level of positive relation with work performance efficiency which a coefficient of correlation was 0.748 with a statistical significance at level of 0.01.

The Multiple Regression analysis result found that personal characteristic factors and quality of work life affected with work performance efficiency with a statistical significance at level of 0.01 and when considered only variables of quality of work life found that quality of work life affected with work performance efficiency with a statistical significance at level of 0.01 by sequencing priorities of variables as follows : aspect of collaboration and relationship with other people, aspect of organizational commitment, aspect of revenue and welfare and aspect of working environment.

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ  | ก    |
| บทคัดย่อภาษาไทย  | ข    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ   | ง    |
| สารบัญ   | ฉ    |
| สารบัญตาราง  | ช    |
| สารบัญภาพ  | ฉ    |
| บทที่  |      |
| <b>1 บทนำ</b>  |      |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา  | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย   | 4    |
| 1.3 สมมติฐานการวิจัย   | 4    |
| 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ  | 5    |
| 1.5 ขอบเขตการวิจัย   | 5    |
| 1.6 กรอบแนวความคิด   | 6    |
| 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ  | 7    |
| <b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>                                      |      |
| 2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน<br>(Quality of Work Life) | 10   |
| 2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน<br>(Efficiency)           | 21   |
| 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  | 45   |
| <b>3 วิธีการดำเนินการวิจัย</b>   |      |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย                                  | 54   |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล                                    | 57   |
| 3.3 ขั้นตอนการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                                | 58   |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล  | 59   |

## สารบัญ (ต่อ)

|   | หน้า       |
|---|------------|
| 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล   | 59         |
| <b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>   |            |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้น (Descriptive Statistics)  | 62         |
| 4.2 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรประสิทธิภาพ<br>ในการทำงานระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล  | 78         |
| 4.3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปร<br>ประสิทธิภาพในการทำงานกับตัวแปรทำนาย (Independent<br>Variables)                | 82         |
| 4.4 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน<br>ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยสมการถดถอย<br>พหุคูณ (Multiple Regression) | 88         |
| 4.5 สรุปข้อมูลข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน   | 94         |
| <b>5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>   |            |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย  | 96         |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย   | 100        |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ  | 103        |
| <b>เอกสารอ้างอิง</b>  | <b>106</b> |
| <b>ภาคผนวก</b>  |            |
| ก หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามและรายนามผู้เชี่ยวชาญ<br>ในการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถาม                                     | 114        |
| ข แบบสอบถามและค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity)  | 119        |
| ค ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)  | 140        |
| <b>ประวัติผู้วิจัย</b>  | <b>144</b> |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |   | หน้า |
|----------|---|------|
| 2.1      | องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน  | 19   |
| 2.2      | องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน  | 42   |
| 3.1      | จำนวนและสัดส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างบุคลากร จำแนกตามสังกัดจุฬารวม<br>งานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี<br>(ข้อมูล ณ วันที่ 23 กันยายน 2556) | 56   |
| 3.2      | เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์   | 60   |
| 4.1      | จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ สถานภาพ ระดับ<br>การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน   | 63   |
| 4.2      | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญจำแนกเป็นอายุ และรายได้<br>เฉลี่ยต่อเดือน  | 65   |
| 4.3      | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น คุณภาพชีวิตใน<br>การทำงานรวม  | 65   |
| 4.4      | การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน  | 66   |
| 4.5      | การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร  | 67   |
| 4.6      | การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและ<br>ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น   | 68   |
| 4.7      | การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน   | 70   |
| 4.8      | การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ   | 71   |
| 4.9      | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญ ประสิทธิภาพในการ<br>ทำงานรวม  | 72   |
| 4.10     | การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร   | 73   |
| 4.11     | การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานตามขั้นตอน<br>และถูกต้องมาตรฐาน  | 74   |
| 4.12     | การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการวิเคราะห์การแก้ไข<br>ปัญหา  | 75   |
| 4.13     | การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการบริหารเวลา  | 76   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |  | หน้า |
|----------|--|------|
| 4.14     | การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการให้บริการผู้มารับบริการ  | 77   |
| 4.15     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ                          | 78   |
| 4.16     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ                      | 79   |
| 4.17     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา                | 80   |
| 4.18     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน                   | 80   |
| 4.19     | การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน | 81   |
| 4.20     | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานกับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ด้านเพศ   | 82   |
| 4.21     | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานกับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ด้านสถานภาพโสด  | 83   |
| 4.22     | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานกับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ด้านสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน   | 83   |
| 4.23     | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานกับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ด้านสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่  | 84   |
| 4.24     | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานกับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ด้านตำแหน่งงานพนักงาน   | 84   |

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

| ตารางที่ |   | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.25     | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานกับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ด้านตำแหน่งงานหัวหน้าแผนก  | 85   |
| 4.26     | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานกับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ด้านตำแหน่งงานอื่นๆ  | 85   |
| 4.27     | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานกับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน | 87   |
| 4.28     | ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม   | 88   |
| 4.29     | ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม  | 89   |
| 4.30     | ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม   | 90   |
| 4.31     | ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม  | 91   |
| 4.32     | ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม   | 91   |
| 4.33     | ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม  | 93   |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่ |  | หน้า |
|--------|--|------|
| 1.1    | กรอบแนวความคิด   | 7    |
| 2.1    | แนวการศึกษาตาม โครงสร้างของทฤษฎีเชิงระบบเกี่ยวกับสาเหตุและแนวคิด<br>ของคุณภาพชีวิต | 16   |
| 2.2    | ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล                                 | 30   |
| 2.3    | ผลกระทบที่แตกต่างกันของประสิทธิภาพและประสิทธิผล                                    | 37   |
| 2.4    | องค์ประกอบพื้นฐานการปฏิบัติงาน   | 38   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้าน สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และ เทคโนโลยี จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการบริหารงานภายในองค์กรทั้ง ภาครัฐบาล และภาคเอกชนเป็นอย่างมาก เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเกิดความ ยั่งยืนภายในองค์กร ดังนั้น จึงต้องมีการปรับตัวภายในองค์กร โดยการปรับเปลี่ยนการบริหารงานให้ เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เผชิญอยู่ สิ่งหนึ่งในการบริหารงานด้านที่สำคัญ คือ การบริหารจัดการ ด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ซึ่งเป็นแนวทางเชิงกลยุทธ์ที่มีความ เกี่ยวเนื่องกับการบริหารจัดการสินทรัพย์ คือ บุคลากรเป็นสินทรัพย์ที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร โดยบุคลากรมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันกับ องค์กรอื่นๆ (ซัจจันันต์ ธรรมจินดา, 2553 ; อ้างอิงจาก Michael Armstrong, 1992)

จากการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้านดังที่กล่าวมาข้างต้น สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีการ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้นทั้งในด้านการดำรงชีวิต และในด้านการปฏิบัติงานภายในองค์กร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการให้ทันต่อสภาวะการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายในองค์กรต้องอาศัยบุคลากรเป็นผู้ใช้งาน เพื่อผลักดันให้ องค์กรสามารถบริหารงานต่อไปได้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าทั้งบุคลากร และองค์กรจำเป็นต้องพึ่งพา อาศัยกัน บุคลากรจึงเป็นส่วนสำคัญขององค์กรในการพัฒนาองค์กร และองค์กรจะประสบ ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ องค์กรนั้นต้องมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การที่บุคลากรตั้งใจทำงานตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร และ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ผลลัพธ์ ออกมาในรูปแบบของค่าตอบแทนของบุคลากร การยอมรับ และความน่าเชื่อถือจากบุคคลภายนอก องค์กร หรือผู้มารับบริการ โดยที่ประสิทธิภาพในการทำงานนั้น สามารถกระทำได้หลายรูปแบบ อย่างเช่น ความสัมพันธ์ของบุคลากรในการให้บริการผู้มารับบริการด้วยความเต็มใจ ให้ความ ช่วยเหลือ คำปรึกษา แนะนำ หรือช่วยแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างถูกต้อง ทำให้ผู้

มาติดต่อกับเกิดความประทับใจส่งผลกับภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร อีกส่วนหนึ่ง คือ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร รวมถึงมีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนให้ถูกต้องตามมาตรฐาน บุคลากรต้องมีความเข้าใจในตำแหน่งหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย โดยการปฏิบัติงานนั้นเป็นไปตามระเบียบขององค์กร หากเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานบุคลากรต้องเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถวิเคราะห์จัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ โดยใช้หลักการเหตุผลในการแก้ไขปัญหา และบุคลากรต้องบริหารจัดการเวลา โดยมีการวางแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

คนวัยทำงานส่วนมากในแต่ละวันดำเนินชีวิตในองค์กรอย่างน้อยหนึ่งในสามของเวลาทั้งหมด หรือบางคนใช้เวลามากกว่านั้น ทำให้คนอยู่ภายใต้ความกดดันเกิดเป็นปัญหาในองค์กรได้ ปัญหาเกี่ยวกับคนในองค์กรจึงมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ และความมีประสิทธิภาพขององค์กรอย่างมาก ดังนั้น ความเข้าใจเกี่ยวกับคนเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญเช่นกัน การปฏิบัติงานของคนในองค์กรเกี่ยวข้องกับตัวแปรหลายประการ โดยมีงานวิจัยได้กล่าวเกี่ยวกับคนในด้านลักษณะส่วนบุคคลไว้ ดังนี้ จากผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างก็มีผลต่อการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (ณัฐภักดิ์ดา อภิโชติภณินพิฐ, 2550) (กวาดล วงศ์รัตน์, 2551) ก็ได้กล่าวถึงลักษณะส่วนบุคคลไว้ในงานวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างก็มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และงานวิจัยอีกท่านหนึ่งได้กล่าวในงานวิจัย โดยผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระดับรายได้ มีผลต่อความตั้งใจลาออกจางาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (สุมิดา เหมือนครุฑ, 2550)

นอกจากปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่สำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว อีกประการหนึ่งที่ทำให้บุคลากรในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรนั้นต้องทำให้บุคลากรรู้สึกได้รับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี คุณภาพชีวิตในการทำงานคือ ความรู้สึกของบุคลากรได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง และได้รับผลประโยชน์จากองค์กร ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจทั้งในด้านจิตใจ ร่างกาย และสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น สิ่งเหล่านี้นำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นองค์กรต้องรักษามูลค่าไว้ให้นานที่สุด โดยการทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน เพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการทำงานกับความสุขในการทำงาน เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน บุคลากรควรทำงานในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี บรรยากาศเหมาะสม เช่น แสงสว่างไม่มีมืดหรือสว่างเกินไป อุณหภูมิในห้องทำงานไม่ร้อน หรือหนาวมาก เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการทำงานเพียงพอกับการใช้งาน เป็นต้น นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน อัน

ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน ความสนิทสนมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสามัคคีกันในการทำงาน และการทำงานในลักษณะเป็นทีมจะทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จได้ (สุเนตร นามโคตร, 2553)

อีกส่วนหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ความผูกพันกับองค์กร การที่บุคลากรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร ตลอดจนทัศนคติที่ดีกับองค์กร และไม่แปลกแยกออกจากกลุ่มส่วนใหญ่ องค์กรบางแห่งเปิดโอกาสให้กับบุคลากรแสดงความคิดเห็นในการทำงาน หรือมีส่วนร่วมในการบริหารงาน (สุมิดา เหมือนครุฑ, 2550 ; อ้างอิงจาก Drafke and Kossen, 2002) ทำให้บุคลากรยอมเสียสละ และตั้งใจทำงานให้กับองค์กร อีกประการหนึ่งที่สำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ ความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสของบุคลากรในการเลื่อนตำแหน่ง องค์กรมีการกำหนดแนวทางที่บุคลากรจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งตามลำดับขั้นตอนของงาน ความอาวุโส และความสามารถ โดยการกำหนดเป็นมาตรฐานไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมกับบุคลากรทุกคนที่มีโอกาส และไม่ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งตามมาในอนาคต (ณัฐพันธ์ เจริญนันท์, 2545) และจากสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันรายได้และสวัสดิการ ซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้อีกประการหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน กล่าวคือ การได้รับรายได้ผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามี ความเหมาะสม และเป็นธรรมเมื่อเทียบกับลักษณะงานที่เหมือนกัน หรืออยู่ในตำแหน่งเดียวกัน (สุมิดา เหมือนครุฑ, 2550 ; อ้างอิงจาก Huse and Cumming, 1985) และรายได้ที่บุคลากรได้รับ สามารถดำรงชีวิตในยุคปัจจุบัน มีสวัสดิการอย่างเพียงพอ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร รถรับส่ง โบนัส เป็นต้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรภาครัฐ สังกัดกระทรวงมหาดไทย เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนการจัดการภายในองค์กรเช่นกัน เพื่อเตรียมความพร้อมในการแข่งขันกับหน่วยงานภายนอก และเพื่อเข้าถึงความต้องการของตลาดรองรับการเปลี่ยนแปลงของกระแสรูทกิจ ได้ตลอดเวลา จากกรอบนโยบาย และทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยมีภารกิจคือจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งในด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการเชิงรุกธุรกิจที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ โดยส่วนหนึ่งในนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการจัดการความรู้ภายในองค์กร เน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้

พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม เพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2556)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาลักษณะส่วนบุคคล อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานในองค์กร ปัจจุบัน คุณภาพชีวิตในการทำงานอันประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร อันประกอบด้วย ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร ด้านขั้นตอนการทำงาน ถูกต้องตามมาตรฐาน ด้านการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ด้านการบริหารเวลา และด้านการให้บริการ ผู้มารับบริการ โดยผลการศึกษาในครั้งนี้ ใช้เป็นแนวทางการสนับสนุน และพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานตามลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี

1.2.3 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน

1.3.2 ลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี

1.3.3 ลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี

1.4.2 สามารถนำปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมาใช้เป็นแนวทางในการสนับสนุน พัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี

1.4.3 เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุน และพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

#### 1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี จำนวนประชากร 1,700 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 23 กันยายน 2556)

1.5.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 331 คน

1.5.3 ตัวแปรที่ศึกษา คือ

1.5.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1) ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่งงาน
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) ประกอบด้วย

- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ด้านความผูกพันกับองค์กร
- ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
- ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
- ด้านรายได้และสวัสดิการ

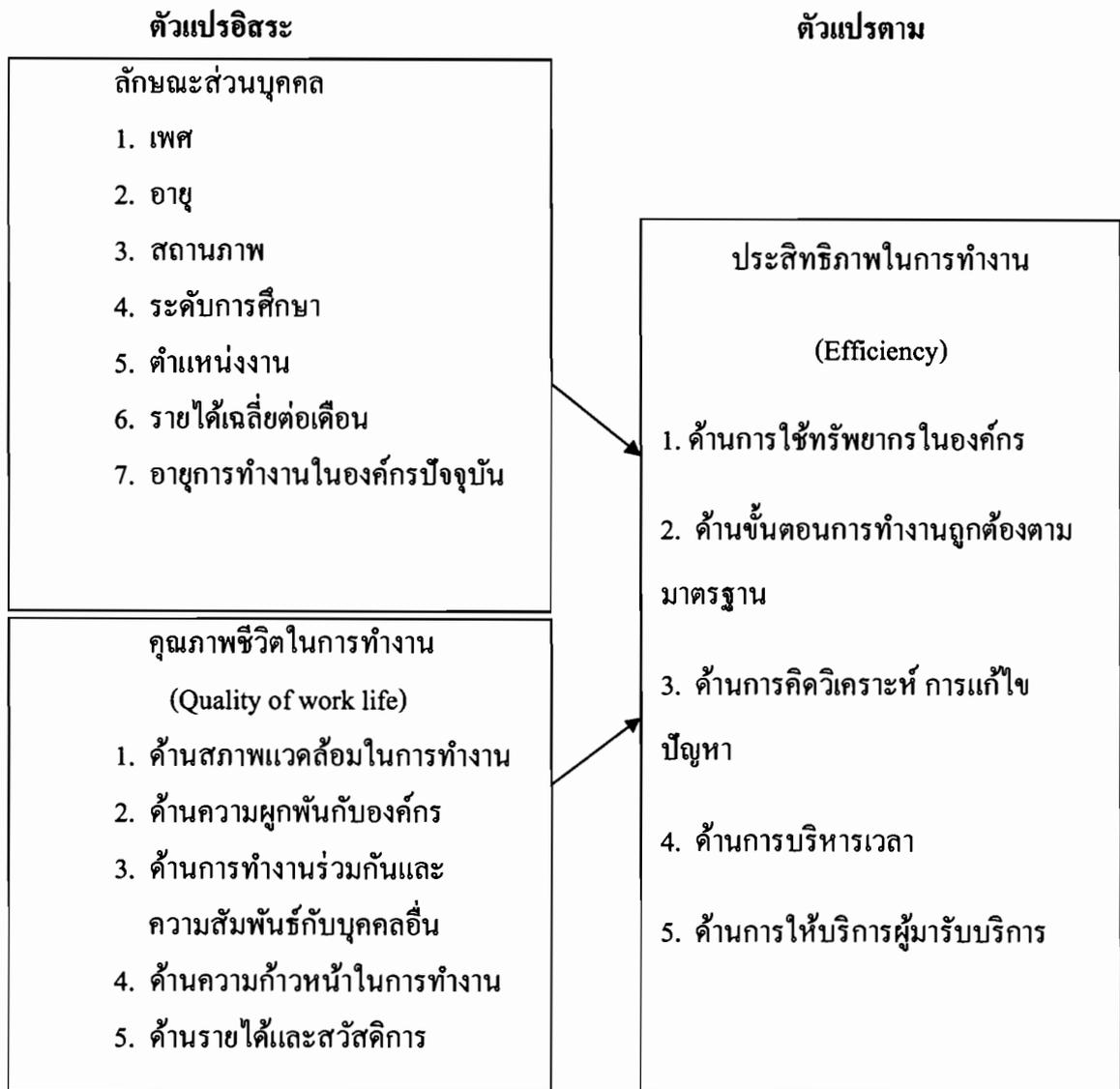
1.5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

1) ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency) ประกอบด้วย

- ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร
- ด้านขั้นตอนการทำงานถูกต้องตามมาตรฐาน
- ด้านการคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา
- ด้านการบริหารเวลา
- ด้านการให้บริการผู้มารับบริการ

## 1.6 กรอบแนวความคิด

ในการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

### 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

**คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่ได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่คาดหวัง และได้รับผลประโยชน์จากองค์กร ทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้น

**ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัวบุคคลในขณะที่ปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นสิ่งมีชีวิต และสิ่งไม่มีชีวิต ตัวอย่างสิ่งมีชีวิต เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้มารับบริการ เป็นต้น และสิ่งไม่มีชีวิต ได้แก่ อุณหภูมิ แสงสว่าง และเทคโนโลยี

สารสนเทศ เป็นต้น เมื่อเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานจะส่งผลกระทบต่อบุคคลทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงาน

**ด้านความผูกพันกับองค์กร** หมายถึง การแสดงออกถึงพฤติกรรมของบุคคลที่มีความรู้สึที่ดี หรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรรวมถึงความพึงพอใจ การยอมรับในค่านิยม วัฒนธรรม องค์กร พร้อมทั้งจะเสียสละ และอุทิศตนให้กับองค์กร ถึงแม้จะเกิดสถานการณ์ที่ไม่ดีเกิดขึ้นกับองค์กรก็ไม่คิดลาออก หรือโยกย้าย

**ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น** หมายถึง ความสามารถของบุคคล ในการประสานงานกับบุคคลอื่น โดยการยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่น และการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และสังคม รวมไปถึงเป็นคนที่มีลักษณะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานมีมิตรภาพที่ดีต่อกัน และทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายร่วมกัน

**ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน** หมายถึง โอกาสที่บุคคลได้รับการพัฒนาความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานเพื่อ ไม่ให้เกิดความท้อแท้ หมดหวัง และป้องกันความไม่พอใจ องค์กร จึงต้องกำหนดแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานที่ชัดเจนถึงโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้กับบุคลากร ซึ่งความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสำเร็จ และความมั่นคงในหน้าที่การงานเช่นกัน

**ด้านรายได้และสวัสดิการ** หมายถึง รายได้ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานรวมถึงรายได้จากแหล่งอื่น เช่น รายได้ค่าไฟฟ้า ค่าครองชีพ ค่าล่วงเวลา เป็นต้น รายได้ที่ได้รับต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน มีความเหมาะสม และเป็นธรรม องค์กรประกอบที่นอกเหนือจากรายได้คือ สวัสดิการเป็นผลประ โยชน์ที่ได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน และรายได้อื่น ซึ่งช่วยเสริมสร้างความสุข ความสะดวกสบาย เป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายโดยทางอ้อมให้กับบุคลากร

**ประสิทธิภาพในการทำงาน** หมายถึง การที่บุคลากรมุ่งทำงานตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร และการใช้ทรัพยากรในองค์กร อย่างคุ้มค่า ผลลัพธ์ออกมารูปแบบของค่าตอบแทนของบุคลากร การยอมรับ และความน่าเชื่อถือของบุคคลภายนอกองค์กร หรือผู้มารับบริการ

**ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร** หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งประกอบด้วย งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และการจัดสรรบุคลากรที่ทำงานให้คุ้มค่าเกิดประ โยชน์กับองค์กรมากที่สุด

**ด้านขั้นตอนการทำงานถูกต้องตามมาตรฐาน** หมายถึง ความเข้าใจของบุคลากรใน ตำแหน่งหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้องตามขั้นตอนที่องค์กรกำหนดขึ้น โดยที่บุคลากรมีความสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง หรือเกิดปัญหาน้อยที่สุด เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหา

ขึ้นบ่อย และถูกต้องตามมาตรฐาน โดยองค์กรจัดทำคู่มือ ระเบียบ ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ดีปฏิบัติร่วมกันทั่วทั้งองค์กร และมีการตรวจสอบ ประเมินผลงาน กับมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

ด้านการคิดวิเคราะห์การแก้ไขปัญหา หมายถึง ความเชื่อมั่นของบุคลากรว่าตนเองมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ และการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี โดยยึดหลักการเหตุผลในการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ควรหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ในการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหา เช่น มีการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน หรือในกรณีที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน การคิดค้นกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านการบริหารเวลา หมายถึง การวางแผนบริหารเวลาโดยการวางแผนในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และถูกต้องตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด การแบ่งเวลาในการทำงานควบคู่ไปกับการใช้ชีวิตส่วนตัวให้เกิดความสมดุล ลักษณะบุคลากรต้องเป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้น ไม่สร้างนิสัยผลัดวันประกันพรุ่ง การบริหารเวลาทำได้โดยการจัดลำดับความสำคัญของงาน การมอบหมายงาน การแบ่งงานกันทำ หรือการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการทำงาน เพื่อให้ประหยัดหรือใช้เวลาในการทำงานน้อยลง มีเวลาเหลือจะไปทำงานด้านอื่นๆ บุคลากรสามารถผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน หรือการสร้างแนวคิดในการพัฒนางานด้านอื่นๆ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อไป

ด้านการให้บริการผู้มารับบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา แนะนำ หรือช่วยแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง ให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความเต็มใจ บุคลากรมีความสามารถสื่อสารกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ และสนองความต้องการได้อย่างตรงจุด เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความประทับใจให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งส่งผลถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อไป

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี) ผู้วิจัยได้รวบรวม ความหมาย แนวคิดหรือทฤษฎี องค์ประกอบ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)
- 2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency)
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)

##### 2.1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้ สุমনทิพย์ ใจเหล็ก (2541) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานประกอบด้วย ค่าจ้าง ระยะเวลาในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์เพิ่มเติมต่างๆ ความมั่นคง และความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ และมีความสอดคล้องระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป

ศิริ ฮามสุโพธิ์ (2543) ให้ความหมายคุณภาพชีวิต หมายถึงชีวิตของบุคคลที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับสังคมอย่างเหมาะสม ไม่เป็นภาระ และไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่สังคม เป็นชีวิตที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ และสามารถดำรงชีวิตที่ชอบธรรมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และค่านิยมสังคม ตลอดจนแสวงหาสิ่งที่ตนปรารถนาให้ได้มาอย่างถูกต้อง ภายใต้เครื่องมือ และทรัพยากรที่มีอยู่

เสนาะ ดิเขาว์ (2546) ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่บ่งชี้ให้เห็นถึงคุณภาพโดยทั่วไปที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน การที่ผู้บริหารดำเนินการต่างๆ ที่จะ

สร้างสภาพแวดล้อมต่างๆ ในที่ทำงานที่เอื้อให้เกิดผลผลิตสูงในขณะที่เดียวกันคนที่ทำงานก็มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีด้วย

สุทธิณี เคะชะตา (2551 ; อ้างอิงจาก Wayne F. Cascio, 1992) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

(1) สภาพและการปฏิบัติต่างๆ ภายในองค์กร เช่น การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job enrichment) การจัดการอย่างมีประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของลูกจ้าง สภาพแวดล้อมที่ทำงานปลอดภัย

(2) ความปลอดภัย ความพึงพอใจ การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกจ้างและฝ่ายจัดการ และสามารถเติบโตก้าวหน้าและพัฒนาในด้านความเป็นอยู่ (ในความเข้าใจของลูกจ้าง)

ผจญ เถลิมาสาร (2553) ได้ให้คำจำกัดความว่าครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของปัจเจกบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรทั้งร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพรวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน

ธัญพัฒน์ พิรุณโปรย (2554 ; อ้างอิงจาก กองสวัสดิการแรงงาน, 2547) ได้กล่าวเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่าซึ่งปัจจุบันคนส่วนใหญ่เป็นต้องเข้าสู่ระบบการทำงาน ต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ สถานที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกาย และจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคงทั้งสภาวะทางกาย สภาวะทางอารมณ์ สภาวะทางจิตวิญญาณ และสภาวะทางสังคม

สิรินุช เอื้ออารยะมนตรี (2554 ; อ้างอิงจาก สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552) ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่า การดำรงอยู่ด้วยการมีสภาวะที่สมบูรณ์ และมีความมั่นคงทางร่างกาย ทางอารมณ์ ทางสังคม และทางจิตวิญญาณ

จากความหมาย คุณภาพชีวิตในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นอยู่รอบๆ ตัวบุคคลที่เข้ามากระทบภายในด้านจิตใจ และด้านร่างกาย สิ่งที่มากระทบส่งผลต่อความพึงพอใจในสภาพการดำรงชีวิตของบุคคล เช่น ความเป็นอยู่ที่ดี ผลตอบแทนสวัสดิการที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่ ความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและองค์กร

### 2.1.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ (2541) ได้กล่าวถึง เครื่องมือชี้วัดคุณภาพชีวิต ขององค์การอนามัยโลกชุดย่อยฉบับภาษาไทย (The World Health Organization Quality of Life: WHOQOL-BREF-THAI) ไว้ว่า เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิต (WHOQOL-BREF) ประกอบด้วย ข้อคำถาม 2 ชนิด คือ แบบภาวะนิสัย (Perceived Objective) อัตวิสัย (Self-report Subjective) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ด้านดังนี้

(1) ด้านร่างกาย (Physical Domain) คือการรับรู้สภาพด้านร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ความรู้สึก สุขสบายไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดทางร่างกายได้ การรับรู้ถึงผลกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้เรื่องการนอนหลับพักผ่อน ซึ่งการรับรู้ เหล่านี้มีผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ถึงความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึง ความสามารถในการเคลื่อนไหวของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของ ตน การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน การรับรู้ว่าคุณไม่ต้องพึ่งยาต่างๆ หรือการรักษาทางกาย แพทย์อื่นๆ เป็นต้น

(2) ด้านจิตใจ (Psychological Domain) คือ การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิดความจำสมาธิ การตัดสินใจและความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการ จัดการกับความเศร้าหรือกังวล การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อต่างๆ ของตน ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึงความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิต และความเชื่ออื่นๆ ที่มีผล ในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิต มีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค เป็นต้น

(3) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) คือ การรับรู้เรื่อง ความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าคุณได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทาง เพศ หรือการมีเพศสัมพันธ์

(4) ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อ การดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าคุณมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัย และมั่นคงใน ชีวิต การรับรู้ว่าได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่างๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประ โยชน์ด้านการเงิน สถานบริการทางสุขภาพ และสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่าคุณ

มีโอกาสที่จะได้รับข่าวสาร หรือฝึกฝนทักษะต่างๆ การรับรู้ว่าคุณได้มีกิจกรรมสันตนาการ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

อภิวัฒน์ บุญสาทร (2549) ได้กล่าวแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ว่า การมีคุณภาพชีวิตที่ดี หมายถึง คุณภาพชีวิตที่ดีทั้งทางกายใจ จิตวิญญาณ และสติปัญญา สิ่งเหล่านี้ผันแปรตามสภาวะแวดล้อมต่างๆ รวมถึงลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลด้วย โดยที่องค์ประกอบ และแนวทางในการศึกษาคุณภาพชีวิตแบ่งตามขอบเขต พื้นที่ ภูมิศาสตร์ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ขนาด ลักษณะประชากร และวัตถุประสงค์ของการศึกษา ทั้งนี้ได้กล่าวถึงการวัดคุณภาพชีวิตของแต่ละแห่งไว้ 5 แห่ง ดังนี้

(1) หน่วยงานบริหารความร่วมมือด้านทรัพยากรสันตนาการระหว่างอาเซียนกับสหภาพยุโรป และคณะผู้แทนที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย และการวางแผนพัฒนาของคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมสำหรับเอเชีย และแปซิฟิก (Economic and Social Commission for Asia and the Pacific หรือ ESCAP) จาก 54 ประเทศ พร้อมกับสมาชิกอีก 5 เขต การปกครองได้ร่วมกันสร้างแบบจำลอง การสำรวจคุณภาพชีวิตของประชากรในภาคพื้นเอเชีย และแปซิฟิกโดยมีส่วนร่วมประกอบ 7 ด้านคือ

- (1.1) ด้านสุขภาพ
- (1.2) ด้านการศึกษา
- (1.3) ด้านชีวิตการทำงาน
- (1.4) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
- (1.5) ด้านชีวิตครอบครัว
- (1.6) ด้านชีวิตชุมชน
- (1.7) ด้านชีวิตวัฒนธรรม ชีวิตจิตใจ และชีวิตเวลาเสรี

(2) ประเทศมาเลเซีย การวัดคุณภาพชีวิตของประเทศมาเลเซียได้สร้างตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตโดยพิจารณาจากเกณฑ์ 3 เกณฑ์คือ ความสำคัญของตัวบ่งชี้ ความสามารถที่สะท้อนมิติเหล่านั้น และการมีข้อมูลที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ และได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตไว้ในส่วนประกอบ 10 ด้าน คือ

- (2.1) ด้านรายได้และการกระจายรายได้
- (2.2) ด้านการขนส่งและการสื่อสาร
- (2.3) ด้านสุขภาพ
- (2.4) ด้านการศึกษา

- (2.5) ด้านที่อยู่อาศัย
- (2.6) ด้านสิ่งแวดล้อม
- (2.7) ด้านชีวิตครอบครัว
- (2.8) ด้านการมีส่วนร่วมทางสังคม
- (2.9) ด้านความปลอดภัยสาธารณะ
- (2.10) ด้านวัฒนธรรม และการใช้เวลาเสรี

(3) องค์การอนามัยโลกได้สร้างเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิต โดยทีมงาน WHOQOL Group ซึ่งประกอบด้วยศูนย์ปฏิบัติงานภาคสนามจำนวน 15 ประเทศ ได้พัฒนาและนำเสนอเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตที่สามารถนำไปใช้ได้ทั่วไป แม้ในกลุ่มประชากรที่มีสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เครื่องมือดังกล่าวให้ความสำคัญกับกระบวนการดูแลสุขภาพ ผลของการรักษา และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ป่วย โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 100 ข้อ แบ่งเป็นคำถามด้านคุณภาพชีวิต และสุขภาพโดยรวม 4 ข้อ อีก 96 หัวข้อ จัดเป็น 24 หัวข้อ แต่ละหัวข้อ มี 4 คำถาม และในจำนวน 24 หัวข้อ และได้แบ่งส่วนประกอบเป็นกลุ่ม 6 ด้าน คือ

- (3.1) ด้านร่างกาย
- (3.2) ด้านจิตวิทยา
- (3.3) ด้านระดับความเป็นอิสระของบุคคล
- (3.4) ด้านความสัมพันธ์กับสังคม
- (3.5) ด้านสิ่งแวดล้อม
- (3.6) ด้านจิตใจ หรือด้านความเชื่อส่วนบุคคล

(4) โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ United Nations Development Program หรือ UNDP ประจำประเทศไทยได้จัดพิมพ์รายงานการพัฒนาคมนของประเทศไทยขึ้นมา โดยในรายงานฉบับนี้ ได้จัดสร้าง “ดัชนีความก้าวหน้าของคน” (Human Achievement Index-HAI) ขึ้น โดยพัฒนามาจาก “ดัชนีความขัดสน” (Human Deprivation Index-HDI) วัตถุประสงค์ของ UNDP ในการพัฒนาดัชนีความก้าวหน้าของคนเพื่อใช้แสดงความก้าวหน้าของการพัฒนาคมนมากกว่าที่จะพิจารณาในเรื่องความขัดสน นั่นคือ เป็นการมองภาพของผลการพัฒนาในเชิงบวกมากกว่าจะมุ่งเน้นที่ความขาดแคลนขัดสน โดยดัชนีความก้าวหน้าของคนมีลักษณะเป็นหลายด้าน และมีนัยเชิงนโยบาย ดัชนีความก้าวหน้าของคน มีการแบ่งส่วนประกอบเป็น 8 ด้าน คือ

- (4.1) ด้านสุขภาพ
- (4.2) ด้านการศึกษา
- (4.3) ด้านการทำงาน



- (4.4) ด้านรายได้
- (4.5) ด้านที่อยู่อาศัย และสภาพแวดล้อม
- (4.6) ด้านชีวิตครอบครัว และชุมชน
- (4.7) ด้านการคมนาคม และการสื่อสาร
- (4.8) ด้านการมีส่วนร่วม

อีกข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิต โดย อภิวัฒน์ บุญสาทร (2549 ; อ้างอิงจาก Hagerty et al., 2001) ได้อธิบายคุณภาพชีวิตแบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

(1) ด้านต่างๆ ของคุณภาพชีวิตควรทำให้เป็นค่ามาตรฐาน และเสนอว่า การวัดคุณภาพชีวิตด้วยส่วนประกอบ 7 ด้าน โดยองค์ประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้คือ

- (1.1) ด้านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว และความสัมพันธ์กับเพื่อน
- (1.2) ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ
- (1.3) ด้านความเป็นอยู่ที่ดีทางวัตถุ
- (1.4) ด้านสุขภาพอนามัย
- (1.5) ด้านการทำงาน และกิจกรรมเสริมผลิตภาพ
- (1.6) ด้านความรู้สึกร่วมบุคคลที่มีต่อชุมชนท้องถิ่น
- (1.7) ด้านความปลอดภัยของส่วนบุคคล

(2) การศึกษาวิเคราะห์เป็นระบบ ทั้งกระบวนการ และส่วนประกอบ โดยใช้แนวการศึกษาทฤษฎีเชิงระบบ (System-Theory Approach) ที่แสดงความสัมพันธ์ของแนวคิดตามเส้นทางเชิงสาเหตุ (Causal Path) ระหว่างคุณภาพกับตัวแปรภายนอก (Exogenous Variables) และตัวแปรภายใน (Endogenous Variables) ในลักษณะโครงข่ายความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Nomological Net) ตามที่แสดงไว้ในภาพที่ 2.1 ซึ่งประกอบด้วยกำหนดปัจจัยนำเข้า ปัจจัยผ่าน และปัจจัยการผลิต และเรียกว่า “โครงการของทฤษฎีเชิงระบบเกี่ยวกับสาเหตุ และแนวคิดของคุณภาพชีวิต” โดยปัจจัยดังกล่าวมีความหมายในเชิงแนวคิด ดังนี้

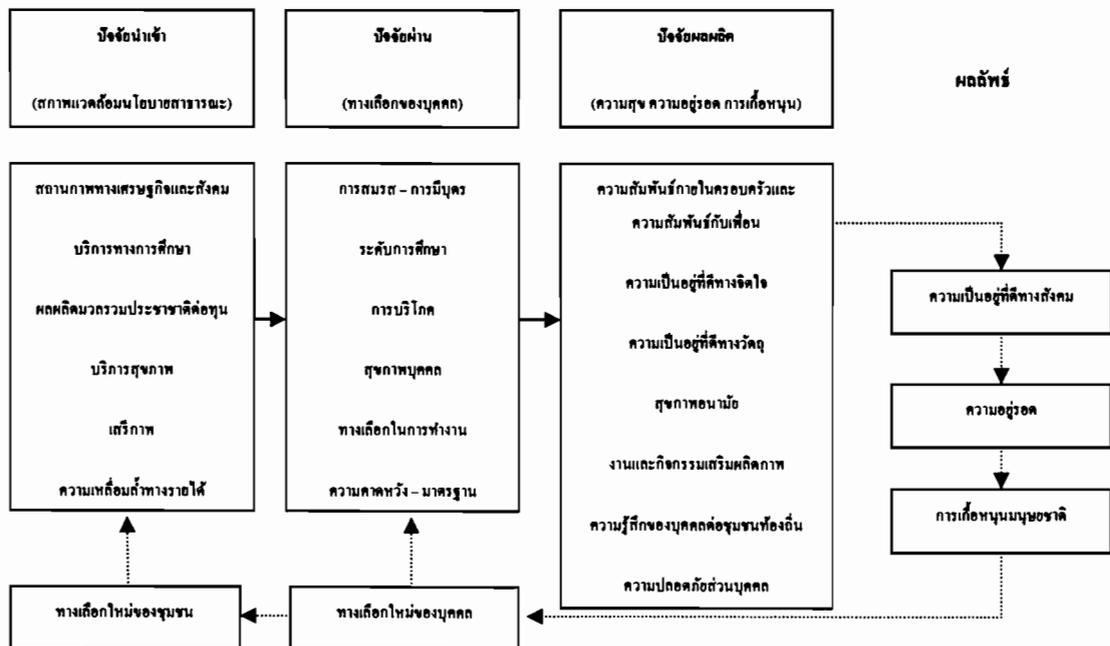
(2.1) ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ปัจจัยที่เป็นสภาพแวดล้อม และนโยบายสาธารณะที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชากร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้โดยการกำหนดนโยบายสาธารณะ โดยมีลักษณะเป็นตัวบ่งชี้เชิงวัตถุวิสัย ได้แก่ ลักษณะทั่วไปของบุคคล และสถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม บริการทางการศึกษา ผลผลิตมวลรวมประชาชาติต่อทุน บริการทางสุขภาพ และความเหลื่อมล้ำทางรายได้

(2.2) ปัจจัยผ่าน หมายถึง ปัจจัยที่แสดงสถานะของบุคคลจากการเลือกทางเลือกตามสภาพแวดล้อม และนโยบายสาธารณะ โดยมีลักษณะเป็นตัวบ่งชี้เชิงวัตถุวิสัย ได้แก่

การสมรสและการมีบุตร ระดับการศึกษาการบริโภค สุขภาพบุคคล ทางเลือกในการทำงาน ความคาดหวังและมาตรฐาน

(2.3) ปัจจัยผลผลิต หมายถึง ปัจจัยที่เป็นผลกระทบจากทางเลือกของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อม และนโยบายสาธารณะ โดยมีลักษณะเป็นตัวบ่งชี้ทั้งในเชิงวัตถุวิสัย และจิตวิสัย ได้แก่ ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว และความสัมพันธ์กับเพื่อน ความเป็นอยู่ที่ดีทางจิตใจ ความเป็นอยู่ที่ดีทางวัตถุ สุขภาพอนามัย งานและกิจกรรมเสริมผลิตภาพ ความรู้สึกของบุคคลต่อชุมชนท้องถิ่น และความปลอดภัยของบุคคล

ส่วนความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม ความอยู่รอด และการเกื้อหนุนมนุษยชาติเป็นผลผลิตหรือเป้าประสงค์ขั้นสุดท้าย (Ultimate Goal) ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของปัจจัยนำเข้า ปัจจัยผ่าน และปัจจัยผลผลิต และจะเป็นข้อมูลย้อนกลับไปสู่ทางเลือกใหม่ของบุคคล และทางเลือกใหม่ของชุมชน โดยมีแผนภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 แนวการศึกษาตามโครงสร้างของทฤษฎีเชิงระบบเกี่ยวกับสาเหตุและแนวคิดของคุณภาพชีวิต (Hagerty et al., 2001)

ลลอธ วิรัตน์คำเขียว (2549 ; อ้างอิงจาก R. Chard E. Walton, 1973) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานแบ่งได้ 8 ประการ

(1) การได้รับค่าตอบแทนอย่างพอเพียง (Adequate and Fair Compensation) การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นอย่างเพียงพอกับการดำรงชีวิตมาตรฐาน และสังคมที่ยอมรับ โดยทั่วกัน และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนที่รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

(2) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีทั้งสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมและปลอดภัย ไม่เกิดอันตรายต่อสุขภาพ และเอื้อต่อการส่งเสริมสุขภาพแก่บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่บ่งชี้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานพิจารณาในเรื่องชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม ได้ตามมาตรฐานสภาพแวดล้อมทางกายภาพมีความปลอดภัย และมีภาวะเสี่ยงน้อยที่สุด

(3) โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง (Opportunity to use and Develop of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย การอบรมพัฒนา การทำงานและอาชีพของบุคคลเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างหนึ่ง ทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่ โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง เมื่อมีปัญหาก็ใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

(4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Opportunity for Continued Growth and Security) การมีโอกาสดำเนินงานตนเองให้ได้รับความรู้ และทักษะใหม่ๆ สำหรับงานที่ย่งยากหรือมีโอกาสดำเนินงานตนเองให้ได้รับความรู้ และทักษะใหม่ๆ สำหรับงานที่ย่งยาก หรือมีโอกาสดำเนินงานตำแหน่งหน้าที่ ที่สูงขึ้นในหน่วยงาน

(5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration) งานช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ภาพร่วมกับผู้อื่น รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกัน ในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมองค์กร ธรรมชาติ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

(6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กร และส่งเสริมให้เกิดความเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล โอกาสที่ทุกคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาค มีการปกครองด้วยกฎหมาย

พนักงานมีสิทธิปฏิบัติได้ตามขอบเขตแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกันหรือการกำหนดแนวทางร่วมกัน

(7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (Work and the total Life Space) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวอย่างสมดุล ไม่กดดันผู้ปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม

(8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of Work Life) เป็นไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคมซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ

ธิดาวลัย ปลื้มคิด (2551 ; อ้างอิงจาก Huse and Cumming, 1985) ได้อธิบายไว้ว่า ความสอดคล้องกันระหว่างความปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร หรือประสิทธิผลขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุกในงาน ของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ทำงาน ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลต่อองค์กร คือ 1) เพิ่มผลผลิตขององค์กร 2) เพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจ 3) ปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย โดยคุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบดังนี้

(1) ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม คือ การได้รับรายได้ที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่บุคลากรรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรม

(2) สภาพแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย คือ การที่บุคลากรปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่ส่งผลต่อสุขภาพ และไม่เสี่ยงอันตราย

(3) การพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน คือ การที่บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำ

(4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน คือ การที่บุคลากรมีโอกาสในหน้าที่การงานการได้เลื่อนตำแหน่ง บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงในงาน

(5) ความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร คือการที่บุคลากรมีความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศความเป็นมิตร

(6) ลักษณะการบริหารงาน คือ การมีความยุติธรรมในการทำงาน มีการปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเหมาะสม บุคลากรได้รับการเคารพในสิทธิการเป็นปัจเจกบุคคล บรรยากาศองค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

(7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน คือ การที่บุคลากรมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัว มีอิสระจากงาน มีช่วงเวลาคล้ายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ

(8) ความภาคภูมิใจในองค์กร คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่า องค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องต่างๆ

จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ และพิจารณาจากองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นแนวทางในการศึกษา มีเนื้อหาที่ครอบคลุมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และได้มีการนำมาศึกษากันอย่างแพร่หลาย ดังตารางที่ 2.1 ซึ่งสามารถสรุปองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 5 องค์ประกอบดังนี้

- (1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (2) ด้านความผูกพันกับองค์กร
- (3) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
- (4) ด้านการบริหารเวลา
- (5) ด้านรายได้และสวัสดิการ

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

| องค์ประกอบคุณภาพชีวิต<br>ในการทำงาน                           | สุวัฒน์ มัทนรินทร์กุล<br>และคณะ (2541) | อภิวัฒน์ บุญสาธ<br>(2549) | ลออ วิรัตน์คำเขียว<br>(2549) | ธิดาวลัย ปิคุ้มคิด<br>(2551) | รวม |
|---|--|---------------------------|------------------------------|------------------------------|-----|
| 1. สภาพแวดล้อมที่ดีถูกสุขลักษณะ<br>และความปลอดภัยกับส่วนบุคคล | ✓                                      | ✓                         | ✓                            | ✓                            | 4   |
| 2. ความสัมพันธ์ที่ดี ความภาคภูมิใจ<br>ในองค์กร และตนเอง       | ✓                                      | ✓                         | ✓                            | ✓                            | 4   |
| 3. การทำงานร่วมกัน และ<br>ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น            | ✓                                      | ✓                         | ✓                            |                              | 3   |
| 4. โอกาสในความก้าวหน้าและ<br>ความมั่นคงในการทำงาน             | ✓                                      | ✓                         | ✓                            | ✓                            | 4   |

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ต่อ)

| องค์ประกอบคุณภาพชีวิต<br>ในการทำงาน                         | ผู้ดำเนิน ทัศนวิสัย<br>และคณะ (2541) | อภิวัฒน์ บุญสาร<br>(2549) | ฉอธ วิรัตน์เกษม<br>(2549) | ธิตาวัฒน์ ปิณฑิต<br>(2551) | รวม |
|---|--------------------------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|-----|
| 5. ได้รับความตอบสนองอย่างเพียงพอ<br>เหมาะสม และเป็นธรรมชาติ | ✓                                    | ✓                         | ✓                         | ✓                          | 4   |
| 6. ด้านชีวิตครอบครัว วัฒนธรรมและ<br>จิตใจ                   | ✓                                    | ✓                         |                           |                            | 2   |
| 7. ด้านการขนส่งและการสื่อสาร                                |                                      | ✓                         |                           |                            | 1   |
| 8. ด้านที่อยู่อาศัย   |                                      | ✓                         |                           |                            | 1   |
| 9. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการ<br>ทำงาน                     |                                      |                           | ✓                         |                            | 1   |
| 10. ด้านการทำงานและกิจกรรมเสริม<br>ผลิตภาพ                  |                                      | ✓                         |                           |                            | 1   |

สรุปองค์ประกอบเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาในครั้งนี้  
คือ

- (1) เรื่องสภาพแวดล้อมที่ดีถูกสุขลักษณะ และความปลอดภัยกับส่วนบุคคล  
มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- (2) เรื่องรายได้ค่าตอบแทนอย่างเพียงพอเหมาะสม และเป็นธรรมชาติ มีเนื้อหา  
ครอบคลุมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ
- (3) เรื่องความสัมพันธ์ที่ดี ความภาคภูมิใจในองค์กร และตนเอง มีเนื้อหา  
ครอบคลุมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร
- (4) เรื่องการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับ  
คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
- (5) เรื่องโอกาสในความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน มีเนื้อหา  
ครอบคลุมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

## 2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency)

### 2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมความหมายของ ประสิทธิภาพในการทำงานไว้ดังนี้ สมใจ ลักษณะ (2543) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิค การทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานเป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูน และปริมาณผลงาน คิดค้นคิดแปลงวิธีทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

สุพิน เกชาคุปต์ (2544) ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การบริหารแบบมุ่งสัมฤทธิ์ ซึ่งประกอบด้วย กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายองค์กร กำหนดตัวชี้วัด การบรรลุเป้าหมาย และผลการปฏิบัติงาน และจัดทำข้อตกลงเพื่อให้รับรู้ถึงเป้าหมาย การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การให้รางวัล และการยกย่อง การจัดและการประเมินผลงานและจัดวางกลไกการตรวจสอบ

ประภาพร คำลารมย์ (2549) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยสิ้นเปลืองทรัพยากร ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด ซึ่งนำกลยุทธ์ และเทคนิคต่างๆ ที่เหมาะสมที่สุดมาใช้กับองค์กร

สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต (2549) ได้ให้ความหมาย การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การเพิ่มผลผลิต และการที่จะเพิ่มผลผลิตได้นั้นเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับทุกๆ คนในหน่วยงาน หากพิจารณาการเพิ่มผลผลิตแล้วจะมี 2 วิธี คือลดต้นทุนซึ่งจะเป็นค่าใช้จ่ายลง และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ผลผลิตมากขึ้น

อัครพล พรหมอุตม์ (2550 ; อ้างอิงจาก Certo, 2000) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง เป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

กัลยา ธนกรอังกุล (2550) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง การสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดให้ได้มากที่สุด และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด

เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง (2550) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพ คือ เป็นระดับของพฤติกรรม หรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุดภายใต้มาตรฐานที่กำหนด

ไพลิน นาพันธุ์ (2550) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการ จัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สูง แต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

เกริกฤทธิ์ ต่อฤทธิ์ (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การบรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กรกำหนด

วิมลมาศ ไร่ไสว (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร และทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้มีคุณภาพและความถูกต้องมีวิธีการทำงานหรือนำ เทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงาน และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากร ต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่าย

อนงเยาว์ พูลเพิ่ม (2552) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ได้แก่การบริหารจัดการทรัพยากรในองค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ (Goal) ที่วางไว้ การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสพผลสำเร็จโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด การดำเนินงาน ทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการและเหมาะสม และต้นทุนน้อยที่สุด และการปฏิบัติงานที่ตรงตาม วัตถุประสงค์ความต้องการ และทันตามกำหนดเวลา

เกษิ สร้อยมณีวรรณ (2553 ; อ้างอิงจาก ไรอัน และ สมิท Ryan and Smith, 1954) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเท และลงทุนให้กับงานซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น จะพิจารณาได้จาก การทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้นๆ

อุดมลักษณ์ รุระแพง (2553 ; อ้างอิงจาก ชวนุช กุลาดี, 2548) กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุดซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ถูกต้อง (Doing Things Right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resouces) ให้เกิดการประหยัดสิ้นเปลืองน้อย ที่สุด

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม (2555 ; อ้างอิงจาก ทิพาวดี เมฆสวรรค์, 2538) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมาย รวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพ เป็นที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

(1) ประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี มีย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

(2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

(3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคมเกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

จากความหมาย ประสิทธิภาพในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรมุ่งปฏิบัติงานตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งนี้รวมถึงการประหยัดต้นทุน การใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่า ผลลัพธ์ที่ได้ออกมาในรูปแบบของค่าตอบแทนของบุคลากร การยอมรับ ความน่าเชื่อถือของบุคคลภายนอกองค์กร หรือผู้มารับบริการ

### 2.2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน

Chris Ashon (1996) กล่าวว่า รูปแบบที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อผลประสิทธิภาพสูงสุด และถูกกลั่นกรองบนพื้นฐานจากความสามารถหลัก 9 ประการสร้างมูลค่าให้กับองค์กร มีดังนี้

(1) การวางแนวทางการบริการลูกค้า การเข้าใจ และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

(2) ความยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับตัว และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเจอสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป

(3) ความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร ทำหน้าที่อย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กร

(4) การวางแนวทางการความสำเร็จ ความปรารถนาที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน วัตถุประสงค์ที่ทำหาย และมาตรฐานที่เป็นเลิศ

(5) ความคิดริเริ่ม แรงงูใจในตนเอง ความหนักแน่น

(6) อิทธิพลขององค์กร ที่มีผลกระทบต่อคนอื่น

(7) วิธีคิดที่สร้างสรรค์ ในการแก้ปัญหา มีรูปแบบในการแก้ไขสถานการณ์ สามารถแก้ไขปัญหาที่ไม่เกี่ยวข้องให้ประสบความสำเร็จได้

(8) การเปิดใจยอมรับ มีแรงบันดาลใจในการยอมรับ และการรับผิดชอบในงาน

(9) การพัฒนาอื่นๆ เพื่อเพิ่มความสามารถ หรือเพิ่มประสิทธิภาพ

M.C. Emiliani (1998) ได้กล่าวเกี่ยวกับ พฤติกรรมลดความสูญเสีย ว่าความเข้าใจ ในการขยายผลผลิตสมัยก่อนต้องมีการติดตามการผลิตงานอย่างใกล้ชิด และศึกษาถึงองค์ประกอบ พฤติกรรมการผลิต ในปี 1890 มีการกล่าวถึงหลักการผลิตแบบคราวละมากๆ และในปี 1990 หลักการผลิตแบบลีน คือ การเปรียบเทียบการทำงานระหว่างชุดที่พบบ่อย และวิธีการเรียงลำดับ การผลิต กับพฤติกรรมของคนทำงาน ซึ่งจะต้องมีการลดความสูญเสีย ความบกพร่องใน กระบวนการทำงาน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่น

ส่วนรูปแบบใหม่สำหรับการเป็นผู้นำ และพฤติกรรมพื้นฐานขององค์กรนั้น ปัจจุบันปรัชญา และการปฏิบัติจากการผลิตแบบลีน ประกอบด้วยสิ่งที่เป็นรูปธรรมในเรื่อง พฤติกรรมศาสตร์ ปรัชญา เศรษฐกิจ และวิศวกรรมอุตสาหกรรม จะแสดงถึงองค์ประกอบที่สำคัญ คือกระบวนการผลิตที่ดีต่อสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงาน สามารถทำให้เศรษฐกิจเติบโต และช่วยสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน หลักการปฏิบัติที่สำคัญ การสร้างมูลค่าให้กับเป้าหมาย ที่ต่อเนื่อง และการกำจัดของเสียที่จะกระทบกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร รวมทั้งยังมีแนวทางที่จะอำนวยความสะดวกในการเลือก และการพัฒนาคนที่มีพื้นฐาน ความสามารถในการที่จะกำจัดความคิด และการกระทำที่ให้เกิดความสูญเสียต่อองค์กร ทั้งนี้ได้ กล่าวเกี่ยวกับหลักการในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ M.C. Emiliani, (1998 ; อ้างอิงจาก Frederick Taylor, 1967) ว่า การคิดค้นปรับปรุงการผลิตขององค์กรการผลิต และการเติบโตของการ ผลิตร่วมกัน โดยทั่วไปเรื่องที่เขามองเห็นว่าเป็นปัญหาก็คือ เรื่องที่เกี่ยวกับการสูญเสียของวัตถุดิบ ที่ใช้ในการผลิต เหตุผลนี้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการผลิตของสหรัฐอเมริกา และการแข่งขัน อุตสาหกรรมการผลิตระดับโลก ผลกระทบต่อผู้คน และรวมทั้งราคาสินค้าที่ผู้บริโภคต้องจ่าย เทเลอร์ได้ให้ความสนใจเรื่องการผลิตทั้งหมดจากกิจกรรมการทำงานทุกๆ วัน โดยอ้างว่าเรื่อง นี้เป็นเรื่องที่สะสมเป็นจำนวนมากและกลายเป็นเรื่องใหญ่ของการผลิต เป้าหมายของเขาคือ การพัฒนาความสามารถจากการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้วัตถุดิบ เครื่องมือ ที่มี อยู่ และลำดับขั้นตอนในการทำงานรวมถึงการวิเคราะห์ทางกายภาพด้วย จากหลักการความคิดของ เขานั้น ได้ถูกวิจารณ์ไปในทางที่ไม่ดี และถูกปฏิเสธ แต่เขาก็ไม่ยอมท้อถอย เทเลอร์ได้นำเสนอการ ทดลองที่ใช้เวลานาน และซับซ้อนเพื่อพิสูจน์ให้เห็นว่า ในการเผชิญหน้ากับหน่วยความสูญเสียเป็น

วิธีที่ง่ายในการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีหลักการพื้นฐานในการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้

- (1) มีการคิดค้น และกำหนดหน้าที่จะทำแต่ละอย่าง ค้นหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุด เพื่อช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
- (2) การคัดเลือกสรรคนโดยการให้ความสำคัญกับงาน และจัดงานให้เหมาะสมกับคนงาน
- (3) มีกระบวนการศึกษาและพัฒนาคนงาน
- (4) การประสานงานระหว่างการบริหารงานกับคนงานอย่างใกล้ชิดต้องมีความร่วมมือกันเป็นอย่างดี

สมใจ ลักษณะ (2543 ; อ้างอิงจาก สมมาศ พลเยี่ยม, 2543) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัย และกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่า ต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัดไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงการใช้กลยุทธ์ หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมสามารถนำไปสู่การบังเกิดได้เร็ว ตรงและมีคุณภาพ ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ

#### (1) ประสิทธิภาพของบุคคล

ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพ หมายความว่า การทำงานเสร็จ โดยสูญเวลา และเสียพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ขัดกับสังคม คือ การทำงานได้เร็ว และได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานคือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถใช้ กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงานเป็น คนที่มีความพึงพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพ และปริมาณของผลงาน คิดค้น ค้นแปลง วิธีการ ทำงาน ให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

#### (2) ประสิทธิภาพขององค์กร

ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และการบริหารได้ตาม

เป้าหมาย องค์กรมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

คุณลักษณะของบุคลากรประสิทธิภาพการทำงานเกิดจากบุคลากรที่มีคุณลักษณะเหมาะสมในองค์กร การบริหารบุคลากรจะเป็นต้นทางสำคัญของการสรรหาให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่พึงปรารถนา โดยทั่วไปบุคลากรที่พึงปรารถนาควรมีคุณสมบัติ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

(1) ความสามารถด้านความรู้ความคิด (Cognitive Abilities)

(1.1) ความรู้ความสามารถจากการศึกษา ที่จะเป็พื้นฐานการทำงาน เช่น จบการศึกษาปริญญาตรีในสาขาที่ตรงกับงานในองค์กร

(1.2) ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารทั้งการพูด ฟัง อ่าน เขียน ได้อย่างมีมาตรฐาน

(1.3) ความสามารถในการคิด วิเคราะห์วิจารณ์

(1.4) ความสามารถในการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ

(1.5) ความสามารถในการศึกษาวิจัย และค้นหาความรู้จากแหล่งต่างๆ ด้วยตนเอง

(1.6) ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์

(1.7) ความสามารถในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์

(2) ความสามารถทางกระบวนการปฏิบัติ (Performance Abilities)

(2.1) ความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่จะทำในองค์กร

(2.2) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

(2.3) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่ม

(2.4) ความสามารถในการประสานงาน

(2.5) ความสามารถในการวางแผน

(2.6) ความสามารถในการประเมินผล

(2.7) ความสามารถทางมนุษยสัมพันธ์

(3) คุณลักษณะทางจิตใจ (Affective Characteristic) มีจริยธรรมพื้นฐาน เช่น ซื่อสัตย์ ขยัน อดทน ฯลฯ

(3.1) มีความรับผิดชอบ

(3.2) มีความเป็นระเบียบ และมีวินัย

(3.3) มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆพัฒนาตนเองอยู่

เสมอ

(3.4) รักการทำงาน สนใจหาความรู้ปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่เสมอ โดยที่การมอบงานที่จะเอื้อต่อการสร้างประสิทธิภาพการทำงาน คือ

(1) คำอธิบายลักษณะงานชัดเจนว่าเขาจะต้องรับผิดชอบทำอะไรบ้าง รับคำสั่งจากใคร ทำร่วมกับใคร มีมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างไร ผลงานที่คาดหวังทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพคืออะไร ความชัดเจนของงานช่วยในการสื่อสารระหว่างผู้มอบงานกับผู้รับงาน เป็นเกณฑ์ของการตรวจสอบประเมินผลการทำงานว่าบุคคลนั้นทำงานมีประสิทธิภาพอย่างไร และเป็นช่องทางของการแก้ไขพัฒนาเมื่อพบความบกพร่องในการปฏิบัติงานตามกรอบมาตรฐานที่มอบ

(2) มอบงานด้วยความมั่นใจว่าจัดคนตรงกับงาน (Put the right man to the right job) การให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และลักษณะจิตใจ ตรงกับงานเป็นจุดตั้งต้นที่ดีในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาขององค์กรหลายประการ เกิดขึ้นเพราะการไม่สามารถจัดหาบุคลากรที่เป็นคนเก่ง คนดี ให้ตรงกับงาน ระบบการสรรหาที่ไม่โปร่งใส การใช้ระบบอุปถัมภ์ในการคัดเลือกคนจะเป็นข้อบ่งชี้ของการจัดคน

(3) พัฒนาระบบสื่อสาร และความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับมอบงานกับผู้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันด้วยการมีวิธีการให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ปฐมนิเทศ การทำงาน การสร้างความคุ้นเคยกับผู้ร่วมงาน และการทดลองงานการสื่อสารสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยลดช่องว่างความไม่เข้าใจระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน ช่องว่างความไม่เข้าใจงาน ไม่เข้าใจคน ไม่เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร จะเป็นเครื่องบั่นทอนประสิทธิภาพการทำงานปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง

ดังนั้นคนจึงเป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินงานขององค์กรให้นำไปสู่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ความอ่อนด้อยขององค์กรหรือความเจริญก้าวหน้าขององค์กรขึ้นกับประสิทธิภาพของบุคคลในการดำเนินงานการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาองค์กรจึงต้องการพัฒนาคน ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ที่กำหนดให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาการพัฒนาคนที่ได้ผลที่สุด คือ การที่บุคคลพัฒนาตนเองเพราะจะมีการจัดกระบวนการฝึกอบรมเร่งรัดให้บุคลากร ได้พัฒนาความรู้ ความคิด ความสามารถต่างๆ แต่ถ้าบุคคลไม่มีความสนใจพอใจ และตั้งใจที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเอง กระบวนการจากภายนอกนั้นแทบจะเปล่าประโยชน์ ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความปรารถนา และมุ่งมั่นตั้งใจจะปรับปรุงตนเองในสิ่งที่ตนพอใจ การพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงก็จะเกิดขึ้นได้อย่างดี แม้จะไม่มีแรงจูงใจ บีบบังคับ

จากสิ่งแวดล้อมภายนอก จุดตั้งต้นของความคิดในการพัฒนาคน คือ การมีปรัชญาและอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง โดยที่ความจำเป็นในการพัฒนาตนเองการพัฒนาตนเอง (Self Development) ก็คือการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไข สรรค์สร้าง เกี่ยวกับตัวเอง เพื่อนำไปสู่ความดี ความงาม ความเจริญในตนเอง โดยมีความมุ่งหมายสูงสุดคือ การมีชีวิตที่มีคุณภาพ มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานหน้าที่การงาน และมีความสุข ขอบข่ายของการพัฒนาตนเองจะเกี่ยวข้องกับสิ่งต่อไปนี้

- (1) ตระหนักในความจำเป็นของการพัฒนาตนเอง
- (2) มีปรัชญา และอุดมการณ์ในการพัฒนา
- (3) มีเป้าหมายประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายของชีวิต
- (4) สำรวจตนเองรู้จักตนเองหากวิถีปรับปรุงพัฒนาในส่วนที่ควรพัฒนา เช่น บุคลิกภาพ ค่านิยม การแก้ปัญหา และอุปสรรค การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ฯลฯ
- (5) ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสรรค์สร้างการพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมาย
- (6) ประเมินผลการพัฒนาตนเองสร้างความภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าในตนเองที่

มีการพัฒนา

เสาวลักษณ์ สุวรรณสว่าง (2550 ; อ้างอิงจาก สมใจ สวยสม, 2542) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่บรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงาน นอกจากนั้นยังมีปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ สามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงาน ได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มคุณภาพ และปริมาณของผลงาน คิดค้นคิดแปลงวิธีการให้ได้ผลดียิ่งขึ้น อยู่เสมอ และประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร

ประสิทธิภาพขององค์กร และบุคลากรขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

(1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาด ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจ สังคม และของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงิน และการธนาคาร กำลังซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคมการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เป็นต้น

(2) สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานในองค์กร วัฒนธรรม และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

(3) ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้าน

บุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญต่อไปนี้ ประชญา และอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม การมีเป้าหมายที่ เหมาะสมของชีวิต และการทำงาน ความสามารถในการสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

(4) กระบวนการขององค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจาก องค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิด การผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้าน บุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพ

อีกแนวคิดของประสิทธิภาพที่ใกล้เคียงกับ Herring emerson โดยได้ตัดทอนบาง ข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ กฤษดากร หรุ่นสมบุรณ์ (2550 ; อ้างอิงจาก Peterson and plowman, 1953) คือ

(1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิต และผู้ใช้ได้ ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพ ควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับ บริการ

(2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของ หน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมาย ที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

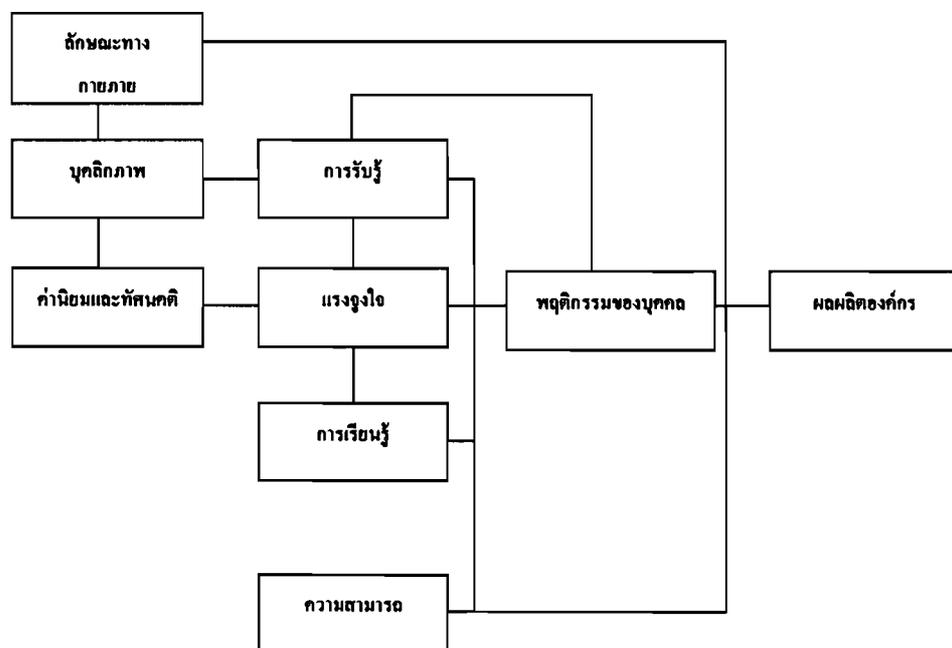
(3) เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง ตามหลักการที่เหมาะสมกับงาน และทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

(4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และ วิธีการก็จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการ ผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิด การสูญเสียที่น้อยที่สุด

วันชัย มีชาติ (2551) ได้กล่าวเกี่ยวกับ พฤติกรรมบุคคล (Individual Behavior) ไว้ว่า คนถือเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กร บรรลุผลที่วางไว้ ทั้งนี้เพราะคนเป็นกลที่จะขับเคลื่อนการปฏิบัติงานภายในองค์กรทั้งหมด ในหลาย

กรณีที่สอง 2 แห่งมีลักษณะการดำเนินการอย่างเดียวกัน เป้าหมายเหมือนกัน มีโครงสร้าง ตลอดจนระบบการบริหารเทคนิคการจัดการ และเทคโนโลยีเกือบจะเหมือนกันทุกประการ แต่องค์กรทั้ง 2 แห่งประสบผลสำเร็จต่างกันหรือมีประสิทธิภาพต่างกัน ไม่เท่าเทียมกัน หรือกรรมการเลือกใช้เทคนิคทางการบริหาร บางเทคนิคใช้ในองค์กรหนึ่งได้ผลแต่เทคนิคเดียวกันนั้นใช้ในอีกองค์กรหนึ่งกลับต้องพบกับความล้มเหลว สาเหตุของการเป็นเช่นนี้ก็เพราะพฤติกรรมของคนในองค์กรเหล่านั้นมีความแตกต่างกัน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ก็ล้วนแล้วแต่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ หรือการบรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งสิ้น อะไรเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล การที่คนๆ หนึ่งจะแสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกมาเป็นเพราะอะไรหรือมาจากสาเหตุใด ทำไมพฤติกรรมของคนหลายคนในสถานการณ์เหมือนกันจึงต่างกันหรือทำไมคนจึงได้ตอบต่อสถานการณ์หนึ่งไม่เหมือนกัน

เมื่อศึกษาพฤติกรรมในระดับบุคคลต้องเกี่ยวกับคำถามต่างๆ เหล่านี้ จึงมีตัวแปรมากมายที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ดังภาพที่ 2.2 ซึ่งเป็นตัวแปรที่นักพฤติกรรมศาสตร์ให้ความสนใจศึกษา ได้แก่ บุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติ ความสามารถ การเรียนรู้ การรับรู้ การตั้งใจ ซึ่งมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล และส่งผลกระทบต่อผลผลิตขององค์กรมากที่สุด



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล

Andrew Morgan and Sarah Anthon (2008) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมการทำงาน ส่งผลต่อองค์กร และบุคคล ในกิจกรรมที่ทำในที่ทำงาน จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อทางด้าน กายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการกำหนดงบประมาณภายใน การทำให้องค์กร มีประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ต้องคำนึงถึง ความยืดหยุ่น การยกระดับการสื่อสาร และความ แข็งแกร่งของการสร้างแบรนด์หรือ การเปลี่ยนแปลงภาพพจน์ขององค์กร สถานที่ทำงาน และการ จัดการกับสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นช่องทางในการตอบสนอง และสนับสนุนสิ่งที่เป็นเรื่องพิสดาร สำหรับการแก้ปัญหา ในการปรับปรุงธุรกิจ โดยองค์กรต้องใช้เวลามากในการศึกษาพัฒนาการสิ่ง ที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน จากการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว และสถานที่ทำงานก็มีบทบาท สำคัญในการช่วยตอบสนองความท้าทายในธุรกิจ ของบริษัท และองค์กรภาครัฐ เพื่อตอบสนองสิ่ง ที่ใหม่และดีกว่า การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก และการออกแบบโดยมืออาชีพ โดยการตระหนัก ถึงประโยชน์ในการใช้พื้นที่ให้เพียงพอกับกิจกรรมการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น และตอบสนองกับความ ต้องการในการดำเนินงานขององค์กร และจากการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาสถานที่ทำงาน โดยรวม แล้วตามหลักเกณฑ์การกำหนดขั้นตอนส่งผลกระทบต่อกรออกแบบในเรื่องการใช้ประโยชน์จาก พื้นที่เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสถานที่ทำงาน และหลักเกณฑ์ขั้นตอนการทำงานที่องค์กรควรพัฒนาใน จุดใดบ้าง โดยแท้จริงแล้วความยั่งยืนในองค์กรกลายเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่ควรถือปฏิบัติไม่ใช่ แค่ส่งเสริมเรื่องการออกแบบพื้นที่ให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีกว่าเท่านั้น ยังคงต้องคำนึงถึงเรื่องการ บริหารงานทั่วไปให้มีมาตรฐาน ตัวอย่างเช่น ในปี 1999 สถานที่ทำงานในสหรัฐอเมริกาส่วนการ บริหารงานทั่วไปที่มีมาตรฐานจะมีการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานสูง ซึ่งประกอบด้วยข้อ ปฏิบัติดังนี้

- (1) ความเที่ยงธรรม ความเสมอภาค จำเป็นต้องมีการพูดคุยถึงหน้าที่ ความ รับผิดชอบโดยไม่สูญเสียความต้องการของส่วนบุคคล
- (2) ความยั่งยืน กล่าวถึงด้านของ โครงสร้างองค์ประกอบ และสิ่งแวดล้อมของ องค์กร
- (3) ความคล่องตัว คือการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงกับเวลาที่มืออยู่อย่างจำกัด ความพยายามที่ลดระยะเวลาการทำงานให้น้อยที่สุด
- (4) ความสุขใจ มีการปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคล และ แต่ละกลุ่มองค์กร
- (5) การเชื่อมต่อ ความสามารถในการสื่อสารแบบเต็มรูปแบบ และการเข้าถึง ข้อมูล

(6) ความน่าเชื่อถือ การดูแลบำรุงรักษา การขอมสญเสียบเพียงเล็กน้อย หรือการหยุดทำงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ

(7) การพิสูจน์ได้ การถ่ายทอดความต้องการ ตามจุดประสงค์ขององค์กรนำไปสู่กลุ่มบุคคล

อนงเขา พูลเพิ่ม (2552 ; อ้างอิงจาก ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2542) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัย และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานมีอยู่ 3 ประการ ดังนี้

(1) ปัจจัยด้านบุคคล

(1.1) ประสบการณ์ จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในการทำงานมากขึ้นทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

(1.2) เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยาน และความต้องการทางด้านเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือ และแรงงานที่ต้องความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

(1.3) จำนวนสมาชิกในการรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกัน ต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

(1.4) อายุจะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

(1.5) ในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ต้องการทำงาน เพราะเกี่ยวกับการพักผ่อนและการสังสรรค์กับผู้อื่น

(1.6) เชาวนปัญญา ปัญหาเรื่องเชาวนปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และลักษณะงานที่ทำในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวนปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานแต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีความแตกต่างกันระหว่างเชาวนปัญญากับความพึงพอใจในการทำงานในลักษณะงานบางอย่าง พบว่ามีความแตกต่างกัน

พนักงานในโรงงานแห่งหนึ่งมีเซาว์ปัญญาในระดับสูง มักจะเบื่อหน่ายงานได้ง่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานใน โรงงานผลิต ซึ่งงานที่ทำไม่เหมาะสมกับความสามารถ

(1.7) การศึกษากับความพึงพอใจการทำงานนั้น มีผลการวิจัยที่ไม่เด่นชัด จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แต่มักจะขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่านักวิชาการ วิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร ทนายความ มีความพึงพอใจสูงกว่าคนงาน และพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

(1.8) บุคลิกภาพ สิ่งหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัดเจนนก็คือ คนที่มีอาการของโรคประสาท มักจะไม่พอใจในการทำงานมากกว่าคนที่ปกติ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

(1.9) ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้น พบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับความสามารถจัดหาปัจจัยที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

(1.10) แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคล โดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยตัวผู้ทำงานเองก็จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

(1.11) ความสนใจในงานบุคคลที่สนใจในงานและได้ทำงานที่ตัวเองถนัด และพอใจจะมีความสุข และความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ที่งาน

## (2) ปัจจัยด้านงาน

(2.1) ลักษณะของงาน ได้แก่ ความน่าสนใจในตัวเอง ความแปลกของงาน โอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะที่ให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบการควบคุมการทำงาน และวิธีทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่า เป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ ทำทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความต้องการที่จะปฏิบัติงาน และเกิดความผูกพันกับงาน

(2.2) ทักษะในการทำงาน ความชำนาญในงานที่ทำ มักจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบเงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

(2.3) ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่จะมีเพียงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากจะเปลี่ยนงาน ในสภาวะที่จิตใจดี มีงานให้เลิกทำ จะมีการเปลี่ยนงานบ่อย เพื่อจะเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งที่มีฐานะทางวิชาชีพสูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการ ผู้จัดการจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า ความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วย ทั้งนี้ก็เพราะฐานะทางอาชีพนอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาความสำคัญแล้ว ยังขึ้นอยู่กับบุคคลอื่นในสังคมเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไป ระยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพเปลี่ยนไปด้วย

(2.4) ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าร้อยละ เมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานขนาดใหญ่ หน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ดีกว่าหน่วยงานใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดี ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

(2.5) ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน การที่บ้านห่างไกลการเดินทางไม่สะดวกต้องตื่นแต่เช้ามีรถติด และเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่งแต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่ง สภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคยทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัว และการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้ระยะเวลานาน

(2.6) สภาพทางภูมิศาสตร์ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็กทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคยความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ทำให้เกิดความอบอุ่น และมีความสัมพันธ์กัน

(2.7) โครงสร้างของงานหมายถึงความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของรายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน หากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า งานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไรและดำเนินการอย่างไร สภาพการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

### (3) ปัจจัยด้านการจัดการ

(3.1) ความมั่นคงในงานสรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่จะพบว่าพนักงานมีความต้องการที่มีความแน่นอนมั่นคง ถึงแม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจเรื่องความมั่นคง

น้อยลงก็ตามแต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคงคิดถึงความมั่นคงของงาน คือการจ้างงานตลอดชีวิต (Long Life Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงานปรากฏว่าร้อยละ 80 ความต้องการที่มีความมั่นคง พนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการจะอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะไม่มีเงินเก็บพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราก็ตาม ก็ยังขอมติจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากทำงานแล้วเป็นความต้องการของพนักงาน นอกจากความต้องการความต้องการอย่างอื่นของพนักงาน ซึ่งได้แก่ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถ ไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไป งานที่ทำให้ความก้าวหน้าและรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

(3.2) รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะเยียวยาโรคไม่พอใจในการทำงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาทีหลังความมั่นคงในการในการทำงานลักษณะของงานและความก้าวหน้าในการทำงาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพ รายรับจะเป็นความสำคัญในอันดับแรก นักวิชาการที่เปลี่ยนงานเนื่องจาก รายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งคิดว่า ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีเช่นกัน

(3.3) ผลประโยชน์เช่นเดียวกับรายรับ ฝ่ายบริหารของบริษัทและโรงงาน เห็นว่าการได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานแต่จากการศึกษาซึ่งพบ เช่นเดียวกับรายรับพนักงานบางส่วนอาจให้ความสนใจในน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคมและประกันชีวิตต่างๆ ถูกจัดอยู่ในด้านความมั่นคงและสวัสดิการในการทำงาน

(3.4) โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลายอาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงาน และบุคลากรที่มีความชำนาญ มีความสำคัญน้อยสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องมีความชำนาญงาน แต่มีการศึกษาสูง และอยู่ในตำแหน่งสูงจากการศึกษาพบว่า คนสูงวัยให้ความสนใจกับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

(3.5) อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จงาน บางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจที่ไม่เด่นชัด ทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

(3.6) สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมาย เรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงานมีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานความพอใจในการทำงาน ความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

(3.7) เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่เกิความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ระหว่งกันทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน สัมพันธ์ภาพระหว่งเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

(3.8) ความรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีควมรับผิดชอบในงานสูงความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่งความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

(3.9) การนิเทศงาน สำหรับงานการนิเทศก็คือ การชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรด้วย จากการศึกษา กรณี ฮอรัธรอน พบว่า ขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศ งานการสร้างควมเข้าใจที่ดี ระหว่งผู้นิเทศงานและพนักงาน จะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

(3.10) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาการศึกษาหลายแห่งพบว่าพนักงานมีความต้องการที่จะรู้การทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่างๆ จึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่ พนักงานมักจะได้อ่านของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

(3.11) ความศรัทธาในตัวผู้บริหารพนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานด้วย ความศรัทธาในด้านความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงาน ทำให้พนักงานหน่วยงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความพอใจในการทำงาน ในหน่วยงานด้วย

(3.12) ความเข้าใจกันระหว่งผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานพึงพอใจในการทำงาน

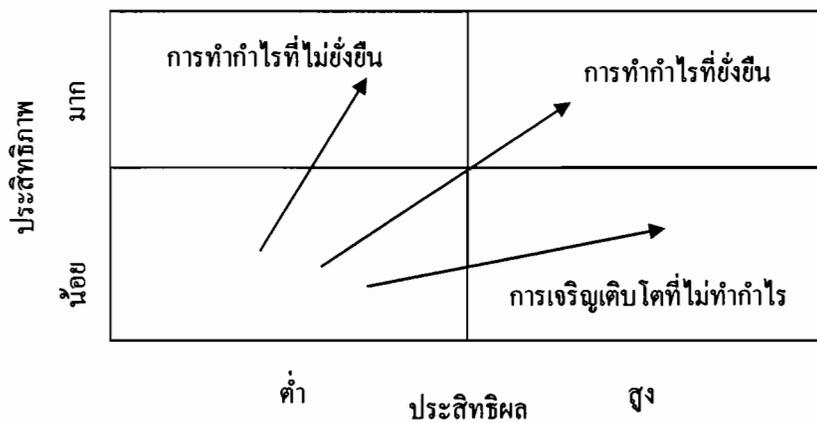
Dev Raj Adhikari (2010) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ หรือทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ กล่าวคือ เชิงปริมาณ คือ ประสิทธิภาพเกี่ยวกับทรัพยากร งบประมาณตามจำนวนการผลิต หรือจากจำนวนผลผลิตภายในเวลาที่กำหนด และในเชิงคุณภาพ คือ ประสิทธิภาพเกี่ยวกับการวัดผล การดำเนินงานที่มีคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง และความผิดพลาด ทั้งสองประเภทจะขึ้นอยู่กับปัจจัยแตกต่างของแต่ละบุคคล ความเป็นผู้นำ การทำงานเป็นทีม ระบบ และสิ่งแวดล้อม

โดยประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเกิดจาก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และทักษะในการทำงานในแต่ละบุคคลให้เพิ่มขึ้น ส่งผลให้องค์กรมีการดำเนินงานที่ดี และมีกำไรสูงขึ้น ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลงเกิดจากพฤติกรรมของบุคลากรจากเวลาในการทำงานที่ลดลง ความพึงพอใจลดลง ความพยายามทุ่มเทในการทำงานลดลง การเกิดอุบัติเหตุในการทำงานที่เพิ่มขึ้น และการพลิกผันของผลดำเนินงานที่เพิ่มมากขึ้น

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถแบ่งหลักการปฏิบัติงานเป็น 3 ประการ คือ

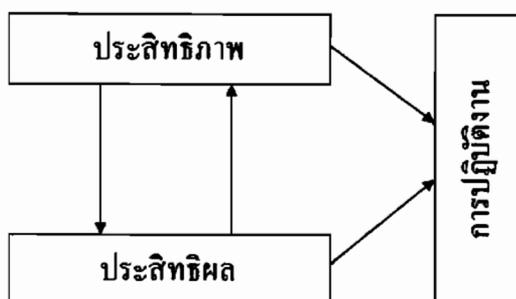
- (1) ค่าตอบแทนผันแปรตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
- (2) การแบ่งอำนาจหน้าที่ของบุคลากร
- (3) การลงทุนในมนุษย์ที่เกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร

Sunil kumar and Rachita Gulati (2010 ; อ้างอิงจาก Mouzas, 2006) กล่าวถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลว่า เป็นหัวใจสำคัญที่เป็นตัวกำหนดสำหรับใช้ในการประเมิน และวัดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ผลกระทบที่แตกต่างกันของประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ทั้ง 2 องค์ประกอบที่สำคัญมีอิทธิพลต่อกัน คือ ประสิทธิภาพได้รับผลกระทบจากประสิทธิผล เช่นเดียวกันประสิทธิผลได้รับผลกระทบจากประสิทธิภาพ ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 องค์ประกอบพื้นฐานการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2553) กล่าวไว้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนับเป็นเครื่องมือ หรือองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์สัมพันธ์ใหม่ที่องค์ประกอบต่างๆ มีความเชื่อมโยง และเป็นอันหนึ่งเดียวกัน (Integrated Human Resource Management) ทั้งยังมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนธุรกิจขององค์กร โดยมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ได้จากการประเมินสามารถจะนำไปใช้ประโยชน์นับตั้งแต่กระบวนการสรรหา คัดเลือกพนักงาน ซึ่งเมื่อองค์กรรับพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติงาน ก็จะมีการทดลองเป็นระยะเวลาหนึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงทดลองงานจะช่วยให้องค์กรสามารถตรวจสอบขีดความสามารถของพนักงานใหม่ และมีความมั่นใจมากขึ้นที่จะบรรจุพนักงานที่มีคุณภาพเป็นพนักงานประจำต่อไป สำหรับการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ทราบจุดเด่น จุดด้อย ระดับขีดความสามารถ และศักยภาพของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน องค์กรจะฝึกปรับปรุงแก้ไขจุดด้อย และพัฒนาจุดเด่นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้กว้างขวางมากขึ้น อันจะนำไปสู่กระบวนการพิจารณาแต่งตั้งผู้ที่เหมาะสมให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น รวมทั้งการพัฒนาความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรควรจะให้ผลตอบแทนมากน้อยเพียงใดเมื่อเทียบกับผลงานของพนักงานในแต่ละช่วงที่ทำการประเมิน หากพนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามมาตรฐานหรือ เป้าที่กำหนดก็จะมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่จะให้พนักงานมีโอกาสปรับปรุงแก้ไขตนเองหรือควรให้พ้นสภาพจากการเป็นพนักงานขององค์กรในที่สุด

ทิวา ปฏิญาณตั้ง (2553 ; อ้างอิงจาก ธัญญา ผลอนันต์, 2546) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถแบ่งได้แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

(1) ด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ ปัจจัยด้านบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบด้านบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ปรัชญา และอุดมการณ์ในการพัฒนาตนเอง บุคลิกภาพ ค่านิยม การตั้งเป้าหมายของชีวิต และการทำงาน การสำรวจตนเอง การพิชิตปัญหา อุปสรรคในการทำงาน การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง ลักษณะบุคคลที่จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพ มีคุณลักษณะดังนี้

(1.1) มีความรู้ความสามารถประสบการณ์ที่เหมาะสมกับการกิจที่กระทำทั้งด้านเทคโนโลยีหรือศาสตร์ต่างๆ

(1.2) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างเป็นระบบมีเหตุผล คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

(1.3) มีสภาพจิตใจที่สมบูรณ์มีคุณธรรม อาทิ ขยัน อดทน เสียสละซื่อสัตย์ ยุติธรรม รับผิดชอบ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่มีอคติ ไม่เห็นแก่ตัว เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว จงรักภักดีต่อองค์กร เป็นต้น

(1.4) มีสุขภาพร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรงไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

(1.5) มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นผู้ประสานความร่วมมือ สามารถปฏิบัติภารกิจร่วมกับผู้อื่นได้ดีทุกระดับ

(2) ลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะของเนื้องาน เช่น งานนั้นน่าสนใจหรือไม่ มีความท้าทายแปลกใหม่มากน้อยเพียงใด เปิดโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนามากน้อยเพียงใด ฐานะทางวิชาชีพและขนาดองค์กร ตลอดจนความยากง่ายของงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของพนักงาน ลักษณะของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมีคุณลักษณะสำคัญดังนี้

(2.1) ใช้ระยะเวลาน้อยการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุผล

(2.2) เกิดการสูญเสียทรัพยากรต่างๆ ในขณะที่ปฏิบัติการก็น้อยหรือมีการสูญเสีย อาทิ ประหยัดงบประมาณในการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุผล ประหยัดแรงงาน ง่ายต่อการติดตามควบคุม และตรวจสอบผลสำเร็จ

(2.3) กระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่ซ้ำซ้อน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นง่ายต่อการติดตาม ควบคุม และตรวจสอบผลสำเร็จ

(2.4) กระบวนการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนมีความชัดเจนในการดำเนินงาน โดยอาจมีคำแนะนำหรือคู่มือปฏิบัติงานประกอบ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน

(3) ด้านการจัดการ คือ ความมั่นคงในงานเป็นอย่างไร ทำงานแล้วมีโอกาสก้าวหน้าหรือไม่ ได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากน้อยเพียงใด ค่าตอบแทนตลอดจนสวัสดิการ

พอเพียงหรือไม่ และยังอาจถึงเพื่อนร่วมงานด้วย ลักษณะองค์กรที่มีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณลักษณะสำคัญ คือ

(3.1) องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพมีขวัญกำลังใจตลอดจนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

(3.2) องค์กรมีผลผลิตที่มีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และได้รับการยอมรับจากสังคม

(3.3) องค์กรมีกำไร ผลประโยชน์ ตลอดจนส่วนแบ่งทางการตลาดที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

(3.4) องค์กรต้องมีนโยบายที่ยืดหยุ่น สอดคล้อง และต้องเหมาะสมกับสภาพอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลง

(3.5) องค์กรมีผู้บริหาร หรือผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถมีวิสัยทัศน์ ตลอดจนทักษะต่างๆ ในการบริหารที่สามารถนำองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้า ฝ่าวิกฤตปัญหา อุปสรรคต่างๆ ไปได้ด้วยดี

(3.6) องค์กรมีบรรยากาศวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เกื้อกูลต่อการพัฒนาองค์กร ในด้านต่างๆ โดยรวม เช่น การประสานร่วมมือกันทำงาน ความผูกพันเป็นหนึ่งเดียวกันทุกคน ปัญหาความขัดแย้งต่างๆ สามารถแก้ไขหรือคลี่คลายไปได้อย่างรวดเร็ว สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ สวยงาม สะอาด ปลอดภัย เป็นต้น

ชุดิมา ม่วงมณี (2554 ; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน, 2526) ได้นำเสนอแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The twelve principles of efficiency” มีหลัก 12 ประการดังนี้

- (1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
- (2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- (3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์ และถูกต้อง
- (4) รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
- (5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
- (6) การทำงานต้องเชื่อถือความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการทะเบียนไว้เป็น

หลักฐาน

- (7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
- (8) งานเสร็จทันเวลา

- (9) ผลงานได้ตามมาตรฐาน
- (10) การทำงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- (11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการสอนงานได้
- (12) ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังตารางที่ 2.2 โดยเน้นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับบุคลากร เป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารองค์กร การทำงานของบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และลดความคืบหน้าประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับใช้กับองค์กรต่อไป

- องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้
- (1) ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร
  - (2) ด้านขั้นตอนการทำงานถูกต้องมาตรฐาน
  - (3) ด้านการคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา
  - (4) ด้านการบริหารเวลา
  - (5) ด้านการให้บริการผู้มารับบริการ

ตารางที่ 2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

| องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน               | เดวิด กู๊ดแมน (2555) | กฤษดากร วัฒนวิเศษ (2550) | สไมล์ ทัชชะ (2543) | ทิวา ปัญญา (2553) | วิมลมาศ ไชย (2550) | เดวิด กู๊ดแมน (2550) | สุวิมล สุวรรณต่าง (2550) | สุวิมล วัฒน (2554) | Chris Ashon (1996) | Dev Raj Adikari (2010) | M.C.Emilli (1998) | Andrew Morgan and Sarah Anthong (2008) | รวม |
|--|----------------------|--------------------------|--------------------|-------------------|--------------------|----------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|------------------------|-------------------|--|-----|
| 1. การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดการสูญเสีย น้อย | ✓                    | ✓                        | ✓                  | ✓                 | ✓                  | ✓                    | ✓                        |                    |                    | ✓                      | ✓                 |  | 8   |
| 2. การทำงานที่ถูกต้องได้ตามมาตรฐาน               | ✓                    | ✓                        |                    |                   |                    |                      |                          | ✓                  | ✓                  | ✓                      |                   |  | 5   |
| 3. การใช้เทคโนโลยีที่สะดวกทันสมัย                | ✓                    |                          | ✓                  |                   | ✓                  |                      |                          |                    |                    |                        |                   | ✓                                      | 4   |
| 4. การทำงานทันตามกำหนด                           | ✓                    | ✓                        |                    |                   | ✓                  | ✓                    | ✓                        | ✓                  |                    |                        | ✓                 |  | 5   |
| 5. ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ต่อการทำงาน         | ✓                    |                          | ✓                  | ✓                 |                    |                      |                          | ✓                  |                    |                        |                   |  | 4   |
| 6. การทำงานก่อให้เกิดกำไรในองค์กร                | ✓                    | ✓                        |                    | ✓                 |                    |                      |                          |                    |                    |                        |                   |  | 3   |
| 7. การเข้าใจในหน้าที่การทำงาน                    |                      |                          |                    |                   |                    |                      |                          |                    | ✓                  | ✓                      | ✓                 |  | 3   |
| 8. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน                   |                      |                          | ✓                  |                   |                    |                      |                          | ✓                  | ✓                  |                        |                   |  | 3   |
| 9. มีความยุติธรรมขององค์กร                       |                      |                          |                    | ✓                 |                    |                      |                          | ✓                  |                    |                        |                   | ✓                                      | 3   |

ตารางที่ 2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน (ต่อ)

| องค์ประกอบของประสิทธิภาพ<br>ในการทำงาน                   | เลียมเกียรติ แก้วหอม<br>(2555) | กฤษดากร หุ่นสมบูรณ์<br>(2550) | ทนายสิทธิโชค (2543) | ทิวา ปฏิภาณสิทธิ์<br>(2553) | วิมลนาศ ไรไธว<br>(2550) | เมธาภรณ์ สุวรรณสว่าง<br>(2550) | สุกัญญา นวณธ์<br>(2554) | Chris Ashon<br>(1996) | Dev Raj Adikari (2010) | M.C.Emilini (1998) | Andrew Morgan and<br>Sarah Anthony (2008) | รวม |
|--|--------------------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------|---|-----|
| 10. การแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง            |                                |                               |                     |                             |                         |                                | ✓                       |                       |                        |                    | ✓   | 2   |
| 11. ให้รางวัลแก่งานที่ดีและการยกย่อง                     |                                |                               |                     | ✓                           |                         |                                | ✓                       |                       | ✓                      |                    |   | 3   |
| 12. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ                           |                                |                               | ✓                   |                             | ✓                       | ✓                              |                         |                       | ✓                      |                    |   | 4   |
| 13. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ                            | ✓                              | ✓                             |                     | ✓                           | ✓                       |                                |                         | ✓                     |                        |                    |   | 5   |
| 14. ผลงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่<br>กำหนด |                                | ✓                             | ✓                   |                             | ✓                       |                                | ✓                       |                       |                        |                    |   | 4   |
| 15. ขั้นตอนการทำงานใช้เวลาที่เหมาะสมรวดเร็ว              |                                | ✓                             | ✓                   | ✓                           |                         | ✓                              |                         |                       |                        | ✓                  |   | 5   |
| 16. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน                            |                                |                               | ✓                   |                             |                         | ✓                              |                         | ✓                     |                        |                    |   | 3   |
| 17. ความฉันทันดี และความสามรถเฉพาะตัว                    |                                |                               |                     |                             |                         |                                |                         | ✓                     | ✓                      |                    |   | 3   |

ตารางที่ 2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน (ต่อ)

| องค์ประกอบของประสิทธิภาพ<br>ในการทำงาน | เฉลิมเกียรติ แก้วหอม<br>(2555) | กฤษดากร หุ่นสมุทร<br>(2550) | สไมล์ สุธนะ (2543) | ทิวา ปิฎฐานนท์<br>(2553) | วิมลมาศ ไชย<br>(2550) | เดวสิทธิ์ สุวรรณวงศ์<br>(2550) | สุจิตา วัฒนดี<br>(2554) | Chris Ashon<br>(1996) | Dev Raj Adikari (2010) | M.C.Emilini (1998) | Andrew Morgan and<br>Sarah Anthong (2008) | รวม |
|--|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------|---|-----|
| 18. คณิตศาสตร์ที่การแก้ปัญหา           | ✓                              |                             | ✓                  | ✓                        |                       | ✓                              |                         | ✓                     |                        |                    |   | 4   |
| 19. ความเชื่อมั่นในตนเอง               |                                |                             |                    | ✓                        |                       | ✓                              |                         | ✓                     |                        |                    |   | 3   |
| 20. ความขง่างานของงาน                  |                                |                             |                    | ✓                        |                       |                                |                         |                       |                        |                    |   | 1   |
| 21. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์           |                                |                             |                    |                          |                       |                                |                         | ✓                     |                        |                    |   | 1   |
| 22. การฝึกอบรมและการพัฒนา              |                                |                             |                    |                          |                       |                                |                         |                       | ✓                      | ✓                  |   | 2   |

สรุปองค์ประกอบเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ

- (1) เรื่อง การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดการสูญเสียน้อย มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร
- (2) เรื่อง การทำงานถูกต้องได้ตามมาตรฐาน และเรื่อง ขั้นตอนการทำงานใช้เวลาที่เหมาะสม รวดเร็ว มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านขั้นตอนการทำงานถูกต้องมาตรฐาน
- (3) เรื่อง คิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา
- (4) เรื่อง การทำงานทันตามกำหนด และเรื่อง ผลงานที่ปฏิบัติได้ มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนด มีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการบริหารเวลา
- (5) เรื่อง ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่คื่อการทำงาน และเรื่อง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการให้บริการผู้มารับบริการ

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ณัฐกรฤดา อภิโชติภพนิพิฐ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทย ดาบุชิ อิเล็กทริก จำกัด โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายผลิตของ บริษัท ไทย ดาบุชิ อิเล็กทริก จำกัด จำนวน 296 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน และรายได้ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9347 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9555 ด้าน โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8378 ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9024 ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8377 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9815 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9527 ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีแรงจูงใจการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีคุณภาพ

ชีวิตในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุการทำงาน และ รายได้ต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) พนักงานที่มี เพศ อายุ อายุการทำงาน และรายได้ต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 4) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงาน คิดเป็นร้อยละ 49.14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 5) คุณภาพชีวิตในการ ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพนักงานคิดเป็นร้อยละ 28.84 อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ศุภิมา เหมือนครุฑ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ แห่งหนึ่ง โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์ จำนวน 345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ของบริษัทผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และระดับรายได้ แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ด้าน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพการทำงาน และสภาพสังคมในองค์กรมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.8577 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านงานและลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน และด้านความรู้สึกรู้สึกต่อตนเอง มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.825 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.8798 ผลการวิจัยพบว่า 1) การมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความตั้งใจลาออกจากงานอยู่ในระดับต่ำ 2) อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระดับรายได้ มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 3) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับ ความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภูวคณ วังศรีรัตน์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการ ผลิตของจังหวัดเพชรบุรี โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานใน โรงงาน อุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 395 คน เครื่องมือที่ใช้การวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผล

การปฏิบัติงานจากหนังสือ ตำรา เอกสาร งานวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี แบ่งออกเป็นรายด้าน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.756 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.698 ด้านค่าจ้างหรือค่าตอบแทน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.712 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.685 ด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.802 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.694 ด้านสวัสดิการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.825 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.834 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต แบ่งออกเป็นรายด้าน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านปริมาณงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.811 ด้านคุณภาพงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.768 ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.798 ด้านคุณลักษณะประจำตัว มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.871 ด้านความร่วมมือ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.787 ด้านความไว้วางใจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.829 ด้านความริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.692 และด้านผลการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.756 ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรีมีประสิทธิผลปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันและที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกโดยรวมและรายด้านกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สุนทร นามโคตรศรี (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา โดยทำการศึกษาจาก กลุ่มตัวอย่างบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับเรื่องการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน เงินเดือน และแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตทั้งหมด 8 ด้าน คือ ด้านประโยชน์และ

ความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ด้านคุณค่าทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านบทบาทระหว่างการทำงานกับสุขภาพที่มีความสมดุล และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอเป็นธรรมชาติความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.951 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอคำชะโนด จังหวัดนครราชสีมาในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับดีมากมีเพียงด้านเดียว คือ ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนที่เหลือระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง มี 7 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน ด้านคุณค่าทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน ด้านบทบาทระหว่างการทำงานกับสุขภาพที่มีความสมดุล และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมซึ่งจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลนั้น ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิไลพร บุญรอด (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 205 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาปรับปรุงขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน (อายุงาน) และแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 8 ด้าน ประกอบด้วย 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) โอกาสความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 4) โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของบุคคล 5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ 6) สิทธิส่วนบุคคล 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และ 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาทุกด้านและโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว รองลงมา คือด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และเหมาะสม ผลการเปรียบเทียบในการทำงานในภาพรวม จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ สถานภาพสมรส อายุ

ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้านตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

### 2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

อำพล ชรรมโชติ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 119 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานภาพของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน และระดับตำแหน่ง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย ด้านความรู้ความสามารถในงาน ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนร่วมขององค์กร ข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน ด้านระบบสารสนเทศ และด้านอื่นๆ มีค่าความเชื่อมั่น .97 ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศชาย ร้อยละ 71.43 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 50.42 ระดับการศึกษา ปวส/อนุปริญญา ร้อยละ 40.34 ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี ร้อยละ 37.28 อัตราเงินเดือน 20,000-30,000 บาท ร้อยละ 32.77 และระดับตำแหน่งระดับ 4 – ระดับ 5 ร้อยละ 55.46 การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับที่ 1 ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ รองลงมาด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการตระหนักถึงประโยชน์ส่วนร่วมขององค์กร ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และด้านความรู้ความสามารถในงานตามลำดับ และผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน อัตราเงินเดือนต่างกัน และระดับตำแหน่งต่างกันมากพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ภูวนัย เกษบุญชู (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1 โดยประชากรที่ทำการศึกษาเป็นข้าราชการระดับนายทหารสัญญาบัตรระดับต่ำกว่ารองผู้บัญชาการ ชั้นยศนาวาโท (น.ท.) ลงมาจนถึงเรือตรี (ร.ต.) จำนวน 42 นาย และนายทหารประทวน ชั้นยศ พันจ่าเอก (พ.จ.อ.) ลงมาจนถึงจ่าตรี (จ.ต.) จำนวน 108 นาย รวมจำนวนทั้งสิ้น 150 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือขึ้นเอง โดยศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ

ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ชั้นยศ รายได้ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ การศึกษาอบรมเพิ่มเติม การปกครองบังคับบัญชา สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า และสวัสดิการ คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพงาน ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และเทคนิคในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 ซึ่งยอมรับได้ว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการในสังกัดกองทัพเรือภาคที่ 1 ส่วนใหญ่มียศระดับจ่าตรี – จ่าเอก อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 10 – 20 ปี มีรายได้ 10,000 – 15,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านรายได้การปกครองบังคับบัญชา สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า และสวัสดิการ โดยสามารถทำนายหรืออธิบายความแปรผันได้ร้อยละ 66.30 และข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรสนับสนุนให้ข้าราชการได้รับการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงพัฒนาด้านสวัสดิการให้เพียงพอและเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จัดหาเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และอะไหล่ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ภทรีย์ จันทร์ทองกุล (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้คือ บุคลากรทุกฝ่ายในบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด จำนวน 35 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจาก การทบทวนวรรณกรรม ซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.943 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สาขาวิชา สถาบันการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และสถานการณืจ้างงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย นโยบายการบริหารงานบริษัทและงานที่ทำ ค่าจ้างและเงินเดือน สวัสดิการ ความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความอิสระในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรบริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-25 ปี และมากกว่าครึ่งหนึ่งของบุคลากรมีสถานภาพเป็นโสด และการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทเฉลี่ยประมาณ 1.28 ปี (ประมาณ 15 เดือน) และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจใน

การทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรของบริษัทตลาด คอท คอม จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานด้านบริษัทและงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน ความอิสระในการทำงานอยู่ในระดับสูง

สมยศ เข้มเฟื่อน (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการที่ ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเอเชียน มารีนเซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 250 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นจำแนกเป็นพนักงานปฏิบัติการ 8 แผนก โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.7928 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์เท่ากับ 0.7943 และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เท่ากับ 0.7417 โดยในการวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า เพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านปริมาณ และด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณและด้านคุณภาพดีกว่าเพศชาย อายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงานด้านคุณภาพ และด้านผลผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 49 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพ และด้านผลผลิตดีกว่าพนักงานที่มีอายุ 23-35 ปี และอายุ 36-48 ปี ระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา มีประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปวส/อนุปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

นวพรรษ จำรัสศรี (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป จำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยอาศัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน แบบสอบถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และปัจจัยด้านการจัดการ และแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านต่างๆ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุ๊ป ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในบริษัท เอ็ม

แอนด์ เอ กรู๊ป มีระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในระดับสูง สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ พนักงานที่มีเพศ และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ กับระดับประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับแอลฟาเท่ากับ 0.05 ส่วนพนักงานทำงานที่มีอายุและการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน สำหรับปัจจัยด้านการจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่ การจัดการองค์กร การนำและการควบคุมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ส่วนการวางแผนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สำหรับข้อเสนอแนะ บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรู๊ป ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการนำและการควบคุมเพิ่มขึ้นเพื่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น

จุฑาทิพย์ ศรีโย (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย โดยทำการศึกษากับพนักงานของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดเชียงราย จำนวน 147 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมีผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาทำงาน ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่ที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย คือ ด้านรายได้และค่าตอบแทน ร้อยละ 4.30 รองลงมา ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ร้อยละ 4.02 และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติหรือแสดงเป็นร้อยละ 3.94 ส่วนปัญหาด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมากที่สุด อันเนื่องมาจากพนักงานมีภาระงานเยอะเกินกว่าอัตรากำลัง ทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานให้เสร็จได้ทันเวลาทำการ และพนักงานมีความกดดันในส่วนของเป้าหมายของธนาคารที่เพิ่มขึ้น เช่น ประกันชีวิต กองทุน บัตรเครดิต และสินเชื่อ ฯลฯ

ไพบุลย์ ตั้งใจ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 237 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษา เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา

รายได้ ฝ่ายที่สังกัด และประสบการณ์ การปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการตามหลักอิทธิบาท 4 ประกอบด้วย 1) ด้านฉันทะ 2) ด้านวิริยะ 3) ด้านจิตตะ 4) ด้านวิมังสา ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.861 และปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท 4 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด จังหวัดสมุทรปราการตามหลักอิทธิบาท 4 ไม่แตกต่างกัน จึงไม่ยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานได้แก่ รายได้ยังไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมยังไม่ค่อยสะอาด สวัสดิการยังไม่ครอบคลุม เทคโนโลยีด้านเอกสารยังไม่ดีพอ สถานที่จอดรถน้อย และยังคงเสียค่าที่จอดรถ ความล่าช้าด้านเอกสารการให้คำปรึกษากับลูกค้ายังไม่ดีเท่าที่ควร และเจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 ขั้นตอนการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ บุคลากรในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี) รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,700 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 23 กันยายน 2556)

##### 3.1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของบุคลากร โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามจุดรวมงาน จำนวน 12 จุดรวมงาน เป็นปัจจัยหลักในการสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม เนื่องจากมีจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ธาณินทร์ ศิลปจารุ (2553 ; อ้างอิงจาก Taro Yamane, 1973) ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลาก (Lottery Method) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 324 คน ในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ส่งข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และได้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างกลับคืนมา จำนวน 331 คน เพื่อให้ได้ใช้ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างให้เกิดประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงใช้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้จริง จำนวน 331 คน สูตรในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดให้

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของกลุ่มประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนทางสถิติของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{1700}{1 + 1700 (0.05)^2}$$

จากการคำนวณตามสูตรกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการวิจัยเท่ากับ 324 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลได้จริงจำนวน 331 คน การแบ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนและสัดส่วนของประชากรและกลุ่มตัวอย่างบุคลากร จำแนกตามสังกัดจตุรรวม  
งานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี  
(ข้อมูล ณ วันที่ 23 กันยายน 2556)

| ลำดับ<br>ที่ | สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค                 | จำนวน<br>ประชากร | สัดส่วน        | จำนวน<br>กลุ่ม<br>ตัวอย่าง | จำนวนกลุ่ม<br>ตัวอย่าง<br>(เก็บจริง) |
|--------------|---|------------------|----------------|----------------------------|--------------------------------------|
| 1            | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด<br>อุบลราชธานี | 258              | (258x324)/1700 | 49                         | 49                                   |
| 2            | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด        | 174              | (174x324)/1700 | 33                         | 33                                   |
| 3            | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดศรีสะเกษ        | 195              | (195x324)/1700 | 37                         | 37                                   |
| 4            | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด<br>มหาสารคาม   | 199              | (199x324)/1700 | 38                         | 38                                   |
| 5            | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์       | 138              | (138x324)/1700 | 26                         | 26                                   |
| 6            | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอำนาจเจริญ      | 126              | (126x324)/1700 | 24                         | 24                                   |
| 7            | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยโสธร           | 133              | (133x324)/1700 | 25                         | 25                                   |
| 8            | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร        | 109              | (109x324)/1700 | 21                         | 21                                   |
| 9            | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสลภูมิ           | 87               | (87x324)/1700  | 17                         | 18                                   |
| 10           | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกันทรลักษ์        | 83               | (83x324)/1700  | 16                         | 20                                   |
| 11           | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสมเด็จ            | 100              | (100x324)/1700 | 19                         | 20                                   |
| 12           | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเดชอุดม           | 98               | (98x324)/1700  | 19                         | 20                                   |
|              | <b>รวม</b>                                | <b>1,700</b>     |                | <b>324</b>                 | <b>331</b>                           |

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ในองค์กรปัจจุบัน แบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ โดยปรับข้อความให้เหมาะสมกับบริบทของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร ด้านขั้นตอนการทำงานถูกต้องตามมาตรฐาน ด้านการคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา ด้านการบริหารเวลา และด้านการให้บริการผู้มารับบริการ โดยปรับข้อความให้เหมาะสมกับบริบทของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้โอกาสผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

เมื่อรวบรวมข้อมูล และแจกแจงความถี่ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล โดยอาศัยสูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2552) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.3 ขั้นตอนการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และ ความเชื่อมั่น (Reliability) ตามขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย

3.3.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ โดยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยใช้วิธีคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence: IOC) โดยสูตรการคำนวณ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{IOC} &= \frac{\sum R}{N} \\ \sum R &= \text{ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ} \\ N &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ} \end{aligned}$$

โดยพิจารณาค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป สำหรับข้อคำถามที่ค่าต่ำกว่า 0.50 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข และนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบก่อนนำไปทดลองใช้

3.3.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา คือบุคลากรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตใกล้เคียง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพรายข้อ (Item Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้าน และทั้งฉบับของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach Alpha) ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ 0.965 (เอกสารแนบตามภาคผนวก ค) แสดงว่าค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมาก เนื่องจากค่าที่ได้เป็นบวก และมีค่าเข้าใกล้ 1 ซึ่งหมายความว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำมาใช้ในการงานวิจัยได้เป็นอย่างดี

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถาม ให้แก่บุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 324 คน ผู้วิจัยได้ส่งข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3.4.2 รวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้รับคืน และได้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างกลับคืนมา จำนวน 331 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้ลงทะเบียนตามแบบลงทะเบียน (Coding Form) และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูล และเสนอค่าสถิติ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) ดังนี้

#### 3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

3.5.1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้จำแนกกลุ่ม หรือแยกประเภทในการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนก และแปลความหมายของตัวแปร และใช้ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างตัวแปรในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงลักษณะการกระจายข้อมูล

#### 3.5.2 สถิติเพื่อตอบคำถามการวิจัย ได้แก่

3.5.2.1 สถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง (t-test) เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างตัวแปรของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม

3.5.2.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test) แบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกันมากกว่า 2 กลุ่ม

3.5.2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม มีเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อวยพร เรื่องตระกูล (2554 ; อ้างอิงจาก Salkind, Neil J, 2000) ดังตารางที่ 3.2

**ตารางที่ 3.2** เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

| ขนาดความสัมพันธ์ | ความหมาย                 |
|------------------|--------------------------|
| 0.01 – 0.20      | มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก  |
| 0.21 – 0.40      | มีความสัมพันธ์กันต่ำ     |
| 0.41 – 0.60      | มีความสัมพันธ์กันปานกลาง |
| 0.61 – 0.80      | มีความสัมพันธ์กันสูง     |
| 0.81 – 1.00      | มีความสัมพันธ์กันสูงมาก  |

3.5.2.4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)  
เพื่อหาลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี นำเสนอผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้น (Descriptive Statistics)

4.2 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานระหว่าง ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล

4.3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน กับตัวแปรทำนาย (Independent Variables)

4.4 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

4.5 สรุปข้อมูลข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยงานวิจัยนี้มีการใช้สัญลักษณ์ในการนำเสนอข้อมูล ดังนี้

|           |     |   |
|-----------|-----|---|
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย   |
| SD        | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  |
| P         | แทน | ความน่าจะเป็น (Probability)                                       |
| t         | แทน | ค่าการแจกแจงแบบที (t-distribution)                                |
| F         | แทน | ค่าการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)                               |
| $H_0$     | แทน | สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)                                    |
| $H_1$     | แทน | สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)                              |
| B         | แทน | สัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)                     |
| Beta      | แทน | สัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficient) |
| R         | แทน | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ                                      |
| $R^2$     | แทน | สัมประสิทธิ์การทำนาย  |

|              |     |  |
|--------------|-----|--|
| S.E.         | แทน | ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน                                       |
| $\hat{Y}$    | แทน | ประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้จากการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ     |
| $\hat{Z}$    | แทน | ประสิทธิภาพในการทำงานที่ได้จากการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน |
| Gender       | แทน | เพศ  |
| Age          | แทน | อายุ   |
| Status       | แทน | สถานภาพสมรส  |
| Education    | แทน | ระดับการศึกษา  |
| Position     | แทน | ตำแหน่ง  |
| Income       | แทน | รายได้   |
| Work Age     | แทน | อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน                                 |
| Quality      | แทน | คุณภาพชีวิตในการทำงานรวม                                     |
| Environment  | แทน | ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                    |
| Relationship | แทน | ด้านความผูกพันกับองค์กร                                      |
| Team Work    | แทน | ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น               |
| Progress     | แทน | ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน                                   |
| Benefits     | แทน | ด้านรายได้และสวัสดิการ                                       |
| Efficiency   | แทน | ประสิทธิภาพในการทำงานรวม                                     |
| Resources    | แทน | ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร                                   |
| Standard     | แทน | ด้านการทำงานตามขั้นตอนและถูกต้องมาตรฐาน                      |
| Problem      | แทน | ด้านการวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา                               |
| Time         | แทน | ด้านการบริหารเวลา  |
| Service      | แทน | ด้านการให้บริการผู้มารับบริการ                               |

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้น (Descriptive Statistics)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 331 คน สรุปดังนี้

#### 4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

4.1.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

| ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล     | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|---------------------------|------------|------------|
| <b>เพศ</b>                |            |            |
| ชาย                       | 204        | 61.63      |
| หญิง                      | 127        | 38.37      |
| <b>รวม</b>                | <b>331</b> | <b>100</b> |
| <b>สถานภาพ</b>            |            |            |
| โสด                       | 70         | 21.15      |
| สมรส/อยู่ด้วยกัน          | 238        | 71.90      |
| หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ | 23         | 6.95       |
| <b>รวม</b>                | <b>331</b> | <b>100</b> |
| <b>ระดับการศึกษา</b>      |            |            |
| ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส.     | 24         | 7.25       |
| อนุปริญญา/ปวส.            | 101        | 30.51      |
| ปริญญาตรี                 | 190        | 57.40      |
| สูงกว่าปริญญาตรี          | 16         | 4.83       |
| <b>รวม</b>                | <b>331</b> | <b>100</b> |
| <b>ตำแหน่งงาน</b>         |            |            |
| พนักงาน                   | 301        | 90.94      |
| หัวหน้าแผนก               | 23         | 6.95       |
| อื่นๆ                     | 7          | 2.11       |
| <b>รวม</b>                | <b>331</b> | <b>100</b> |

**ตารางที่ 4.1** จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน (ต่อ)

| ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล        | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|------------------------------|------------|------------|
| อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน |            |            |
| ต่ำกว่า 5 ปี                 | 61         | 18.43      |
| 5 ปี ไม่เกิน 10 ปี           | 48         | 14.50      |
| 10 ปี ไม่เกิน 15 ปี          | 35         | 10.57      |
| มากกว่า 15 ปีขึ้นไป          | 187        | 56.50      |
| <b>รวม</b>                   | <b>331</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 331 คน พบว่าส่วนมากเป็นเพศชาย มีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 61.63 และเป็นเพศหญิง จำนวน 127 คนคิดเป็นร้อยละ 38.37 สถานภาพ พบว่า สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันมากที่สุดคือ จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.15 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.95 ตามลำดับ ระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 57.40 รองลงมาคือ การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.51 ระดับต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.83 ตามลำดับ ส่วนตำแหน่งงาน ตำแหน่งพนักงานมากที่สุด จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 90.94 รองลงมาคือ ตำแหน่งหัวหน้าแผนก จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.95 และตำแหน่งงานอื่นๆ เป็นตำแหน่งผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้ชำนาญการ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.11 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันมีการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 18.43 อายุการทำงาน 5 ปี ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และ 10 ปี ไม่เกิน 15 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.57 ตามลำดับ

4.1.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตาม อายุ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดปรากฏผล ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญจำแนกเป็นอายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ลักษณะส่วนบุคคล               | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) |
|-------------------------------|-------------------------|---------------------------|
| 1. อายุ (ปี)                  | 41.86                   | 10.081                    |
| 2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท) | 34,028.08               | 17,889.107                |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า อายุของบุคลากรมีอายุเฉลี่ย 41.86 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10.081 ปี และ พบว่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 34,028.08 บาทต่อเดือน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 17,889.107 บาท

#### 4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดปรากฏผล ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น คุณภาพชีวิตในการทำงานรวม

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน                             | ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) | ระดับความคิดเห็น |
|---|-------------------------|---------------------------|------------------|
| 1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน                      | 3.46                    | 0.74                      | มาก              |
| 2. ด้านความผูกพันกับองค์กร                        | 4.25                    | 0.53                      | มากที่สุด        |
| 3. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น | 4.07                    | 0.54                      | มาก              |
| 4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน                     | 3.88                    | 0.70                      | มาก              |
| 5. ด้านรายได้และสวัสดิการ                         | 3.84                    | 0.66                      | มาก              |
| <b>คุณภาพชีวิตในการทำงานรวม</b>                   | <b>3.90</b>             | <b>0.48</b>               | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นมาก โดยค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านความผูกพันกับองค์กร ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 โดยลำดับต่อมาคือ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 ลำดับต่อมาคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 ลำดับต่อมาคือ ด้านรายได้และสวัสดิการ ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

| 1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) | ระดับความ<br>คิดเห็น |
|--|----------------------------|----------------------------------|----------------------|
| 1.1 ระดับแสงสว่าง และอุณหภูมิในห้องทำงานมีความเหมาะสม  | 3.80                       | 0.75                             | มาก                  |
| 1.2 อุปกรณ์สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์เพียงพอ และคุณภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของท่าน | 3.67                       | 0.93                             | มาก                  |
| 1.3 การจัดแบ่งพื้นที่ทำงานตามแผนกมีสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน                                | 3.40                       | 0.93                             | มาก                  |
| 1.4 บริเวณพื้นที่จอดรถเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร และผู้รับบริการ                              | 2.98                       | 1.12                             | ปานกลาง              |
| 1.5 องค์กรมีระบบมาตรฐานความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน   | 3.56                       | 0.93                             | มาก                  |
| 1.6 องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น เช่น ต้นไม้ที่ที่นั่งพัก                                       | 3.36                       | 1.05                             | ปานกลาง              |
| <b>รวม</b>   | <b>3.46</b>                | <b>0.74</b>                      | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับระดับแสงสว่าง และ อุณหภูมิในห้องทำงานมีความเหมาะสมสูงสุด โดยมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.75 รองลงมาคือ อุปกรณ์สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์ เพียงพอ และคุณภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 องค์กรมีระบบมาตรฐานความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 การจัดแบ่งพื้นที่ทำงานตามแผนกมีสัดส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.93 องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น เช่น ต้นไม้ มีที่นั่งพัก ระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05 ส่วนข้อที่ผลการประเมินน้อยที่สุดคือ บริเวณพื้นที่จอดรถเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรและผู้รับบริการ ระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร

| 2. ด้านความผูกพันกับองค์กร   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับความ<br>คิดเห็น |
|--|----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| 2.1 ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และรู้สึกมีความภาคภูมิใจที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค                    | 4.46                       | 0.71                          | มากที่สุด            |
| 2.2 ท่านมักจะมาทำงานก่อนเวลา และยินดีที่จะทำงานล่วงเวลาแม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทน                               | 4.00                       | 0.79                          | มาก                  |
| 2.3 ท่านมีส่วนร่วมช่วยองค์กรประหยัดพลังงาน เช่น ปิดน้ำ ปิดไฟ และปิดเครื่องใช้สำนักงานทุกครั้งเมื่อเลิกใช้งาน | 4.27                       | 0.69                          | มากที่สุด            |
| 2.4 ท่านปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ขององค์กรอย่างเคร่งครัด ด้วยความเต็มใจ                                   | 4.29                       | 0.66                          | มากที่สุด            |
| 2.5 ท่านร่วมทำกิจกรรมทุกครั้งที่องค์กรจัดขึ้นด้วยความเต็มใจ  | 4.23                       | 0.68                          | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | 4.25                       | 0.53                          | มากที่สุด            |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความผูกพันกับองค์กร โดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า บุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับท่านมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและรู้สึกมีความภาคภูมิใจที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสูงสุด โดยอยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ขององค์กรอย่างเคร่งครัดด้วยความเต็มใจ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 การมีส่วนร่วมช่วยขององค์กรประหยัดพลังงาน เช่น ปิดน้ำ ปิดไฟ และปิดเครื่องใช้สำนักงานทุกครั้งเมื่อเลิกใช้งาน ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 การร่วมทำกิจกรรมทุกครั้งที่ต้องจัดขึ้นด้วยความเต็มใจ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ส่วนข้อที่ผลการประเมินน้อยที่สุดคือ การมาทำงานก่อนเวลา และยินดีที่จะทำงานล่วงเวลาแม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทน ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

| 3. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>(SD) | ระดับความคิดเห็น |
|--|----------------------------|------------------------------|------------------|
| 3.1 ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน   | 4.29                       | 0.68                         | มากที่สุด        |
| 3.2 ท่านได้รับความร่วมมือ และการยอมรับความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน                                     | 4.02                       | 0.65                         | มาก              |
| 3.3 ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้  | 3.95                       | 0.73                         | มาก              |
| 3.4 ท่านเห็นความสำคัญในการให้เกียรติกันและกันในการปฏิบัติงานทั้งต่อผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา | 4.35                       | 0.66                         | มากที่สุด        |
| 3.5 ในองค์กรของท่านมีความสามัคคี เข้าใจซึ่งกันและกันในระหว่างปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด        | 3.85                       | 0.80                         | มาก              |

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (ต่อ)

| 3. ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>(SD) | ระดับความคิดเห็น |
|--|----------------------------|------------------------------|------------------|
| 3.6 ท่านได้รับความช่วยเหลือ และคำแนะนำจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน | 3.96                       | 0.79                         | มาก              |
| รวม  | 4.07                       | 0.54                         | มาก              |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นโดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการเห็นความสำคัญในการให้เกียรติกันและกันในการปฏิบัติงานทั้งต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 รองลงมาคือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 การได้รับความร่วมมือ และการยอมรับความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 มี การได้รับความช่วยเหลือ และคำแนะนำจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.79 ความสามารถในการปรึกษาเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ส่วนข้อที่ผลการประเมินน้อยที่สุดคือ ในองค์กรมีความสามัคคี เข้าใจซึ่งกันและกันในระหว่างปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ย 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

| 4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) | ระดับความ<br>คิดเห็น |
|--|----------------------------|----------------------------------|----------------------|
| 4.1 ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนางานโดยเข้ารับการอบรม และศึกษาดูงาน ทำให้เพิ่มพูนความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน | 3.60                       | 0.97                             | มาก                  |
| 4.2 การกำหนดเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและผลงานที่ปฏิบัติได้                             | 3.49                       | 0.96                             | มาก                  |
| 4.3 งานที่ปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น   | 3.71                       | 0.88                             | มาก                  |
| 4.4 ท่านคิดว่าอาชีพที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่มั่นคง และสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตในการทำงาน   | 4.37                       | 0.71                             | มากที่สุด            |
| 4.5 งานที่ทำอยู่ขณะนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความรู้ ความสามารถมาใช้เต็มที่  | 4.02                       | 0.85                             | มาก                  |
| <b>รวม</b>   | <b>3.84</b>                | <b>0.66</b>                      | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับอาชีพที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่มั่นคง และสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตในการทำงานสูงสุด โดยมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 รองลงมาคือ งานที่ทำอยู่ขณะนี้เปิดโอกาสในการได้นำความรู้ความสามารถมาใช้เต็มที่ ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 งานที่ปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 การมีโอกาสได้รับการพัฒนาโดยเข้ารับการอบรม และศึกษาดูงานทำให้เพิ่มพูนความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน ระดับความ

คิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.97 ส่วนข้อที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุดคือ การกำหนดเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและผลงานที่ปฏิบัติได้ ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ

| 5. ด้านรายได้และสวัสดิการ   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) | ระดับความ<br>คิดเห็น |
|---|----------------------------|----------------------------------|----------------------|
| 5.1 รายได้ที่ท่านได้รับ เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือค่าไฟฟ้า เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ                           | 3.93                       | 0.84                             | มาก                  |
| 5.2 รายได้ที่ท่านได้รับ เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือค่าไฟฟ้า เหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบ                   | 3.84                       | 0.86                             | มาก                  |
| 5.3 รายได้ที่ท่านได้รับ เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือค่าไฟฟ้า เพียงพอต่อการดำรงชีพ                                   | 3.60                       | 0.86                             | มาก                  |
| 5.4 องค์กรมีการจัดสรรสวัสดิการให้กับบุคลากรเพียงพอ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และสวัสดิการเงินกู้ เป็นต้น | 4.06                       | 0.80                             | มากที่สุด            |
| 5.5 สิทธิต่างๆ เช่น การเบิกเบี่ยงเลี้ยง และสิทธิในการลา ที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสม                         | 3.99                       | 0.85                             | มาก                  |
| รวม   | 3.88                       | 0.70                             | มาก                  |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับองค์กรมีการจัดสรรสวัสดิการให้กับบุคลากรเพียงพอ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และสวัสดิการเงินกู้ เป็นต้น ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.80 รองลงมาคือ สิทธิต่างๆ เช่น การเบิกเบี่ยงเลี้ยง และสิทธิในการลาที่ได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสม ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.85 รายได้ที่ได้รับ เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือค่าไฟฟ้า เหมาะสมกับ

ความรู้ความสามารถ ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84 รายได้ที่ได้รับ เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือค่าไฟฟ้า เหมาะสมกับปริมาณงาน และความรับผิดชอบ ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 ส่วนข้อที่ผลการประเมินน้อยที่สุดคือ รายได้ที่ได้รับ เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือค่าไฟฟ้า เพียงพอต่อการดำรงชีพ ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 ตามลำดับ

#### 4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดปรากฏผล ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญ ประสิทธิภาพในการทำงานรวม

| ประสิทธิภาพในการทำงาน                      | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) | ระดับความ<br>คิดเห็น |
|--|----------------------------|----------------------------------|----------------------|
| 1. ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร              | 3.79                       | 0.62                             | มาก                  |
| 2. ด้านการทำงานตามขั้นตอนและถูกต้องมาตรฐาน | 3.96                       | 0.50                             | มาก                  |
| 3. ด้านการวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา          | 3.92                       | 0.54                             | มาก                  |
| 4. ด้านการบริหารเวลา                       | 4.07                       | 0.58                             | มาก                  |
| 5. ด้านการให้บริการผู้มารับบริการ          | 4.25                       | 0.50                             | มากที่สุด            |
| <b>ประสิทธิภาพในการทำงานรวม</b>            | <b>4.00</b>                | <b>0.45</b>                      | <b>มาก</b>           |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคโดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านการให้บริการผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการบริหารเวลา ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 ลำดับต่อมาคือ ด้านการทำงานตามขั้นตอนและถูกต้องมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 ลำดับต่อมาคือ ด้านการวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการใช้ทรัพยากร  
ในองค์กร

| 1. ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) | ระดับความ<br>คิดเห็น |
|---|----------------------------|----------------------------------|----------------------|
| 1.1 ท่านใช้งบประมาณที่องค์กรจัดสรรเพื่อการ<br>ปฏิบัติงาน ให้เกิดความคุ้มค่า และประหยัดตาม<br>กรอบที่ตั้งไว้ | 3.92                       | 0.68                             | มาก                  |
| 1.2 ท่านได้นำทรัพยากรขององค์กรไปใช้ให้เกิด<br>ประโยชน์สูงสุด แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ                    | 4.00                       | 0.67                             | มาก                  |
| 1.3 ท่านคิดว่าองค์กรมีการจัดสรรคนให้เหมาะสมกับ<br>งาน และปริมาณงาน พนักงานสามารถทำงาน<br>ทดแทนกันได้        | 3.44                       | 0.94                             | มาก                  |
| <b>รวม</b>  | 3.79                       | 0.62                             | มาก                  |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ทรัพยากร  
ในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับท่านได้นำ  
ทรัพยากรขององค์กรไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีระดับ  
ความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมาคือ การใช้งบประมาณ  
ที่องค์กรจัดสรรเพื่อการปฏิบัติงาน ให้เกิดความคุ้มค่า และประหยัดตามกรอบที่ตั้งไว้ ระดับความ  
คิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ส่วนข้อที่ผลการประเมินน้อยที่สุดคือ องค์กร  
มีการจัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน และปริมาณงาน พนักงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ ระดับ  
ความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการทำงานตามขั้นตอน และถูกต้องมาตรฐาน

| 2. ด้านการทำงานตามขั้นตอนและถูกต้องมาตรฐาน                                 | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) | ระดับความคิดเห็น |
|--|----------------------------|----------------------------------|------------------|
| 2.1. ท่านมีความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงานได้ | 3.98                       | 0.64                             | มาก              |
| 2.2. ท่านสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านได้เป็นอย่างดี             | 4.10                       | 0.65                             | มาก              |
| 2.3. องค์กรจัดให้มีการอบรม ทบทวนขั้นตอน ระเบียบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ  | 3.59                       | 0.83                             | มาก              |
| 2.4. ท่านปฏิบัติงานตามระเบียบของไฟฟ้าอย่างเคร่งครัด                        | 4.16                       | 0.67                             | มาก              |
| รวม  | 3.96                       | 0.50                             | มาก              |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการทำงานตามขั้นตอน และถูกต้องมาตรฐาน โดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นुकลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานตามระเบียบของไฟฟ้าอย่างเคร่งครัดสูงสุด โดยมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมาคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านได้เป็นอย่างดี ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 การมีความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงานได้ ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ส่วนข้อที่ผลการประเมินน้อยที่สุดคือ องค์กรจัดให้มีการอบรม ทบทวนขั้นตอน ระเบียบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการวิเคราะห์การแก้ไข ปัญหา

| 3. ด้านการวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) | ระดับความ<br>คิดเห็น |
|--|----------------------------|----------------------------------|----------------------|
| 3.1 ท่านมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะ<br>หน้าได้เป็นอย่างดี   | 3.94                       | 0.61                             | มาก                  |
| 3.2 ท่านมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ<br>ปฏิบัติงาน โดยใช้หลักการเหตุผลไม่ขัดแย้งกับ<br>ระเบียบของไฟฟ้า | 4.00                       | 0.63                             | มาก                  |
| 3.3 งานที่ท่านรับผิดชอบมีโอกาสได้ใช้ความคิด<br>ริเริ่มสร้างสรรค์   | 3.83                       | 0.73                             | มาก                  |
| รวม  | 3.92                       | 0.54                             | มาก                  |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการวิเคราะห์การแก้ไข ปัญหาโดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยใช้หลักการเหตุผลไม่ขัดแย้งกับระเบียบของไฟฟ้าสูงสุด ระดับ ความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาคือ ท่านมีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน 0.61 ส่วนข้อที่ผลการประเมินน้อยที่สุดคือ งานที่รับผิดชอบมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.83 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการบริหารเวลา

| 4. ด้านการบริหารเวลา  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) | ระดับความ<br>คิดเห็น |
|---|----------------------------|----------------------------------|----------------------|
| 4.1 ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เอาใจใส่เพื่อให้<br>งานสำเร็จตามเป้าหมาย  | 4.18                       | 0.63                             | มาก                  |
| 4.2 ท่านวางแผนการทำงาน และเรียงลำดับ<br>ความสำคัญความเร่งด่วนของงานก่อนการ<br>ปฏิบัติงาน                                | 4.11                       | 0.66                             | มาก                  |
| 4.3 งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ท่านสามารถปฏิบัติ<br>ได้ทันตามกำหนด และมีเวลาเหลือเพื่อผ่อนคลาย<br>ความตึงเครียดจากการทำงาน | 3.90                       | 0.76                             | มาก                  |
| <b>รวม</b>  | 4.07                       | 0.58                             | มาก                  |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการบริหารเวลาโดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เอาใจใส่เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายสูงสุด โดยมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาคือ การวางแผนการทำงาน และเรียงลำดับความสำคัญความเร่งด่วนของงานก่อนการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 ส่วนข้อที่ผลการประเมินน้อยที่สุดคือ งานที่ได้รับมอบหมาย สามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนด และมีเวลาเหลือเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการให้บริการผู้มารับบริการ

| 5. ด้านการให้บริการผู้มารับบริการ  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) | ระดับความ<br>คิดเห็น |
|--|----------------------------|----------------------------------|----------------------|
| 5.1 ท่านได้มีการให้บริการด้วยมิตรไมตรีที่ดีทุก<br>สถานการณ์  | 4.10                       | 0.64                             | มาก                  |
| 5.2 ท่านให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กร<br>อย่างถูกต้องเสมอ  | 4.01                       | 0.66                             | มาก                  |
| 5.3 ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการ<br>แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และพวกพ้อง                    | 4.35                       | 0.67                             | มากที่สุด            |
| 5.4 ท่านมีความเข้าใจ และพร้อมอุทิศเวลา เพื่อการ<br>ให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเต็มที่                      | 4.22                       | 0.61                             | มากที่สุด            |
| 5.5 ท่านคิดเสมอว่าผู้มารับบริการทุกรายคือบุคคล<br>สำคัญต่อองค์กร และท่านเอง                                    | 4.45                       | 0.63                             | มากที่สุด            |
| 5.6 ท่านให้ความสำคัญในการรับรู้ และเข้าใจความ<br>ต้องการของผู้มารับบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์<br>ที่ดีขององค์กร | 4.39                       | 0.65                             | มากที่สุด            |
| <b>รวม</b>   | <b>4.25</b>                | <b>0.50</b>                      | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ระดับความคิดเห็นมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับ ความคิดว่าผู้มารับบริการทุกรายคือบุคคลสำคัญต่อองค์กร และพนักงานเองสูงสุด โดยมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 รองลงมาคือ การให้ความสำคัญในการรับรู้ และเข้าใจความต้องการของผู้มารับบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และพวกพ้อง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ความเข้าใจ และพร้อมอุทิศเวลาเพื่อการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเต็มที่

มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 การให้บริการด้วยมิตรไมตรีที่ดีทุกสถานการณ์ ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ส่วนข้อที่ผลการประเมินน้อยที่สุดคือ การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรอย่างถูกต้องเสมอ ระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 ตามลำดับ

## 4.2 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล

4.2.1 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้การวิเคราะห์แบบที (t-test)

สมมุติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี โดยภาพรวม ที่แตกต่างกัน สามารถตั้งสมมุติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมุติฐานย่อยข้อที่ 1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

$H_0$ : บุคลากรที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ

| ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร | จำนวนคน | Mean   | SD      | t      | Sig   |
|---------------------------------|---------|--------|---------|--------|-------|
| ชาย                             | 204     | 3.9971 | 0.44353 | -0.018 | 0.715 |
| หญิง                            | 127     | 3.9980 | 0.45453 |        |       |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการวิเคราะห์การแจกแจงแบบที (t-test) ของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โดยภาพรวมเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศ ผลการ

วิเคราะห์ พบว่า ค่าสถิติ  $t\text{-test} = -.018$  Sig = 0.715 แสดงว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โดยภาพรวม เมื่อจำแนกตามเพศไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน ระหว่าง ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล (One Way ANOVA)

สมมติฐานข้อที่ 1.2 บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

$H_0$ : บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ

| แหล่งความแปรปรวน | Sum of Squares | df  | MS    | F     | Sig   |
|------------------|----------------|-----|-------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 0.972          | 2   | 0.486 | 2.454 | 0.088 |
| ภายในกลุ่ม       | 64.993         | 328 | 0.198 |       |       |
| รวม              | 65.965         | 330 |       |       |       |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมของบุคลากรระหว่างสถานภาพที่ต่างกัน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสถิติ  $F = 2.454$  Sig = 0.088 แสดงว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โดยภาพรวม เมื่อจำแนกตามสถานภาพไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

$H_0$ : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.17** การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

| แหล่งความแปรปรวน | Sum of Squares | df         | MS    | F     | Sig   |
|------------------|----------------|------------|-------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 0.055          | 3          | 0.018 | 0.091 | 0.965 |
| ภายในกลุ่ม       | 65.910         | 327        | 0.202 |       |       |
| <b>รวม</b>       | <b>65.965</b>  | <b>330</b> |       |       |       |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมของบุคลากรระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสถิติ  $F = 0.091$  Sig = 0.965 แสดงว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโดยภาพรวม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 1.4 บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

$H_0$ : บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.18** การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานีจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน

| แหล่งความแปรปรวน | Sum of Squares | df         | MS    | F     | Sig   |
|------------------|----------------|------------|-------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 0.528          | 2          | 0.264 | 1.323 | 0.268 |
| ภายในกลุ่ม       | 65.437         | 328        | 0.200 |       |       |
| <b>รวม</b>       | <b>65.965</b>  | <b>330</b> |       |       |       |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมของบุคลากรระหว่างตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสถิติ  $F = 1.323$  Sig = 0.268 แสดงว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โดยภาพรวม เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 บุคลากรที่มีอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

$H_0$ : บุคลากรที่มีอายุการทำงานในองค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรที่มีอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.19** การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

| แหล่งความแปรปรวน | Sum of Squares | df         | MS    | F     | Sig   |
|------------------|----------------|------------|-------|-------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 1.430          | 3          | 0.477 | 2.415 | 0.067 |
| ภายในกลุ่ม       | 64.536         | 327        | 0.197 |       |       |
| <b>รวม</b>       | <b>65.965</b>  | <b>330</b> |       |       |       |

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมของบุคลากรระหว่างอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสถิติ  $F = 2.415$  Sig = 0.067 แสดงว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โดยภาพรวม เมื่อจำแนกตามอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ไม่มีความแตกต่างกัน

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน กับตัวแปรทำนาย (Independent Variables)

4.3.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ สเปียร์แมน (Spearman Correlation Coefficient) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ตัวแปรตาม) กับลักษณะส่วนบุคคล (ตัวแปรอิสระ) ด้านเพศ ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันกับเพศ ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน กับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ด้านเพศ

| ตัวแปร                   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) | 1     | 2     |
|--------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------|-------|
| 1. เพศ                   | 1.38                       | .487                            | 1.000 | -.008 |
| 2. ประสิทธิภาพในการทำงาน | 3.9975                     | .44710                          |       | 1.000 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ตัวแปรตาม) กับลักษณะส่วนบุคคล (ตัวแปรอิสระ) ด้านสถานภาพโสด ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันต่ำมากกับสถานภาพโสด ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน กับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ด้านสถานภาพโสด

| ตัวแปร                   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) | 1     | 2     |
|--------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------|-------|
| 1. สถานภาพโสด            | 1.86                       | .511                            | 1.000 | .093  |
| 2. ประสิทธิภาพในการทำงาน | 3.9975                     | .44710                          |       | 1.000 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ตัวแปรตาม) กับลักษณะส่วนบุคคล (ตัวแปรอิสระ) ด้าน สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันกับสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน กับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ด้านสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน

| ตัวแปร                     | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>(SD) | 1     | 2     |
|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------|-------|
| 1. สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน | 1.86                       | .511                        | 1.000 | -.040 |
| 2. ประสิทธิภาพในการทำงาน   | 3.9975                     | .44710                      |       | 1.000 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ตัวแปรตาม) กับลักษณะส่วนบุคคล (ตัวแปรอิสระ) ด้าน

สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันกับสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน กับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ด้านสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

| ตัวแปร                                  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>(SD) | 1     | 2     |
|---|----------------------------|-----------------------------|-------|-------|
| 1. สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/<br>แยกกันอยู่ | 1.86                       | .511                        | 1.000 | -.080 |
| 2. ประสิทธิภาพในการทำงาน                | 3.9975                     | .44710                      |       | 1.000 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ตัวแปรตาม) กับลักษณะส่วนบุคคล (ตัวแปรอิสระ) ด้าน ตำแหน่งงานพนักงาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันกับตำแหน่งงานพนักงาน ดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน กับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ด้านตำแหน่งงานพนักงาน

| ตัวแปร                   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>(SD) | 1     | 2     |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------|-------|
| 1. ตำแหน่งงานพนักงาน     | 1.11                       | .377                        | 1.000 | -.044 |
| 2. ประสิทธิภาพในการทำงาน | 3.9975                     | .44710                      |       | 1.000 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ตัวแปรตาม) กับลักษณะส่วนบุคคล (ตัวแปรอิสระ) ด้านตำแหน่งงานหัวหน้าแผนก ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันต่ำมากกับตำแหน่งงานหัวหน้าแผนก ดังแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานกับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ด้านตำแหน่งงานหัวหน้าแผนก

| ตัวแปร                   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>(SD) | 1     | 2     |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------|-------|
| 1. ตำแหน่งงานหัวหน้าแผนก | 1.11                       | .377                        | 1.000 | .088  |
| 2. ประสิทธิภาพในการทำงาน | 3.9975                     | .44710                      |       | 1.000 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ตัวแปรตาม) กับลักษณะส่วนบุคคล (ตัวแปรอิสระ) ด้านตำแหน่งงานอื่นๆ ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันกับตำแหน่งงานอื่นๆ ดังแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานกับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ด้านตำแหน่งงานอื่นๆ

| ตัวแปร                   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน<br>(SD) | 1     | 2     |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------------|-------|-------|
| 1. ตำแหน่งงานอื่นๆ       | 1.11                       | .377                        | 1.000 | -.067 |
| 2. ประสิทธิภาพในการทำงาน | 3.9975                     | .44710                      |       | 1.000 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.3.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ตัวแปรตาม) กับลักษณะส่วนบุคคล (ตัวแปรอิสระ) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า ตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปร เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และมีความสัมพันธ์กันต่ำมากกับตัวแปรระดับการศึกษา แต่มีความสัมพันธ์กันสูงกับตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ( $r = 0.748$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังแสดงในตารางที่ 4.27

ส่วนการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองจำนวน 3 คู่ คือ อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันมีความสัมพันธ์กันสูงมากกับอายุ ( $r = 0.869$ ) รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กันสูงมากกับอายุ ( $r = 0.822$ ) และ อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันมีความสัมพันธ์กันสูงกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( $r = 0.740$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เนื่องจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง จำนวน 3 คู่ คือ ความสัมพันธ์กันเองระหว่างอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันกับอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับอายุ และอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนั้น เพื่อป้องกันการเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งกันและกัน (Multicollinearity) อันจะส่งผลให้ค่าที่คำนวณได้มีความเบี่ยงเบนไปจากค่าที่แท้จริงผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปรอิสระเพียงตัวเดียวที่เหมาะสม ซึ่งสัมพันธ์กับตัวแปรตามสูงที่สุด และสามารถใช้ทดแทนตัวแปรอื่นได้ ผู้วิจัยจึงเลือก อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน เพราะอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันสัมพันธ์กับตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อใช้ในการคำนวณสถิติที่เกี่ยวข้องต่อไป

ตารางที่ 4.27 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน กับตัวแปรทำนาย (Independent Variables) ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

| ตัวแปร                              | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ค่าเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน<br>(SD) | 1 | 2     | 3      | 4      | 5      | 6      |
|-------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|---|-------|--------|--------|--------|--------|
| 1. อายุ (ปี)                        | 41.86                      | 10.081                          | 1 | -.103 | .822** | .869** | -.092  | -.049  |
| 2. ระดับการศึกษา                    | 2.60                       | .695                            |   | 1     | .033   | -.033  | .003   | .022   |
| 3. รายได้เฉลี่ย<br>ต่อเดือน (บาท)   | 34028.08                   | 17889.107                       |   |       | 1      | .740** | -.016  | -.046  |
| 4. อายุการทำงาน<br>ในองค์กรปัจจุบัน | 3.05                       | 1.204                           |   |       |        | 1      | -.139* | -.090  |
| 5. คุณภาพชีวิต<br>ในการทำงาน        | 3.9013                     | .48093                          |   |       |        |        | 1      | .748** |
| 6. ประสิทธิภาพใน<br>การทำงาน        | 3.9975                     | .44710                          |   |       |        |        |        | 1      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

##### 4.4.1 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุ การทำงานในองค์กรปัจจุบัน และคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.748 และสัมประสิทธิ์การทำนาย ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.560 หมายความว่าตัวแปรอิสระทั้ง 2 กลุ่มสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 55.70 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.29759 ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม

| R     | R Square ( $R^2$ ) | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|--------------------|-------------------|----------------------------|
| 0.748 | 0.560              | 0.557             | 0.29759                    |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ระหว่าง ประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม กับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม ผลปรากฏว่า ค่า  $F = 208.426$  Sig. = 0.000 หมายความว่า มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ทำให้ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในลำดับถัดไป ดังแสดงในตารางที่ 4.29

**ตารางที่ 4.29** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม

|                   | Sum of Squares | df         | Mean Square | F       | Sig.    |
|-------------------|----------------|------------|-------------|---------|---------|
| <b>Regression</b> | 36.917         | 2          | 18.459      | 208.426 | 0.000** |
| <b>Residual</b>   | 29.048         | 328        | 0.089       |         |         |
| <b>Total</b>      | <b>65.965</b>  | <b>330</b> |             |         |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

a. Predictors: (Constant) อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน และคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม

b. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่าง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม และประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม ผลปรากฏว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม แต่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม หมายความว่า ถ้าบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมเพิ่มขึ้น (Beta = 0.750) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม กับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม

| ตัวแปร                                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.    | VIF   |
|---|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|---------|-------|
|   | B                           | Std. Error | Beta                      |        |         |       |
| (Constant)                              | 1.261                       | 0.147      |                           | 8.582  | 0.000** |       |
| อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน (Work Age) | 0.005                       | 0.014      | 0.014                     | 0.389  | 0.697   | 1.020 |
| คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม (Quality) | 0.697                       | 0.034      | 0.750                     | 20.270 | 0.000** | 1.020 |
| R = 0.748 R <sup>2</sup> = 0.560        |                             |            |                           |        |         |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สามารถเขียนสมการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมได้ดังนี้  
สมการทำนายรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.261^{**} + 0.005 \text{ Work Age} + 0.697^{**} \text{ Quality}$$

สมการทำนายในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.014 \text{ Work Age} + 0.750^{**} \text{ Quality}$$

#### 4.4.2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงานอันประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ

มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ (R) เท่ากับ 0.777 และสัมประสิทธิ์การทำนาย ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.604 หมายความว่าตัวแปรอิสระทั้ง 1 กลุ่ม สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมได้ร้อยละ 59.80 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.28337 ดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม

| R     | R Square ( $R^2$ ) | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|--------------------|-------------------|----------------------------|
| 0.777 | 0.604              | 0.598             | 0.28337                    |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านรายได้ และสวัสดิการ ผลปรากฏว่า ค่า  $F = 99.299$  Sig = 0.000 หมายความว่า มีอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่ทำให้ค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในลำดับถัดไป ดังแสดงในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม

|                   | Sum of Squares | df         | Mean Square | F      | Sig.    |
|-------------------|----------------|------------|-------------|--------|---------|
| <b>Regression</b> | 39.868         | 5          | 7.974       | 99.299 | 0.000** |
| <b>Residual</b>   | 26.097         | 325        | 0.080       |        |         |
| <b>Total</b>      | <b>65.965</b>  | <b>330</b> |             |        |         |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

a. Predictors: (Constant) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ

b. Dependent Variable: ประสิทธิภาพในการทำงานรวม

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน อันได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ กับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม ผลปรากฏว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ถ้าบุคลากรมีการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมเพิ่มขึ้น (Beta = 0.350) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้หากบุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม เพิ่มขึ้น (Beta = 0.264) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และหากมีรายได้และสวัสดิการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม เพิ่มขึ้น (Beta = 0.178) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และหากบุคลากรมีสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม เพิ่มขึ้น (Beta = 0.112) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน  
กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวม

| ตัวแปร   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.    | VIF   |
|--|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|---------|-------|
|  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |         |       |
| (Constant)   | 0.955                       | 0.141      |                           | 6.772 | 0.000** |       |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Environment)                    | 0.068                       | 0.025      | 0.112                     | 2.674 | 0.008** | 1.446 |
| ด้านความผูกพันกับองค์กร (Relationship)                     | 0.225                       | 0.038      | 0.264                     | 5.960 | 0.000** | 1.615 |
| ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Team Work) | 0.289                       | 0.044      | 0.350                     | 6.609 | 0.000** | 2.308 |
| ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (Progress)                      | 0.060                       | 0.036      | 0.089                     | 1.690 | 0.092   | 2.262 |
| ด้านรายได้และสวัสดิการ (Service)                           | 0.114                       | 0.030      | 0.178                     | 3.837 | 0.000** | 1.775 |
| R = 0.777 R <sup>2</sup> = 0.604                           |                             |            |                           |       |         |       |

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สามารถเขียนสมการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมได้ดังนี้  
สมการทำนายรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.955^{**} + 0.068^{**} \text{ Environment} + 0.225^{**} \text{ Relationship} + 0.289^{**} \text{ Team Work} + 0.060 \text{ Progress} + 0.114^{**} \text{ Service}$$

สมการทำนายในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.112^{**} \text{ Environment} + 0.264^{**} \text{ Relationship} + 0.350^{**} \\ \text{Team Work} + 0.089 \text{ Progress} + 0.178^{**} \text{ Service}$$

#### 4.5 สรุปข้อมูลข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

##### 4.5.1 ด้านบุคลากร

บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน หลักเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางแห่งมีการจัดสรรอัตรากำลัง บุคลากรน้อยไม่สอดคล้องกับงาน ทำให้การทำงานไม่เกิดประสิทธิภาพเต็มที่

##### 4.5.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ไม่ครอบคลุม ทั่วทั้งสำนักงาน และระบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่นำมาใช้ในการทำงาน เมื่อเกิดปัญหาขัดข้อง ในระบบ พนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องต้องหยุดการทำงานเพื่อรอการแก้ไขไม่สามารถทำงานได้ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพลดลง

##### 4.5.3 ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ยานพาหนะ อาคารสถานที่

อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ยานพาหนะในการทำงาน มีอายุการใช้งานเป็นเวลานานไม่เหมาะสมกับการทำงาน และด้านอาคาร สถานที่ตั้งของการไฟฟ้า บางแห่งมีการเดินทางลำบากห่างไกลแหล่งชุมชน ภายในสำนักงานคับแคบไม่เหมาะสมกับการ ทำงานหรือให้บริการผู้มาติดต่อ และควรมีโรงอาหารเพื่อเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากร และผู้มาติดต่อใช้บริการ รวมถึงการเพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยให้สูงขึ้น เช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ทั่วถึง

##### 4.5.4 ด้านการบริหาร และระบบงาน

การบริหารงานยังเป็นระบบอุปถัมภ์กันภายในองค์กร ทำให้การพิจารณาความดี ความชอบไม่โปร่งใส ไม่ยุติธรรมเกิดขึ้น ระเบียบ ข้อบังคับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สอดคล้อง กับการทำงานในปัจจุบัน ทำให้การทำงานของบุคลากรเกิดการขัดแย้งกันเองภายในองค์กร และควร เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น เช่น การเพิ่มสวัสดิการให้กับบุคลากร

#### 4.5.5 ด้านการบริการผู้มารับบริการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรเน้นเรื่องการส่งเสริมในการเข้าถึงประชาชน ปัจจุบันยังมีน้อยมาก ควรมีการพบปะผู้ใช้ไฟฟ้าตามบ้านเรือนของประชาชนเป็นประจำเพื่อให้ทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้ไฟฟ้า และเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันเป็นการลดข้อขัดแย้ง และข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับประชาชน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี) สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี) ผู้วิจัยขอสรุป ดังนี้

##### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี) จำนวน 331 คน พบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย ร้อยละ 61.63 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 71.90 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.40 ตำแหน่งพนักงาน ร้อยละ 90.94 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 56.50 อายุเฉลี่ย 41.86 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 34,028.08 บาท

ส่วนผลการวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าสูงสุด (Max = 5) ค่าต่ำสุด (Min = 0) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับ พบว่า ตัวแปรด้านความผูกพันกับองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีระดับความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านรายได้และสวัสดิการ มีระดับความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า มีระดับความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับ พบว่า ด้านการให้บริการผู้มารับบริการ มีระดับความคิดเห็นระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านการบริหารเวลา มีระดับความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านการทำงานตามขั้นตอนและถูกต้องตามมาตรฐาน มีระดับความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ด้านการวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา มีระดับความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร มีระดับความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ

### 5.1.2 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ กับประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า T เท่ากับ -.018 ค่า Sig เท่ากับ 0.715 หมายถึง เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลักษณะส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน และด้านอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน กับประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยใช้สถิติ One Way ANOVA ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านสถานภาพ ค่า F เท่ากับ 2.454 ค่า Sig เท่ากับ 0.088 หมายถึง ด้านสถานภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ด้านระดับการศึกษา ค่า F เท่ากับ 0.091 ค่า Sig เท่ากับ 0.965 หมายถึง ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ด้านตำแหน่งงาน ค่า F เท่ากับ 1.323 ค่า Sig เท่ากับ 0.268 หมายถึง ด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ด้านอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน ค่า F เท่ากับ 2.415 ค่า Sig เท่ากับ 0.067 หมายถึง ด้านอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

### 5.1.3 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานกับตัวแปรทำนาย (Independent Variables)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล และคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ตัวแปรอิสระ) กับตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน (ตัวแปรตาม) ผลปรากฏว่า ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานสัมพันธ์กับตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูง ( $r = 0.748$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 นอกนั้น ไม่มีตัวแปรอิสระอื่นที่สัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีระดับนัยสำคัญ ส่วนตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันเองมี 3 คู่ คือ อายุการทำงาน

ในองค์กรปัจจุบันมีความสัมพันธ์กันสูงมากกับอายุ ( $r = 0.869$ ) รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีสัมพันธ์กันสูงมากกับอายุ ( $r = 0.822$ ) และ อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันมีความสัมพันธ์กันสูงกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( $r = 0.740$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตัวแปรอิสระสัมพันธ์กันเอง อันจะส่งผลให้ค่าที่คำนวณได้เบี่ยงเบนไปจากค่าที่แท้จริง ผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปรอิสระเพียงตัวเดียวที่เหมาะสม ซึ่งสัมพันธ์กับตัวแปรตามสูงที่สุด และสามารถทดแทนตัวแปรอื่นได้ ผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปรอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันเพื่อใช้ในการคำนวณสถิติที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### 5.1.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

5.1.4.1 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณวิธีการแบบคัดเลือกเข้าของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม พบว่าผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ( $R$ ) เท่ากับ 0.748 และสัมประสิทธิ์การทำนาย ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.560 พบว่าชุดทำนายทั้ง 2 ตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม ได้ร้อยละ 55.70 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.29759

สามารถเขียนสมการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมได้  
ดังนี้

สมการทำนายรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.261^{**} + 0.005 \text{ Work Age} + 0.697^{**} \text{ Quality}$$

สมการทำนายในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.014 \text{ Work Age} + 0.750^{**} \text{ Quality}$$

จากสมการจะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปแบบคะแนนดิบ ( $B$ ) และสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน ( $Beta$ ) จากการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพบว่ามี 1 ตัวแปรที่สามารถอธิบายตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $Beta = 0.750$ ) ในที่นี้หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเปลี่ยนแปลง

เพิ่มขึ้น 0.750 หน่วย เมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมเปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระอื่นๆ มีค่าคงที่

5.1.4.2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบคัดเลือกเข้าของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าผลการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.777 และสัมประสิทธิ์การทำนาย ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.604 พบว่าชุดทำนายทั้ง 5 ตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม ได้ร้อยละ 59.80 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.28337

สามารถเขียนสมการทำนายประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมได้  
ดังนี้

สมการทำนายรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.955^{**} + 0.068^{**} \text{ Environment} + 0.225^{**} \text{ Relationship} + 0.289^{**} \text{ Team Work} + 0.060 \text{ Progress} + 0.114^{**} \text{ Service}$$

สมการทำนายในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = 0.112^{**} \text{ Environment} + 0.264^{**} \text{ Relationship} + 0.350^{**} \text{ Team Work} + 0.089 \text{ Progress} + 0.178^{**} \text{ Service}$$

จากสมการจะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) และสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปของคะแนนมาตรฐาน (Beta) จากการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพบว่ามี 4 ตัวแปรที่สามารถอธิบายตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับความสำคัญของตัวแปรได้ดังนี้ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านรายได้และสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน Beta = 0.350, 0.264, 0.178 และ 0.112 ตามลำดับ ในที่นี้หมายความว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.350 หน่วย เมื่อด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระอื่นๆ มีค่าคงที่ ประสิทธิภาพในการทำงานเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.264 หน่วย เมื่อด้านความผูกพันกับองค์กรเปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระอื่นๆ มีค่าคงที่ ประสิทธิภาพในการ

ทำงานเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.178 หน่วย เมื่อคำนวณรายได้และสวัสดิการเปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระอื่นๆ มีค่าคงที่ และประสิทธิภาพในการทำงานเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น 0.112 หน่วย เมื่อคำนวณสภาพแวดล้อมในการทำงานเปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระอื่นๆ มีค่าคงที่

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี มีประเด็นที่น่าสนใจและควรนำมาอภิปราย ดังนี้

5.2.1 จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ และตำแหน่ง โดยภาพรวม พบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนอายุ อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน รายได้ ระดับการศึกษา สถานภาพ และตำแหน่ง ที่แตกต่างกันไม่ได้สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานอาจจะเป็นในปัจจัยด้านจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ภายในของบุคคลมากกว่าที่จะเป็นในปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ดังนั้นจึงทำให้ผลการวิจัยในครั้งนี้ในปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลจึงไม่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

5.2.2 จากผลการวิจัยผู้วิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 โดยพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความผูกพันกับองค์กร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เกิดจากบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความภาคภูมิใจที่เป็นพนักงาน หรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยองค์กรมีการเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยต่างๆ เช่น องค์กรให้ออกาสบุคลากรในความก้าวหน้าในองค์กร องค์กรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผลการปฏิบัติงาน หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

5.2.3 จากผลวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการผู้มารับบริการระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพล ธรรมโชติ (2548) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรีพบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก คือด้านจิตสำนึกในการให้บริการ

5.2.4 ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่สำคัญที่สุด เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน  $Beta = 0.350$  มีค่าบวก และมากที่สุด มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรีย์ จันทรกองกุล (2550) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา บริษัท ตลาด คอทคอม จำกัด ผลการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรของบริษัทตลาด คอท คอม จำกัดมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง แสดงว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นนั้นมีความสำคัญมากกับประสิทธิภาพในการทำงาน ในการปฏิบัติงานบุคลากรต้องมีการทำงานร่วมกัน หรือต้องมีการประสานงานกัน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และช่วยลดการขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้

5.2.5 ด้านความผูกพันกับองค์กร เป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน  $Beta = 0.264$  มีค่าบวก มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่า ความผูกพันกับองค์กร มีความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยที่บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีความภาคภูมิใจที่เป็นพนักงาน หรือเป็นส่วนหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ความผูกพันกับองค์กรนี้ทำให้บุคลากรมีความตั้งใจ ทুমเทให้กับงานที่ได้รับมอบหมาย และลดปัญหาการลาออกจางานได้

5.2.6 ด้านรายได้และสวัสดิการ เป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน  $Beta = 0.178$  มีค่าบวก มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวนัย เกษบุญชู (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านรายได้การปกครองบังคับบัญชาส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แสดงว่า รายได้และสวัสดิการ มีความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากรายได้และสวัสดิการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำรงชีวิตของบุคลากร รายได้และสวัสดิการที่บุคลากรได้รับต้องเพียงพอกับการดำรงชีพในยุคปัจจุบัน และทำให้บุคลากรได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ เป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญ และกำลังใจที่ดี เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

5.2.7 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน  $Beta = 0.112$  มีค่าบวก มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูวนัย เกษบุญชู (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แสดงว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจาก สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน หากสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดีย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้งานที่ได้รับมอบหมายเสร็จล่าช้า หรือไม่เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

5.2.8 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อาจมีเหตุผลมาจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีบุคลากรจำนวนมากทั่วประเทศ ทำให้นโยบายในการเปิดโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการทำงานของบุคลากรในแนวทางการปฏิบัติไม่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม ด้านความก้าวหน้าในการทำงานเกือบจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญ ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการทำงานที่ชัดเจน และเท่าเทียมกัน ทำให้บุคลากรทราบถึงแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้ได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน มีความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น

5.2.9 จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความผูกพันกับองค์กร ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านรายได้และสวัสดิการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายร้อยละ 60.40 ซึ่งนอกเหนือจากปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว เหลืออีกร้อยละ 39.60 อาจเป็นปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านประชาธิปไตยในหน่วยงาน และด้านบทบาทระหว่างการทำงานกับสุขภาพที่มีความสมดุล ซึ่งควรทำการศึกษาต่อไป โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเนตร นามโคตรศรี (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคำชะโนด จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรอยู่ในระดับดีมากคือ ด้านประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

5.3.1.1 ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ในส่วนของพื้นที่จอครถของบุคลากร และผู้มารับบริการยังไม่เพียงพอ ควรเพิ่มพื้นที่ และแบ่งสัดส่วนพื้นที่จอครถระหว่างบุคลากรกับผู้มารับบริการอย่างชัดเจนเพื่อเพิ่มความสะบาย และความปลอดภัยให้กับบุคลากร และผู้มารับบริการ

5.3.1.2 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ด้านการใช้ทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ในเรื่องการจัดสรรคนให้เหมาะสมกับงานและปริมาณงาน พนักงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ องค์กรควรนำกระบวนการ การจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) นำมาปรับใช้ในองค์กรให้พนักงานมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่การปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีความรู้ มีทักษะในการทำงาน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

5.3.1.3 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเสมอภาคระหว่างชายและหญิงการมอบหมายงานงานหรือหน้าที่ให้กับพนักงานจึงเป็นการเปิด โอกาสให้พนักงานแสดงศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่

5.3.1.4 จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (ตัวแปรตาม) กับตัวแปรอิสระ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน แต่พบว่า อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันกับอายุ มีความสัมพันธ์กันเองสูงมาก เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระซึ่งกันและกัน (Multicollinearity) อันจะส่งผลให้ค่าที่คำนวณได้มีความเบี่ยงเบนไปจากค่าที่แท้จริง ผู้วิจัยเห็นว่าการเลือกตัวแปรในกรณีการศึกษาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน มีความสำคัญมากกว่าอายุ เพราะอายุการทำงานในองค์กรปัจจุบันเกิดจากประสบการณ์การทำงาน ความรู้ ความชำนาญในการทำงานของบุคลากรเพื่อใช้ในการคำนวณสถิติที่เกี่ยวข้องต่อไป

5.3.1.5 จากการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรเพิ่มทักษะในการทำงานเป็นทีม การสื่อสารในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพโดยการจัดหลักสูตรฝึกอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ถึงหลักการในการทำงานร่วมกันให้ทั่วถึงในทุกระดับของบุคลากร และจัดให้มีกิจกรรมนันทนาการเพื่อเป็นการละลายพฤติกรรมของบุคลากร รองลงมาควร

เน้นในด้านความผูกพันกับองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสำนึก เริ่มจากผู้บริหารต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานเห็นคุณค่าได้มีโอกาสเข้ามีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีการเสริมแรง และให้รางวัลกับพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดี และลำดับต่อมาจากผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านรายได้และสวัสดิการ ในเรื่องรายได้ที่บุคลากรได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ การเพิ่มสวัสดิการในด้านต่างๆ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรเก็บตัวอย่างเพิ่มให้ครอบคลุมทั้งภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อให้ทราบข้อมูลและข้อคิดเห็นจากบุคลากรโดยภาพรวมในระดับภาคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

5.3.2.2 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในแต่ละแห่งที่มีการบริหารงานในลักษณะเดียวกันเพื่อให้ทราบประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละแห่งมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่มากนักน้อยเพียงใด และนำผลวิจัยที่ได้ไปพัฒนาองค์กรต่อไป

5.3.2.3 ควรทำการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานตามระเบียบ หลักเกณฑ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยประเมินผลตามเกณฑ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้ทราบถึงการทำงานของบุคลากรนั้น ได้ปฏิบัติตามระเบียบ หลักเกณฑ์ เพียงพอ และถูกต้องหรือไม่ และนำผลวิจัยที่ได้นำไปพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

5.3.2.4 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะการบริหารงานใกล้เคียงกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น การไฟฟ้านครหลวง และการไฟฟ้าฝ่ายผลิต เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงองค์กรต่อไป

5.3.2.5 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจ แรงจูงใจ การทำงานกับความสมดุลของการดำเนินชีวิต เป็นต้น เพื่อนำผลวิจัยที่ได้พัฒนา และปรับปรุงองค์กรต่อไป

5.3.2.6 จากข้อมูลข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรสร้างความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติงาน และขอบเขตการปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้กับบุคลากรอย่างชัดเจน เนื่องจากปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำระบบสารสนเทศนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากบุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการ การปฏิบัติงานย่อมส่งผลเสียต่อองค์กร และการนำระบบสารสนเทศที่นำมาใช้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องมีการวาง

ระบบที่ดีไม่ให้เกิดปัญหาขัดข้องในขณะปฏิบัติงาน การขยายระบบอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายไร้สายให้ครอบคลุม อีกประการหนึ่งที่สำคัญคือ เรื่องเกี่ยวกับอุปกรณ์ เครื่องมือ และยานพาหนะใน การปฏิบัติงานเพื่อความปลอดภัยกับบุคลากร และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นควรมี การบำรุงรักษาเครื่องมือ และตรวจเช็คยานพาหนะตามกำหนดอย่างสม่ำเสมอ

เอกสารอ้างอิง

## เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎาकर หรุ่นสมบูรณ. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานภาคขายและบริการนครหลวงที่ 1 บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธนบุรี, 2550.
- กัลยา ธนกรอังกุล. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสายวิชาชีพ ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 2550.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. “กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของ กฟภ”, แนะนำองค์กร. [https://www.pea.co.th/introduction/Pages/Introduction\\_013.aspx](https://www.pea.co.th/introduction/Pages/Introduction_013.aspx). 27 เมษายน, 2556.
- เกริกฤทธิ์ ต่อฤทธิ์. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารกับความสำเร็จในการทำงานของผู้จัดการธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- เกษิ สร้อยมณีวรรณ. ตัวกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตลำปาง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2553.
- จุฑาทิพย์ ศรีโย. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554.
- เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. “แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน”, แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. [http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post\\_804.html](http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html). 16 พฤษภาคม, 2556.
- ซัจจ์ชนันต์ ธรรมจินดา. การจัดการทรัพยากรมนุษย์แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการนำแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติ. (ม.ป.ท.), 2553. (เอกสารความรู้ สดร.)
- ชุติมา ม่วงมณี. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของงานการเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2554.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : ไทเนรมิตกิจ อินเตอร์โปรเกรสซีฟ, 2552.

### เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ณัฐกฤตา อภิโชติภพนพิษฐ. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัท ไทย ตาบุช อิเล็กทริก จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2550.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดเคชั่น, 2545.
- ทิวา ปฏิญาณสัง. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทัศนคติของพนักงาน บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ สาขาสำโรง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2553.
- ธัญพัฒน์ พิรุณโปรย. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษาเทศบาลตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัท เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด, 2553.
- ธิดาวลัย ปลื้มกิด. คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2551.
- นพวรรณ จำรัสศรี. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานใน บริษัท เอ็ม แอนด์ เอ กรุป. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2552.
- ประภาพร คำถารมย์. ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี บริษัทในเขตภาคเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.
- ผจญ เฉลิมสาร. คุณภาพชีวิตการทำงาน. กรุงเทพฯ : กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2553.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2554.

## เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ไพลิน นาพันธุ์. ประสิทธิภาพและแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปกครองตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปกครองและผู้บังคับบัญชาในจังหวัดอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยอุตรดิตถ์, 2550.
- ภัทรีย์ จันทรวงกุล. ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา บริษัท ตลาด คอท คอม จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.
- ภูวกล วงศ์รัตน์. รายงานวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตของจังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, 2551.
- ภูวนัย เกษบุญชู. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ ศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกองทัพเรือภาคที่ 1. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- ลออ วิรัตน์คำเขียว. คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้บริหารการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดอุตรดิตถ์. การค้นคว้าอิสระปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.
- วันชัย มีชาติ. พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.
- วิมลมาศ ไร่ไสว. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพผลการจัดการเวลากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551.
- วิไลพร บุญรอด. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553.
- ศิริ ฮามสุโพธิ์. ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2543.
- สมใจ ลักษณ์ะ. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2543.
- สมยศ แยมเผื่อน. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชีย มิน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.

### เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- สิรินุช เอื้ออารยะมนตรี. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสำนักงานสหกรณ์จังหวัด  
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2554.
- สุทธิณี เคชะตะตา. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ  
พนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.
- สุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้โยบายการเพิ่ม  
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บี. ที. เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2549.
- สุนทร นามโคตร. คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคำม่วน  
ขุนทด จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต :  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2553.
- สุพิน เกษาคุปต์. รัฐศาสตร์ – การบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- สุนนทิพย์ ใจเหล็ก. การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพของชีวิตการทำงานของลูกจ้างในบริษัทไทยกับ  
ลูกจ้างในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการ  
มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- สุมิคา เหมือนครุฑ. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานคุณภาพชีวิตในการ  
ทำงาน และความตั้งใจลาออกจางานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทผลิต  
ชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต :  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.
- สุวัฒน์ มหัตนิรันดร์กุล และคณะ. “เครื่องมือชี้วัดคุณภาพชีวิตขององค์กรอนามัยโลกชุดย่อ ฉบับ  
ภาษาไทย (WHOQOL-BREF-THAI)”, กรมสุขภาพจิต. [www.dmh.go.th/whoqol](http://www.dmh.go.th/whoqol).  
19 กันยายน, 2556.
- เสนาะ ดิยาวี. หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
2546.
- เสาวลักษ์ สุวรรณสว่าง. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทประกันชีวิต  
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2550.

## เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- อนงเงา พูลเพิ่ม. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอ็ดวานซ์แพคเกจจิ้ง จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2552.
- อภิวัฒน์ บุญสาธร. “คุณภาพชีวิตประชากร”, การประชุมวิชาการประชากรศาสตร์แห่งชาติ 2549. [http://www.thaipopulation.org/Stable/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=71&Itemid=59](http://www.thaipopulation.org/Stable/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=71&Itemid=59). 18 กันยายน, 2556.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 16. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2553.
- อวยพร เรืองตระกูล. สถิติประยุกต์ทางพฤติกรรมศาสตร์ 1. กรุงเทพฯ : ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554.
- อักรพล พรหมอุดม. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอุทหากรเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหากรเรือ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2550.
- อำพล ธรรมโชติ. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.
- อุดมลักษณ์ ชูระแพง. การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานสงขลาของพนักงานฝ่ายผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553.
- Andrew Morgan and Sarah Anthong. Creating a high-performance workplace: a review of issues and opportunities. DIZ, London, UK: London Business school, London, UK, 2008.
- Chris Ashon. “How competencies boost performance”, Management Development Review. 9(3): 14-19, 1996.
- Dev Raj Adhikari. “Human resource development (HRD) for performance management The Case Nepalese Organizations”, International Journal of Productivity and Performance Management. 59(4): 306-324, 2010.
- Hagerty, M. R. et al. “Quality of Life Indexes for National Policy: Review and Agenda for Research”, Social Indicators Research. 55(1): 1-96, 2001.
- M.C. Emiliani. “Lean behaviors”, Management Decision. 36(9): 615-631, 1998.

## เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

Sunil kumar, Rachita Gulati. “Measuring efficiency, effectiveness and performance of Indian public sector bank”, International Journal of Productivity and Performance Management. 59(1): 51-74, 2010.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม  
และรายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถาม

# 1. หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. 3839

ที่ ศธ 0529.13/ว 57๐๙

วันที่ ๒๐ ธันวาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระของ นางสาวพิชญกร บุคตรวม

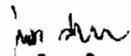
เรียน อาจารย์บุคกร คำโฮม

ซึ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวพิชญกร บุคตรวม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี)" โดยมี ดร.สรวิศทิพย์ ทวีตชง อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เนื่องจากข้าพเจ้าอยู่ในระหว่างการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเห็นว่าควรมีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) สำหรับนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพต่อไป ซึ่งจากประวัติและผลงานของท่านอันเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางนั้น ทำให้ประจักษ์ได้ว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เกี่ยวข้องกับหัวข้อทำการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น คณะบริหารศาสตร์จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามสำหรับการทำการค้นคว้าอิสระของ นางสาวพิชญกร บุคตรวม โดยมีเอกสารสำหรับการให้ข้อเสนอแนะปรากฏดังที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวพิชญกร บุคตรวม นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ 08-5682-2752

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะบริหารศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

  
(นางสาววิชชา สิวานนท์เชื้อ)  
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. 3839

ที่ ศธ 0529.13/ว 8704

วันที่ 20 ธันวาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระของ นางสาวพิชญากร บุตคารม

เรียน อาจารย์สุภกัญญา จันทรวงษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวพิชญากร บุตคารม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำการศึกษาอิสระ เรื่อง "คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี)" โดยมี ดร.สรินทิพย์ หวีโคข อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เนื่องด้วยนักศึกษายกขึ้นระหว่างการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการทำการศึกษาอิสระ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเห็นควรมีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) สำหรับนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพต่อไป ซึ่งจากประวัติและผลงานของท่านอันเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางนั้น ทำให้ประจักษ์ได้ว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ เกี่ยวข้องกับหัวข้อทำการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น คณะบริหารศาสตร์จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามสำหรับการทำการค้นคว้าอิสระของ นางสาวพิชญากร บุตคารม โดยมีเอกสารสำหรับการให้ข้อเสนอแนะปรากฏสิ่งส่งมาด้วย ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวพิชญากร บุตคารม นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ 08-5682 2752

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะบริหารศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางสาววิชดา สิวานนท์พิชัย)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ



ที่ ศธ 0529.13/20๒3

คณะบริหารศาสตร์  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
อำเภอวารินชำราบ  
จังหวัดอุบลราชธานี 34190

2๐ ธันวาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อการทำการค้นคว้าอิสระของ  
นางสาวพิชญากร บุคตารวม

เขียน นายสวัสดิ์ เสี่ยมศักดิ์  
ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวพิชญากร บุคตารวม นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี)” โดยมี ดร.สรินทิพย์ ทวีเดช อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เนื่องด้วยนักศึกษายูอยู่ในระหว่างการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการทำการค้นคว้าอิสระ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเห็นควรให้มีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) สำหรับนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพต่อไป ซึ่งจากประวัติและผลงานของท่านอันเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางนั้น ทำให้ประจักษ์ได้ว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวข้องกับหัวข้อทำการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น คณะบริหารศาสตร์จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามสำหรับการทำการค้นคว้าอิสระของ นางสาวพิชญากร บุคตารวม โดยมีเอกสารสำหรับกรให้ข้อเสนอแนะปรากฏดังสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวพิชญากร บุคตารวม นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ 08-5682-2752

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววิชชา ล้วนานนท์ชัย)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะบริหารศาสตร์

คณะบริหารศาสตร์

โทร 0-4535-3839, 0-4535-3804

โทรสาร 0-4535-3805

## 2. รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถาม

| รายชื่อ                       | ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน  |
|-------------------------------|---|
| 1. อาจารย์ บุญกร คำโฮม        | อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี<br>ถนนสดลมารค์ ตำบลเมืองศรีไค<br>อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34000           |
| 2. อาจารย์ ศุภกัญญา จันทรูกษา | อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี<br>ถนนสดลมารค์ ตำบลเมืองศรีไค<br>อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี 34000           |
| 3. นายสวิส เสงี่ยมศักดิ์      | ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกันทรลักษ์<br>196/1 หมู่ 13 ตำบลน้ำอ้อม อำเภอกันทรลักษ์<br>จังหวัดศรีสะเกษ 33110 |

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามและค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity)

## 1. แบบสอบถาม

### แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน  
ของบุคลากรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี)

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเครื่องมือการวิจัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำหรับข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามเป็นการนำเสนอในภาพรวม จะไม่มีผลกระทบต่อท่านไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ และเสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าตัวเลือกที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ.....ปี

## 3. สถานภาพสมรส

โสด                       สมรส/อยู่ด้วยกัน    หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

## 4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส.    อนุปริญญา/ปวส.    ปริญญาตรี    สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. ตำแหน่งงาน

พนักงาน                       หัวหน้าแผนก                       อื่นๆ โปรดระบุ.....

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท (โปรดระบุโดยประมาณ)

## 7. อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน

ต่ำว่า 5 ปี    5 ปี ไม่เกิน 10 ปี    10 ปี ไม่เกิน 15 ปี    มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>   |                  |            |                |             |                   |
| 1.1 ระดับแสงสว่าง และอุณหภูมิในห้องทำงาน<br>มีความเหมาะสม                                     |                  |            |                |             |                   |
| 1.2 อุปกรณ์สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์<br>เพียงพอ และคุณภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน |                  |            |                |             |                   |

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 1.3 การจัดแบ่งพื้นที่ทำงานตามแผนกมีส่วนเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน                                |                  |            |                |             |                   |
| 1.4 บริเวณพื้นที่จอดรถเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร และผู้รับบริการ                           |                  |            |                |             |                   |
| 1.5 องค์กรมีระบบมาตรฐานความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน  |                  |            |                |             |                   |
| 1.6 องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น เช่น ต้นไม้ มีที่นั่งพัก                                    |                  |            |                |             |                   |
| <b>2) ด้านความผูกพันกับองค์กร</b>   |                  |            |                |             |                   |
| 2.1 ท่านมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และรู้สึกมีความภาคภูมิใจที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค     |                  |            |                |             |                   |
| 2.2 ท่านมักจะมาทำงานก่อนเวลา และยินดีที่จะทำงานล่วงเวลาแม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทน                |                  |            |                |             |                   |
| 2.3 ท่านมีส่วนร่วมช่วยองค์กรประหยัดพลังงาน เช่น ปิดน้ำ ปิดไฟ และปิดเครื่องใช้สำนักงานทุกครั้ง |                  |            |                |             |                   |
| 2.4 ท่านปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ขององค์กรอย่างเคร่งครัด ด้วยความเต็มใจ                    |                  |            |                |             |                   |
| 2.5 ท่านร่วมทำกิจกรรมทุกครั้งที่องค์กรจัดขึ้นด้วยความเต็มใจ                                   |                  |            |                |             |                   |

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>3) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น</b>  |                  |            |                |             |                   |
| 3.1 ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน  |                  |            |                |             |                   |
| 3.2 ท่านได้รับความร่วมมือ และการยอมรับความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน                                  |                  |            |                |             |                   |
| 3.3 ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้   |                  |            |                |             |                   |
| 3.4 ท่านเห็นความสำคัญในการให้เกียรติกันและกันในการปฏิบัติงานทั้งต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา |                  |            |                |             |                   |
| 3.5 ในองค์กรของท่านมีความสามัคคี เข้าใจซึ่งกันและกัน ในระหว่างปฏิบัติงานเพื่อให้ผลงานสำเร็จ                       |                  |            |                |             |                   |
| 3.6 ท่านได้รับความช่วยเหลือ และคำแนะนำจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน                  |                  |            |                |             |                   |
| <b>4) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน</b>  |                  |            |                |             |                   |
| 4.1 ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาท่านมีโอกาสดำเนินการพัฒนางาน โดยเข้ารับการอบรม และศึกษาดูงาน                          |                  |            |                |             |                   |
| 4.2 การกำหนดเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม เหมาะสมกับความรู้                                       |                  |            |                |             |                   |
| 4.3 งานที่ปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น                                    |                  |            |                |             |                   |

| คุณภาพชีวิตในการทำงาน  | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|--|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|  | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 4.4 ท่านคิดว่าอาชีพที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่มั่นคง และสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตในการทำงาน                             |                  |            |                |             |                   |
| 4.5 งานที่ทำอยู่ขณะนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความรู้ความสามารถมาใช้เต็มที่   |                  |            |                |             |                   |
| <b>5) ด้านรายได้และสวัสดิการ</b>   |                  |            |                |             |                   |
| 5.1 รายได้ที่ท่านได้รับ เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือ ค่าไฟฟ้า เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ                           |                  |            |                |             |                   |
| 5.2 รายได้ที่ท่านได้รับ เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือ ค่าไฟฟ้า เหมาะสมกับปริมาณงาน และยอมรับผิดชอบ                    |                  |            |                |             |                   |
| 5.3 รายได้ที่ท่านได้รับ เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือ ค่าไฟฟ้า เพียงพอต่อการดำรงชีพ                                   |                  |            |                |             |                   |
| 5.4 องค์กรมีการจัดสรรสวัสดิการให้กับบุคลากร เพียงพอ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และสวัสดิการเงินกู้ เป็นต้น |                  |            |                |             |                   |
| 5.5 สิทธิต่างๆ เช่น การเบิกเบี้ยเลี้ยง และสิทธิในการลา ที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสม                           |                  |            |                |             |                   |

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

| ประสิทธิภาพในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>1) ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร</b>  |                  |            |                |             |                   |
| 1.1 ท่านใช้งบประมาณที่องค์กรจัดสรรเพื่อการปฏิบัติงาน ให้เกิดความคุ้มค่า และประหยัดตามกรอบที่ตั้งไว้ |                  |            |                |             |                   |
| 1.2 ท่านได้นำทรัพยากรขององค์กร ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ               |                  |            |                |             |                   |
| 1.3 ท่านคิดว่าองค์กรมีการจัดสรรคนให้เหมาะสมกับงาน และปริมาณงาน พนักงานสามารถทำงานทดแทนกันได้        |                  |            |                |             |                   |
| <b>2) ด้านการทำงานตามขั้นตอนและถูกต้องมาตรฐาน</b>   |                  |            |                |             |                   |
| 2.1 ท่านมีความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงานได้                           |                  |            |                |             |                   |
| 2.2 ท่านสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ของท่านได้เป็นอย่างดี                                       |                  |            |                |             |                   |
| 2.3 องค์กรจัดให้มีการอบรม ทบทวนขั้นตอนระเบียบการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ                             |                  |            |                |             |                   |
| 2.4 ท่านปฏิบัติงานตามระเบียบของไฟฟ้าอย่างเคร่งครัด  |                  |            |                |             |                   |

| ประสิทธิภาพในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| <b>3) ด้านการวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา</b>  |                  |            |                |             |                   |
| 3.1 ท่านมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี  |                  |            |                |             |                   |
| 3.2 ท่านมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน โดยใช้หลักการเหตุผลไม่ขัดแย้งกับระเบียบของไฟฟ้า              |                  |            |                |             |                   |
| 3.3 งานที่ท่านรับผิดชอบมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์  |                  |            |                |             |                   |
| <b>4) ด้านการบริหารเวลา</b>   |                  |            |                |             |                   |
| 4.1 ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เอาใจใส่เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย  |                  |            |                |             |                   |
| 4.2 ท่านวางแผนการทำงาน และเรียงลำดับความสำคัญความเร่งด่วนของงานก่อนการปฏิบัติงาน                                |                  |            |                |             |                   |
| 4.3 งานที่ท่านได้รับมอบหมาย ท่านสามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนด และมีเวลาเหลือเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน |                  |            |                |             |                   |
| <b>5) ด้านการให้บริการผู้มารับบริการ</b>  |                  |            |                |             |                   |
| 5.1 ท่านได้มีการให้บริการด้วยมิตรไมตรีที่ดีทุกสถานการณ์   |                  |            |                |             |                   |

| ประสิทธิภาพในการทำงาน   | ระดับความคิดเห็น |            |                |             |                   |
|---|------------------|------------|----------------|-------------|-------------------|
|   | มากที่สุด<br>(5) | มาก<br>(4) | ปานกลาง<br>(3) | น้อย<br>(2) | น้อยที่สุด<br>(1) |
| 5.2 ท่านให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรอย่างถูกต้องเสมอ                             |                  |            |                |             |                   |
| 5.3 ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และพวกพ้อง       |                  |            |                |             |                   |
| 5.4 ท่านมีความเข้าใจ และพร้อมอุทิศเวลา เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเต็มที่            |                  |            |                |             |                   |
| 5.5 ท่านคิดเสมอว่าผู้มารับบริการทุกรายคือบุคคลสำคัญต่อองค์กร และท่านเอง                       |                  |            |                |             |                   |
| 5.6 ท่านให้ความสำคัญในการรับรู้ และเข้าใจความต้องการของผู้มารับบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี |                  |            |                |             |                   |

#### ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นางสาวพิชญกร นุดคารวม ผู้ทำการศึกษา

### 3. ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity)

แบบประเมินผลแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index Of Congruence)

เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี)

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเครื่องมือการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เขต 2 (จังหวัดอุบลราชธานี)

คำชี้แจง คำถามในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้  
 ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล  
 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน  
 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการในการทำงาน  
 ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การวิจัยครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ โดยคำตอบของท่านจะถูกรักษาเป็นความลับ และไม่สามารถระบุตัวตนได้ จะไม่นำไปเปิดเผยในที่ใดๆ ขอความกรุณาให้ท่านตอบคำถามให้ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด และกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ เพื่อประโยชน์ในการนำไปวิเคราะห์ข้อมูล และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาต่อไป

นางสาวพิชญากร บุคคารวม  
 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ  
 มหาลัยจิต คณะบริหารศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ  (1) ชาย  (2) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. สถานภาพสมรส  (1) โสด  (2) สมรส/อยู่ด้วยกัน  (3) หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา  (1) ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวส.  (2) อนุปริญญา/ปวส.  
 (3) ปริญญาตรี  (4) สูงกว่าปริญญาตรี
5. ตำแหน่งงาน  (1) พนักงาน  (2) หัวหน้าแผนก  (3) อื่นๆ โปรดระบุ.....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท (โปรดระบุโดยประมาณ)
7. อายุการทำงานในองค์กรปัจจุบัน  (1) ต่ำว่า 5 ปี  (2) 5 ปี ไม่เกิน 10 ปี  
 (3) 10 ปี ไม่เกิน 15 ปี  (4) มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ |              |              |           |      | แปลผล    |
|---|----------------------------|--------------|--------------|-----------|------|----------|
|   | ท่านที่<br>1               | ท่านที่<br>2 | ท่านที่<br>3 | ค่า<br>ER | IOC  |          |
| <b>1) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>   |                            |              |              |           |      |          |
| 1.1 ระดับแสงสว่างในห้องปฏิบัติงานมีความเหมาะสม  | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| 1.2 ระดับอุณหภูมิจากเครื่องปรับอากาศในห้องปฏิบัติงานมีความเหมาะสม   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| 1.3 อุปกรณ์สำนักงาน เครื่องใช้สำนักงาน เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นเตอร์ และวัสดุต่างๆ มีความเพียงพอ | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| 1.4 องค์กรของท่านมีความทันสมัยในด้านเทคโนโลยีในการทำงาน   | -1                         | 0            | 1            | 0         | 0.00 | ปรับปรุง |
| 1.5 ห้องปฏิบัติงานกว้างขวาง มีพื้นที่บริเวณทำงานแบ่งสัดส่วนตามแผนกเหมาะสมกับการปฏิบัติงานเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน          | 1                          | 1            | 0            | 2         | 0.67 | ใช้ได้   |
| 1.6 บริเวณพื้นที่จอดรถเพียงพอเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร และผู้รับบริการ   | 1                          | 1            | 0            | 2         | 0.67 | ใช้ได้   |
| 1.7 องค์กรมีความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ |              |              |           |       | แปลผล    |
|---|----------------------------|--------------|--------------|-----------|-------|----------|
|   | ท่านที่<br>1               | ท่านที่<br>2 | ท่านที่<br>3 | ค่า<br>ER | IOC   |          |
| 1.8 สถานที่ตั้งขององค์กรมีความเหมาะสมกับการทำงาน  | 1                          | 0            | 0            | 1         | 0.33  | ปรับปรุง |
| 1.9 องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น เช่น ต้นไม้ มีที่นั่งพัก  | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00  | ใช้ได้   |
| <b>2) ด้านความผูกพันกับองค์กร</b>   |                            |              |              |           |       |          |
| 2.1 ท่านมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร  | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00  | ใช้ได้   |
| 2.2 ท่านรู้สึกมีความภาคภูมิใจที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00  | ใช้ได้   |
| 2.3 ท่านรู้สึกดีที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00  | ใช้ได้   |
| 2.4 ท่านมักจะมาทำงานก่อนเวลาเริ่มทำงานเป็นประจำ   | 1                          | 1            | -1           | 1         | 0.33  | ปรับปรุง |
| 2.5 ท่านยินดีที่จะทำงานล่วงเวลาแม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทน  | 1                          | 1            | -1           | 1         | 0.33  | ปรับปรุง |
| 2.6 ท่านมีส่วนร่วม ช่วยองค์กร ประหยัดพลังงาน โดยการปิดน้ำ ปิดไฟ และปิดเครื่องใช้สำนักงานทุกครั้งเมื่อเลิกใช้งาน | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00  | ใช้ได้   |
| 2.7 ท่านปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎเกณฑ์ของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00  | ใช้ได้   |
| 2.8 งานที่ท่านรับผิดชอบมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร  | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00  | ใช้ได้   |
| 2.9 ท่านได้รับผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร  | -1                         | -1           | 0            | -2        | -0.67 | ปรับปรุง |

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน  | ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ |              |              |           |      | แปลผล    |
|--|----------------------------|--------------|--------------|-----------|------|----------|
|  | ท่านที่<br>1               | ท่านที่<br>2 | ท่านที่<br>3 | ค่า<br>ER | IOC  |          |
| 2.10 ท่านพร้อมจะลาออกจากการเป็นพนักงาน ถ้าได้งานอื่นที่ค่าตอบแทน   | 1                          | 1            | -1           | 1         | 0.33 | ปรับปรุง |
| 2.11 ท่านอาสาจะทำกิจกรรมส่วนรวมขององค์กร   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| <b>3) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น</b>   |                            |              |              |           |      |          |
| 3.1 ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| 3.2 ท่านได้รับความร่วมมือ และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน  | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| 3.3 ท่านให้ความร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่นแม้ว่าความคิดเห็นในบางเรื่องจะไม่ตรงกัน  | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| 3.4 ท่านสนิทสนม มีความจริงใจ และให้ความเป็นกันเองทั้งในเวลา และนอกเวลางานกับเพื่อนร่วมงาน                                  | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| 3.5 ท่านเห็นความสำคัญในการให้เกียรติซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน ทั้งต่อ ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน  | ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ |              |              |           |      | แปลผล  |
|--|----------------------------|--------------|--------------|-----------|------|--------|
|  | ท่านที่<br>1               | ท่านที่<br>2 | ท่านที่<br>3 | ค่า<br>ER | IOC  |        |
| 3.6 ท่านได้รับความเชื่อถือไว้วางใจสามารถทำให้เสนอแนะความคิดเห็นที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน                   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3.7 ในองค์กรของท่านมีความสามัคคีเข้าใจซึ่งกันและกันในระหว่างการทำงานเพื่อให้ผลงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด                         | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3.8 ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ช่วยเหลือให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน                                 | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 3.9 ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| <b>4) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน</b>   |                            |              |              |           |      |        |
| 4.1 ท่านมีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมกับความสามารถ   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4.2 ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนางานโดยการเข้าอบรม และศึกษาคูงานทำให้เพิ่มพูนความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน   | ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ |              |              |           |      | แปลผล  |
|---|----------------------------|--------------|--------------|-----------|------|--------|
|   | ท่านที่<br>1               | ท่านที่<br>2 | ท่านที่<br>3 | ค่า<br>ER | IOC  |        |
| 4.3 การกำหนดเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งเป็นไปด้วยความยุติธรรม ตามความรู้ความสามารถและผลงานที่ปฏิบัติได้ | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4.4 งานที่ปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น                      | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4.5 งานที่ปฏิบัติมีการสลับปรับเปลี่ยนหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอื่นได้   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4.6 อาชีพที่ทำอยู่เป็นอาชีพที่มั่นคง และสามารถประสบความสำเร็จในชีวิตในการทำงาน                      | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4.7 งานที่ทำอยู่ขณะนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้นำความรู้ความสามารถมาใช้เต็มที่                            | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4.8 จากผลงานที่ท่านทำเป็นที่ยอมรับ และได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้ได้รับความดี ความชอบ             | 1                          | 1            | 0            | 2         | 0.67 | ใช้ได้ |
| 5) ด้านรายได้และสวัสดิการ   |                            |              |              |           |      |        |

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน  | ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ |              |              |           |      | แปลผล  |
|--|----------------------------|--------------|--------------|-----------|------|--------|
|  | ท่านที่<br>1               | ท่านที่<br>2 | ท่านที่<br>3 | ค่า<br>ER | IOC  |        |
| 5.1 รายได้ และสวัสดิการที่ท่านได้รับ เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือค่าไฟฟ้า ค่าครองชีพ และค่าล่วงเวลาเหมาะสม กับความรู้ความสามารถ                          | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 5.2 รายได้ และสวัสดิการที่ท่านได้รับ เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือค่าไฟฟ้า ค่าครองชีพและค่าล่วงเวลา เหมาะสม กับปริมาณงานที่ปฏิบัติ                        | 1                          | 1            | 0            | 2         | 0.67 | ใช้ได้ |
| 5.3 รายได้ และสวัสดิการที่ท่านได้รับ เช่น เงินเดือน เงินช่วยเหลือค่าไฟฟ้า ค่าครองชีพ และค่าล่วงเวลาเหมาะสม เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสภาพ เศรษฐกิจปัจจุบัน | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 5.4 ท่านทราบถึงรายได้ และสวัสดิการที่ท่านมีสิทธิ์ได้รับเป็นอย่างดี   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการในการทำงาน

| ประสิทธิภาพในการทำงาน   | ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ |              |              |           |      | แปลผล    |
|---|----------------------------|--------------|--------------|-----------|------|----------|
|   | ท่านที่<br>1               | ท่านที่<br>2 | ท่านที่<br>3 | ค่า<br>ER | IOC  |          |
| <b>1) ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กร</b>  |                            |              |              |           |      |          |
| 1.1 องค์กรมีการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ เช่น งบประมาณ ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนดำเนินงาน                            | 1                          | 1            | 0            | 2         | 0.67 | ใช้ได้   |
| 1.2 ท่านได้ใช้วัสดุ และอุปกรณ์สำนักงานได้อย่างเหมาะสมและช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษโดยไม่จำเป็น เป็นต้น | 0                          | 1            | 0            | 1         | 0.33 | ปรับปรุง |
| 1.3 ท่านได้นำทรัพยากรขององค์กรไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ   | 0                          | 1            | 1            | 2         | 0.67 | ใช้ได้   |
| 1.4 ท่านคิดว่าองค์กรมีการจัดสรรคนให้เหมาะสมกับงานและปริมาณงาน สามารถทำงานทดแทนกันได้  | 1                          | 1            | 0            | 2         | 0.67 | ใช้ได้   |
| <b>2) ด้านการทำงานตามขั้นตอน และถูกมาตรฐาน</b>  |                            |              |              |           |      |          |
| 2.1 ท่านมีความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายสามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงานได้  | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |

| ประสิทธิภาพในการทำงาน   | ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ |              |              |           |      | แปลผล    |
|---|----------------------------|--------------|--------------|-----------|------|----------|
|   | ท่านที่<br>1               | ท่านที่<br>2 | ท่านที่<br>3 | ค่า<br>ER | IOC  |          |
| 2.2 ท่านสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่ง<br>หน้าที่ของท่านได้เป็นอย่างดี   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| 2.3 นโยบายขององค์กรสามารถปฏิบัติ<br>ได้จริง   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| 2.4 องค์กรจัดให้มีการอบรม เพื่อ<br>ทบทวนขั้นตอน ระเบียบ การปฏิบัติงาน<br>อย่างสม่ำเสมอ                                      | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| 2.5 ท่านมีการลดขั้นตอนในการทำงาน<br>เพื่อให้เกิดความรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| <b>3) ด้านการคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหา</b>   |                            |              |              |           |      |          |
| 3.1 ท่านมีความสามารถในการแก้ไข<br>ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี  | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| 3.2 องค์กรมีการประเมินผลการ<br>ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และเปิด<br>โอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการ<br>ประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย | 1                          | -1           | 0            | 0         | 0.00 | ปรับปรุง |
| 3.3 ท่านมีการแก้ไขปัญหาที่เกิดจาก<br>ขั้นตอน หรือระเบียบหลักเกณฑ์ เพื่อให้<br>สามารถปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนด                | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| 3.4 งานที่ท่านรับผิดชอบมีโอกาสได้ใช้<br>ความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้   |
| <b>4) ด้านการบริหารเวลา</b>   |                            |              |              |           |      |          |

| ประสิทธิภาพในการทำงาน   | ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ |              |              |           |      | แปลผล  |
|---|----------------------------|--------------|--------------|-----------|------|--------|
|   | ท่านที่<br>1               | ท่านที่<br>2 | ท่านที่<br>3 | ค่า<br>ER | IOC  |        |
| 4.1 ท่านมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น เอาใจใส่ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย                               | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4.2 ท่านวางแผนการทำงาน และเรียงลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของงานก่อนการปฏิบัติงาน                       | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 4.3 งานที่ท่านได้รับมอบหมาย สามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนด   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| <b>5) ด้านการให้บริการผู้มารับบริการ</b>  |                            |              |              |           |      |        |
| 5.1 ท่านมีการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ด้วยมิตรไมตรีที่ดีในทุกสถานการณ์                                | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 5.2 ท่านให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรอย่างถูกต้องเสมอ                                       | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 5.3 ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และพวกพ้อง                | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 5.4 ท่านมีความเข้าใจ และพร้อมอุทิศเวลา เพื่อการให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเต็มที่                   | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 5.5 ท่านคิดเสมอว่าผู้มารับบริการทุกรายคือบุคคลสำคัญต่อองค์กร และท่านเอง                                 | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |
| 5.6 ท่านมีความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร | 1                          | 1            | 1            | 3         | 1.00 | ใช้ได้ |

กรรมการผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคัดเลือกรูปแบบจะพิจารณาตามความเป็นไปได้ของรายละเอียดสิ่งที่จะสร้างถ้ามีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.50 ถึง 1.00 ซึ่งแสดงว่าแบบนั้นใช้ได้ตามเนื้อหาที่ระบุไว้ในรายละเอียด และตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และถ้าแบบใดได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.50 คือนำไปปรับปรุงแก้ไข เพราะว่าแบบไม่เป็นไปตามเนื้อหาที่ระบุไว้ในรายละเอียด และไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ภาคผนวก ค  
ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

## ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

### ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach Alpha)

#### Reliability

#### Item-total Statistics

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q1.1 | 180.40                     | 351.421                        | .402                             | .962                             |
| Q1.2 | 180.37                     | 362.171                        | -.072                            | .964                             |
| Q1.3 | 180.60                     | 355.283                        | .207                             | .963                             |
| Q1.4 | 180.53                     | 353.844                        | .203                             | .964                             |
| Q1.5 | 180.33                     | 349.057                        | .418                             | .963                             |
| Q1.6 | 180.23                     | 349.082                        | .424                             | .962                             |
| Q2.1 | 179.60                     | 346.869                        | .658                             | .961                             |
| Q2.2 | 179.97                     | 346.654                        | .598                             | .962                             |
| Q2.3 | 179.87                     | 350.326                        | .507                             | .962                             |
| Q2.4 | 179.83                     | 345.799                        | .648                             | .961                             |
| Q2.5 | 180.23                     | 344.323                        | .606                             | .962                             |
| Q3.1 | 180.13                     | 342.051                        | .722                             | .961                             |
| Q3.2 | 180.30                     | 345.045                        | .631                             | .962                             |
| Q3.3 | 180.30                     | 341.941                        | .704                             | .961                             |
| Q3.4 | 179.90                     | 346.921                        | .563                             | .962                             |
| Q3.5 | 180.03                     | 345.344                        | .695                             | .961                             |
| Q3.6 | 180.07                     | 343.651                        | .621                             | .962                             |
| Q4.1 | 180.40                     | 346.869                        | .478                             | .962                             |

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q4.2 | 180.47                     | 340.326                        | .692                             | .961                             |
| Q4.3 | 180.43                     | 340.875                        | .611                             | .962                             |
| Q4.4 | 179.87                     | 346.120                        | .543                             | .962                             |
| Q4.5 | 180.17                     | 344.489                        | .706                             | .961                             |
| Q5.1 | 180.23                     | 344.116                        | .614                             | .962                             |
| Q5.2 | 180.30                     | 344.286                        | .510                             | .962                             |
| Q5.3 | 180.57                     | 348.806                        | .343                             | .963                             |
| Q5.4 | 180.13                     | 344.878                        | .502                             | .962                             |
| Q5.5 | 180.13                     | 345.844                        | .498                             | .962                             |
| E1.1 | 180.17                     | 343.868                        | .734                             | .961                             |
| E1.2 | 180.07                     | 342.409                        | .782                             | .961                             |
| E1.3 | 180.47                     | 342.533                        | .654                             | .961                             |
| E2.1 | 180.30                     | 352.217                        | .474                             | .962                             |
| E2.2 | 180.27                     | 342.754                        | .753                             | .961                             |
| E2.3 | 180.37                     | 343.137                        | .671                             | .961                             |
| E2.4 | 180.10                     | 345.748                        | .602                             | .962                             |
| E3.1 | 180.33                     | 346.437                        | .669                             | .961                             |
| E3.2 | 180.27                     | 344.064                        | .767                             | .961                             |
| E3.3 | 180.37                     | 342.309                        | .762                             | .961                             |
| E4.1 | 180.13                     | 343.706                        | .712                             | .961                             |
| E4.2 | 180.13                     | 344.326                        | .754                             | .961                             |
| E4.3 | 180.33                     | 341.471                        | .823                             | .961                             |
| E5.1 | 180.17                     | 340.282                        | .821                             | .961                             |

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| E5.2 | 180.30                     | 340.355                        | .827                             | .961                             |
| E5.3 | 179.97                     | 345.757                        | .638                             | .962                             |
| E5.4 | 180.03                     | 345.413                        | .692                             | .961                             |
| E5.5 | 179.90                     | 347.610                        | .586                             | .962                             |
| E5.6 | 179.93                     | 343.995                        | .770                             | .961                             |

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30      N of Item = 46

Alpha = 0.965

## ประวัติผู้วิจัย

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| ชื่อ                           | นางพิชญากร บุคคารวม  |
| ประวัติการศึกษา                | พ.ศ. 2544 – 2545 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง<br>สาขาการบัญชี สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล<br>วิทยาเขตพัฒนชยการพระนคร<br>พ.ศ. 2546 – 2549 บัณฑิตบัณฑิต คณะบัญชี<br>สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ |
| ประวัติการทำงาน                | พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ   |
| ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน | พนักงานบัญชี แผนกบัญชีและประมวลผล<br>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ  |

