



การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

สันติ ไชยสีทา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะบริหารศาสตร์  
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี  
ปีการศึกษา 2564  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



THE STUDY OF THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF THE MAINTENANCE UNIT,  
THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY REGION 2  
(NORTHEAST REGION), UBON RATCHATHANI PROVINCE

SANTI CHAISRITHA

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 2021  
COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ และความเอาใจใส่เป็นอย่างดีจาก ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่อง และเป็นแรงผลักดันให้ผู้ศึกษามีความมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่งานวิจัยให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้ศึกษาใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคำแนะนำจากคณะกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัย อันพิมพ์ ประธานกรรมการสอบ และ ดร.คมทัศน์ ทศวา กรรมการสอบ ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ส่งผลให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์

ขอขอบคุณครอบครัว ตลอดจนผู้มีพระคุณที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่สามารถกล่าวได้ทั้งหมด ที่คอยให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และกำลังใจอันดีเยี่ยมจากทุกท่าน จึงขอกราบขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้

สันติ ไชยสีทา  
ผู้วิจัย

## บทคัดย่อ

เรื่อง : การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัย : สันติ ไชยสีทา

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม

คำสำคัญ : ทรัพยากรการบริหาร, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทรัพยากรการบริหาร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี และ 2) ศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน และประชาสัมพันธ์ ร่วมกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 375 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทผู้รับบริการ คือ ผู้นำชุมชน ในส่วนระดับความคิดเห็นของทรัพยากรการบริหาร พบว่า ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $SD = 0.82$ ) และด้านการติดตามงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = 0.89$ ) ส่วนระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.77$ ) และด้านความเป็นธรรม/เท่าเทียมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.90$ ) สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทรัพยากรการบริหาร ประกอบด้วย ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน และการติดตามงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการบริหารจัดการไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

## ABSTRACT

TITLE : THE STUDY OF THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF THE MAINTENANCE UNIT, THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY REGION 2 (NORTHEAST REGION), UBON RATCHATHANI PROVINCE

AUTHOR : SANTI CHAISRITHA

DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

ADVISOR : THUMWIMON SUKSERM, Ph.D.

KEYWORDS : ADMINISTRATION RESOURCES, PERFORMANCE EFFICIENCY

The objectives of this research study were 1) to study administrative resources and the performance efficiency of the maintenance unit at the Provincial Electricity Authority Region 2 (Northeast Region), Ubon Ratchathani Province and 2) to study the influence of administrative resources affecting the performance efficiency of the maintenance unit at the Provincial Electricity Authority Region 2 (Northeast Region), Ubon Ratchathani Province. The sample groups used in this research were municipality and subdistrict administrative organization personnel, community leaders who involved in the operation, coordination, and public relations involving 375 Provincial Electricity Authority employees by using a questionnaire as a tool for collecting data. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression.

The results revealed that most of the respondents were male ranging in age from 41 to 50 years old with a majority holding a bachelor's degree. Most service recipients were community leaders. The average opinion levels regarding the administrative resources held that the responsibility to duty was most important ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $SD = 0.82$ ) and the job follow-up as least important ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = 0.89$ ). When averaging opinion levels of the performance efficiency, the maximal level was held as "safety" ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.77$ ) and the minimal level was to the fairness/equality ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.90$ ). As for the hypothesis testing results, it was found that administrative resources consisted of responsibilities and duties, length of work, work control and job follow-up significantly affected the performance efficiency of the maintenance department at the Provincial Electricity Authority Region 2, (Northeast Region) Ubon Ratchathani Province at a statistical level of 0.01. Conversely, the management did not affect the performance efficiency of the operation.

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 สมมติฐาน	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 กรอบแนวคิด	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
<b>บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารงาน	16
2.3 ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี	23
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.3 การตรวจสอบข้อมูล	41
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	42
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	44
4.2 ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์	56

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	59
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	60
5.3 ข้อเสนอแนะ	61
เอกสารอ้างอิง	67
ภาคผนวก	71
ประวัติผู้วิจัย	78

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	ทรัพยากรการบริหารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	22
2.2	สรุปปัจจัยที่นำมาศึกษา	33
3.1	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	39
3.2	ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม	42
4.1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกเพศ	44
4.2	จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ	45
4.3	จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา	45
4.4	จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามผู้รับบริการ	46
4.5	จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	46
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหาร	47
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหารจำแนกตามการบริหารจัดการ	47
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหาร จำแนกตามความรับผิดชอบในหน้าที่	49
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหารจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	49
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหารจำแนกตามการควบคุมงาน	50
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหารจำแนกตามการติดตามงาน	51
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	53
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามความเร็วในการปฏิบัติงาน	53
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามด้านความปลอดภัย	54
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามความเสียหาย	55
4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามความเป็นธรรม/เท่าเทียม	56
4.17	การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของทรัพยากรการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฯ	57
5.1	แนวทางการนำผลการศึกษาทรัพยากรการบริหารด้านการบริหารจัดการไปใช้ประโยชน์	62
5.2	แนวทางการนำผลการศึกษาทรัพยากรการบริหารด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ด้านการควบคุมงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานและด้านการติดตามงานไปใช้ประโยชน์	62



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	สถิติสาเหตุการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ม.ค.-ก.ค.63) ในพื้นที่รับผิดชอบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี	3
1.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
2.1	โครงสร้างการบริหารงานส่วนงานด้านบำรุงรักษา	25
5.1	โมเดลการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี	64

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

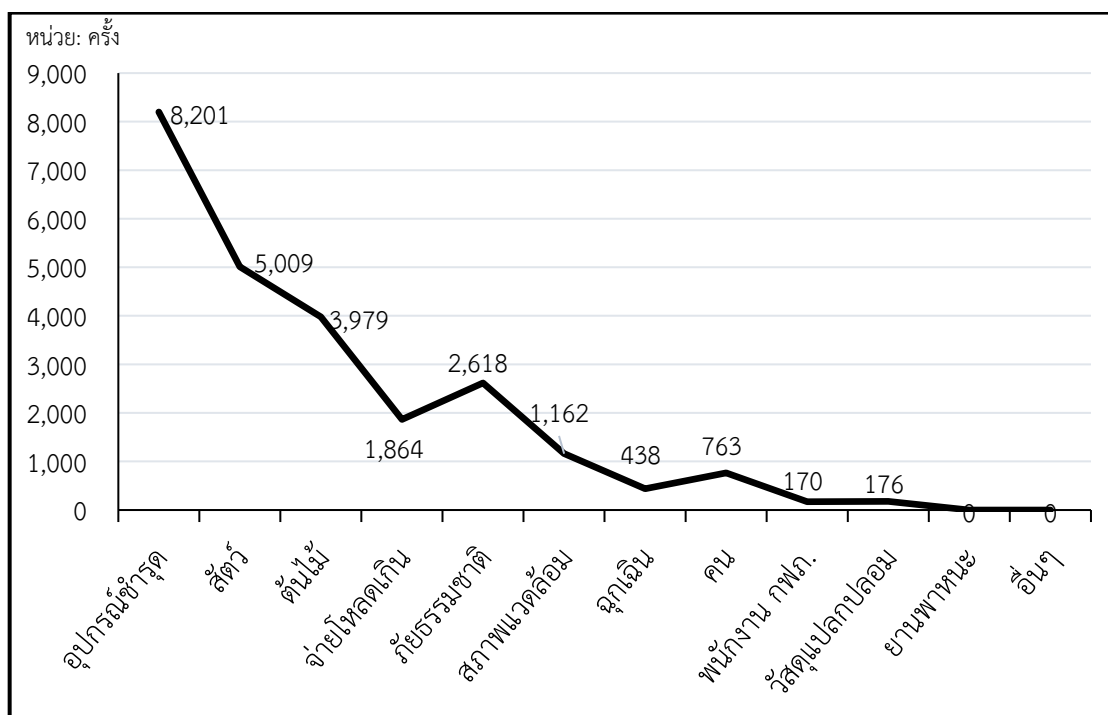
ตามนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ รัฐบาล กรม กระทรวง และหน่วยงานกำกับทุกหน่วยงาน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน มีความต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2563: เว็บไซต์) ได้กำหนดแนวทางปรับตัวรองรับตามแนวนโยบาย และความประสงค์เหล่านี้ โดยถือผลประโยชน์ของประเทศ องค์กร และประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งในการดำเนินธุรกิจด้านพลังงานในอนาคตจะมีทิศทางที่เปลี่ยนไปจากในอดีต และปัจจุบันเป็นอย่างมาก และเปลี่ยนแปลงด้วยความรวดเร็ว สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงขององค์กรอย่างมาก กล่าวคือ นโยบายภาครัฐและหน่วยงานกำกับที่อยู่เหนือการควบคุมขององค์กร เช่น นโยบายส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็ก นโยบายส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา นโยบายส่งเสริมกิจการจำหน่ายไฟฟ้า นโยบายการอนุญาตให้บุคคลที่สามเข้าใช้โครงข่ายไฟฟ้า เป็นต้น ซึ่งแนวนโยบายดังกล่าว จึงต้องติดตามอย่างใกล้ชิด พร้อมกำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย และแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ให้สอดคล้องกับนโยบายต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้นความมั่นคงของระบบไฟฟ้า จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรือ กฟภ. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้า โดยแบ่งพื้นที่รับผิดชอบเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต จำนวน 12 เขต โดยมีระบบไฟฟ้าพาดผ่านในทุกพื้นที่ที่มีสภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศแต่ละพื้นที่แตกต่างกัน เช่น ที่ราบ ภูเขา แม่น้ำ พื้นที่ป่า ฯลฯ เพื่อให้ทุกภาคส่วนมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน อนึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีนโยบายการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กร และสานต่อนโยบายเดิมเพื่อความต่อเนื่องในการดำเนินงาน ด้วยการพัฒนาระบบไฟฟ้า และพัฒนาองค์กรเพื่อให้ธุรกิจหลักของ กฟภ. แข็งแกร่ง สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย KE1: Grid Excellence ยกระดับมาตรฐานและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง ปลอดภัย ครอบคลุมพื้นที่ เพื่อรองรับการเชื่อมโยงจากบุคคลที่สาม (Third Party Access) KE2: Smart Service พัฒนาระบบงาน เพิ่มความพึงพอใจสร้างความผูกพันของลูกค้า มุ่งเน้นบริการที่เป็นเลิศ รวดเร็ว มีมาตรฐาน โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และสร้างทีมงานมืออาชีพ KE3: Smart Operation เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงระเบียบ หลักเกณฑ์ พัฒนาระบบงานให้ชัดเจน ลดขั้นตอนเพื่อความรวดเร็วในการบริการ และรองรับธุรกิจใหม่ พัฒนางาน บริการลูกค้า โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน KE4: Good Governance ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และยังให้ความสำคัญในงานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมั่นคงมากยิ่งขึ้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563: เว็บไซต์)

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตแต่ละภูมิภาค มีส่วนงานที่รับผิดชอบด้านงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อให้การจ่ายกระแสไฟฟ้ามีประสิทธิภาพมั่นคงมากยิ่งขึ้น และป้องกันการเกิด

กระแสไฟฟ้าขัดข้อง สาเหตุจากจุดเสี่ยงใกล้ระบบไฟฟ้า ซึ่งงานด้านการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า มี 2 แบบ คือ 1) การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) เป็นการบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าตามแผนงานบำรุงรักษา/ระยะเวลาที่กำหนด เพื่อป้องกันการเกิดอุปกรณ์ชำรุด ยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์ไฟฟ้าให้มีความพร้อมในการใช้งานปกติ และป้องกันการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 2) การบำรุงรักษาเชิงแก้ไข (Corrective Maintenance) เป็นการบำรุงรักษาแก้ไข/เปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด ให้กลับมาใช้งานได้ปกติ ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ได้ให้ความสำคัญในงานด้านการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เช่น งานจ้างเหมาเอกชนตัดลัดรอนต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้า งานติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันจากสัตว์ งานบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าเพื่อลดการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องสาเหตุจากอุปกรณ์ชำรุด ต้นไม้ เถาวัลย์ สัตว์และให้การจ่ายไฟมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 8 จังหวัด คือ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ มุกดาหาร กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และยโสธร โดยมีระบบไฟฟ้าครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ ดังนี้ 1) สายส่งระบบ 115 เควี มีความยาว 838.04 วงจร-กม. 2) ระบบจำหน่ายแรงสูง 22 เควี มีความยาว 36,782.37 วงจร-กม. 3) ระบบจำหน่ายแรงต่ำ มีความยาว 60,634.97 วงจร-กม. ซึ่งมีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อสนับสนุนทีมงาน เครื่องมือ และงบประมาณในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ กองบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี

จากแนวทางการไฟฟ้าส่วนภูมิกษาคดังกล่าว กองบำรุงรักษา ได้ให้ความสำคัญในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานด้านงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าเชิงป้องกันเกี่ยวกับการบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า การบริหารจัดการต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้า งานติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันระบบไฟฟ้า โดยการจ้างบุคคลภายนอกปฏิบัติงานแทน ซึ่งใช้งบประมาณ 50-70 ล้านบาทต่อปี จากการปฏิบัติงานในปี 2563 ที่ผ่านมา พบว่า มีการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องสาเหตุจากจุดเสี่ยงดังกล่าว และส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิตหรือธุรกิจของผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหาย อนึ่ง จากสถิติการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องส่วนใหญ่ที่สามารถแก้ไขได้จะเป็นสาเหตุจากอุปกรณ์ชำรุด รองลงมา คือ สัตว์ ต้นไม้ จ่ายโหลดเกินตามลำดับ ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 สถิติสาเหตุการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ม.ค.-ก.ค.63) ในพื้นที่รับผิดชอบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี  
ที่มา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2563: เว็บไซต์)

จากภาพที่ 1.1 แสดงสถิติสาเหตุการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ในช่วง 7 เดือนแรก ของปี 2563 พบว่า การให้บริการด้านพลังงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี มีสถิติการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าโดยมีสาเหตุการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง คือ สาเหตุจากอุปกรณ์ชำรุด สัตว์ ต้นไม้ และจากพนักงาน กฟภ. จะเห็นได้ว่า จากสาเหตุดังกล่าว เป็นเหตุที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่จะต้องมีการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า และแก้ไขจุดเสี่ยงในระบบไฟฟ้า เพื่อให้ระบบไฟฟ้ามีความพร้อมใช้งานตลอดเวลา เป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภายในองค์กรด้วย ถึงแม้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะมีมาตรการและแนวทางในการบำรุงรักษาเพื่อลดการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟน้อยที่สุดนั้น หากเกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้องเกิดขึ้น ส่งผลให้ส่วนงานด้านบำรุงรักษา (ทีมงานแก้ไฟฟ้าขัดข้อง) ทำงานเพิ่มขึ้น เสียเวลา/งบประมาณ ซึ่งในการออกไปปฏิบัติงานแต่ละครั้งจะต้องใช้ทีมงานอย่างน้อยทีมละ 3 คน และยานพาหนะพร้อมอุปกรณ์ในการแก้ไข จำนวน 1 คัน และจากข้อมูลดังกล่าวพบว่า มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแก้ไฟฟ้าขัดข้องเกิดขึ้นจำนวน 17 ล้านบาท เหตุการณ์ทั้งหมด จำนวน 24,380 เหตุการณ์ คิดเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานเฉลี่ยประมาณ 700 บาท/ครั้ง นับเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงพอสมควร

จากต้นทุนในการบริหารจัดการดังกล่าว นับว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่สูง ซึ่งหากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี สามารถลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ลงได้ จะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัย เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในบริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถใช้การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลา

ในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน การติดตามงานในมุมมองของผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้า เป็นตัวชี้วัด/ตัวประเมิน และแนวทางในการปรับปรุงการทำงานด้านบำรุงรักษาได้ ประสิทธิภาพการทำงานมีการกระตุ้นจากสิ่งเร้า เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทันทตามระยะเวลาที่กำหนด มีความปลอดภัย ลดความสูญเสียของผู้รับบริการ ที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงการปฏิบัติงานให้บริการด้วยความเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน

จากผลการดำเนินงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ประกอบด้วย พนักงานปฏิบัติการระบบไฟฟ้า พนักงานผู้ควบคุมงาน และผู้ให้บริการบุคคลภายนอก พบว่า มีสถิติการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องในพื้นที่รับผิดชอบมีจำนวนครั้งมาก โดยสาเหตุเกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อต้องการทราบว่า ผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานีอย่างไร รวมไปถึงวิธีการที่เหมาะสมที่จะนำไปพัฒนา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แก้ไข ให้ส่วนงานด้านบำรุงรักษา มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าปัจจุบัน และการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอื่น ๆ ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาทรัพยากรการบริหาร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

## 1.3 สมมติฐาน

ทรัพยากรการบริหาร ประกอบด้วย การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน และการติดตามงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี โดยศึกษาข้อมูลจากผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้าที่เป็นกลุ่มหน่วยงานเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน และประชาสัมพันธ์ร่วมกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่รับผิดชอบ 8 จังหวัด ประกอบด้วย อุบลราชธานี ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ มุกดาหาร กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และยโสธร

#### 1.4.1 ด้านประชากร

ประชากร คือ กลุ่มผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้าที่เป็นกลุ่มหน่วยงานเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน และประชาสัมพันธ์ร่วมกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ 8 จังหวัด ประกอบด้วย อุบลราชธานี ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ มุกดาหาร กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และยโสธร ที่ใช้ในการศึกษาใน ครั้งนี้ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้างกล่าวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 15,631 ราย (สำนักบริหารการปกครองท้องที่, 2563: เว็บไซต์)

#### 1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้าที่เป็นกลุ่มหน่วยงานเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน และประชาสัมพันธ์ร่วมกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยใช้แนวคิดของ Krejcie and Morgan (1970) ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน

#### 1.4.3 ด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ เป็นศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี โดยศึกษาจากทรัพยากร การบริหาร 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน และการติดตามงาน

#### 1.4.4 ด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ 1 ปี คือ เดือนกรกฎาคม 2563 - เดือนมิถุนายน 2564

#### 1.4.5 ด้านตัวแปร

การศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้สรุปตัวแปรที่ใช้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

##### 1.4.5.1 ตัวแปรอิสระ คือ ทรัพยากรการบริหาร ประกอบด้วย

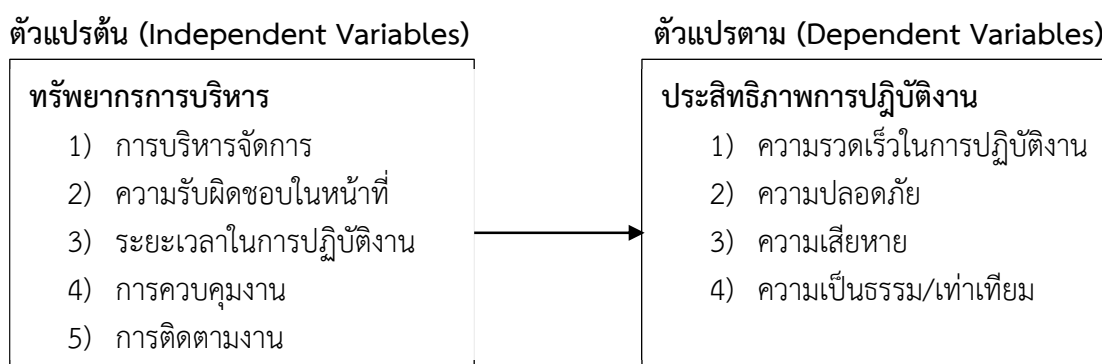
- 1) การบริหารจัดการ
- 2) ความรับผิดชอบในหน้าที่
- 3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 4) การควบคุมงาน
- 5) การติดตามงาน

##### 1.4.5.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- 1) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
- 2) ความปลอดภัย
- 3) ความเสียหาย
- 4) ความเป็นธรรม/เท่าเทียม

## 1.5 กรอบแนวคิด

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดกรอบแนวคิดการศึกษา จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ พบว่า ในการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรจาก 21 งาน ส่วนใหญ่ใช้แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารที่กล่าวถึง คน (Man) การบริหารจัดการ (Management) ที่เกี่ยวเนื่องกับการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดระยะเวลาของการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน ตลอดจนการติดตามงาน เป็นต้น โดยกำหนดการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี เป็นตัวแปรตาม ส่วนตัวแปรต้นพัฒนาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงตามภาพที่ 1.2



ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 สามารถนำผลการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไปปรับใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ให้ดียิ่งขึ้น

1.6.2 สามารถนำผลการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารไปปรับใช้เพื่อการพิจารณาทีมงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.6.3 เพื่อนำผลการศึกษาด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไปปรับใช้ในกระบวนการคัดเลือกผู้รับจ้างกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านบำรุงรักษาในพื้นที่รับผิดชอบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย

- 1.7.1.1 พนักงานแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
- 1.7.1.2 พนักงานแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ
- 1.7.1.3 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย

1.7.1.4 ผู้ให้บริการภายนอก (ผู้รับจ้าง) ปฏิบัติงานตัดลิตรอนต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้า

**1.7.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา ให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี ลดการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีการมอบหมายงานให้ปฏิบัติครบทุกคน โดยการปฏิบัติงานอย่างมีขั้นตอน ตามระยะเวลาที่กำหนด และตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย

1.7.2.1 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย การทำงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และมีความเรียบร้อยของผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สามารถทำงานได้เสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด

1.7.2.2 ความปลอดภัย หมายถึง การปฏิบัติงานตามขั้นตอน สวมใส่อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันอันตรายในขณะปฏิบัติงานบนไหล่ทาง หรือบนผิวจราจร และสุขภาพอนามัยที่ดีในการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน หรือเป็นผู้ควบคุมงานจ้างในพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี (แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย) และผู้ให้บริการภายนอก (ผู้รับจ้าง) ปฏิบัติงานตัดลิตรอนต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้า ให้มีสภาพการทำงานที่ถูกต้องโดยปราศจากอุบัติเหตุในขณะปฏิบัติงาน

1.7.2.3 ความเสียหาย หมายถึง ผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ที่ส่งผลให้อุปกรณ์ชำรุด เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องบ่อยครั้ง สร้างความเสียหายให้แก่ทรัพย์สินของผู้รับบริการ

1.7.2.4 ความเป็นธรรม/เท่าเทียม หมายถึง กลุ่มงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ต้องให้การบริการกับผู้รับบริการ โดยให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันด้วยความยุติธรรม ปราศจากความลำเอียง มีความตรงไปตรงมา เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ให้ และผู้รับบริการที่มีความต้องการเดียวกัน

**1.7.3 ทรัพยากรการบริหาร** หมายถึง การนำปัจจัยต่าง ๆ ขององค์กรที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในการกำหนดแนวทางการวางแผน การจัดการ และการควบคุมกำกับดูแล เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1.7.3.1 การบริหารจัดการ หมายถึง การปฏิบัติงานมีขั้นตอน จัดเก็บอุปกรณ์จากการติดตั้ง/รื้อถอน ซ่อมแซมบำรุงรักษาให้เรียบร้อย บริหารจัดการพัสดุอุปกรณ์ในการซ่อมแซมบำรุงรักษาเพียงพอต่องานที่ปฏิบัติ การมอบหมายงานให้ทีมงานครบทุกคน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.7.3.2 ความรับผิดชอบในหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจได้อย่างเต็มที่ มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

1.7.3.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่วางแผน และตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แจ้งให้ผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้ารับทราบ



1.7.3.4 การควบคุมงาน หมายถึง มีหัวหน้างานควบคุมการปฏิบัติงาน โดยมีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินการไปตามแผนที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้หัวหน้างานควบคุมการปฏิบัติงานของทีมงาน และควบคุมงานได้ดีขึ้น

1.7.3.5 การติดตามงาน หมายถึง กระบวนการของการวัด หรือการตรวจสอบที่ทำเป็นประจำของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อให้งานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพ และคุณภาพมากยิ่งขึ้น

**1.7.4 งานตัดลิตรอนต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้า** หมายถึง การตัดแต่งกิ่งไม้ให้มีระยะห่างระหว่างสายไฟกับต้นไม้ ตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด (สายเปลือย (ALL ALUMINIUM CONDUCTOR) ต้องมีระยะห่างจากต้นไม้ไม่น้อยกว่า 4.00 เมตร สายหุ้มฉนวนแบบไม่เต็มพิกัด (PARTIALLY INSULATED CONDUCTOR) และสายเคเบิลอากาศ (SPACED AERIAL CABLE) ต้องมีระยะห่างจากต้นไม้ไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร)

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษาได้ศึกษาทบทวน แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารงาน
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี
- 2.4 งานที่วิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

##### 2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Millet (อรรถวุฒิ ตัญญาวิทย์, 2544; อ้างอิงจาก Millet, 1954) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง พึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจากกิจกรรม ดังนี้ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น มีการปฏิบัติงานได้ผลลัพธ์ในปริมาณมาก หรือน้อย คุณภาพของงานดี หรือไม่ ใช้เงิน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานมาก หรือน้อย โดยภาพรวมของการมีประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้แล้วเสร็จตามเป้าหมายได้ปริมาณ และคุณภาพ หน่วยงานมีความสมัครสมานสามัคคี การมีส่วนร่วม ให้ความร่วมมือกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวม และผู้รับบริการ ซึ่งใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

สมใจ ลักษณะ (2544) ได้ให้ความหมายของคำว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลา และเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงาน ทรัพยากร และความมั่นคงเก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวขององค์กร และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจจะเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของงาน และองค์กร รวมถึงความสุขของบุคลากรผู้ทำงานด้วย กล่าวคือ หากองค์กรใด บุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน อาจเป็นเหตุผลหนึ่งที่ส่งผลต่อผลงาน และการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ คุณภาพของงานที่ต่ำลงทำให้เกิดความเสียหายขึ้น ส่งผลเสียต่อองค์กร แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานย่อมส่งผลในทางที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายเป็นผลดีต่อองค์กร ดังนั้น หากหน่วยงาน หรือองค์กรใดให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพการปฏิบัติให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงาน หรือองค์กรของตน และมีความเข้าใจในปัจจัย หรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น

ศุกลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรในทุกด้านต่ำสุด การใช้วิธีการ (Mean) ทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผล (Effectiveness) แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยทั่วไป หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่ถ้ามีผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานไม่มีข้อบกพร่อง ก็ถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

จิตตมา อัครธิตพิงส์ (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และบุคลากรขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ ดังนี้ 1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคม และประเทศ เช่น สภาพการเงินเพื่อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม 2) สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางการทำงาน วัฒนธรรม และการจัดบรรยายการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร 3) ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล 4) กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบ ด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

สมพิศ สุขแสน (2553: เว็บบไซต์) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนมากจะพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้จากการใช้ทรัพยากรไป หรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input เพื่อแสดงการทำงานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ผลลัพธ์ที่ได้ดีแค่ไหน อย่างไรก็ตาม ที่ใช้กระบวนการนั้นปฏิบัติงาน

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถ และทักษะในการกระทำของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของตนเอง และขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กร เกิดความพึงพอใจ และ สงบสุขในที่สุด

Perterson and Plowman (ปัทมาพร ท่อชู, 2563: เว็บไซต์) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของ ประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ดังนี้ คือ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิต และผู้ ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ 2) ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความ คาดหวังของหน่วยงาน 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการ และทันสมัย 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสม กับงาน และวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

พิรญา ชื่นวงศ์ (2560) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่องค์กรใช้ทรัพยากรที่มีให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพที่มุ่งทำให้เกิดการทำ ในสิ่งที่ถูกต้อง และประสิทธิภาพเป็นการพิจารณาจัดสรรทรัพยากรที่มีให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุด บรรลุจุดมุ่งหมายโดยการใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้ทรัพยากรอย่างมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดสูงสุด ซึ่งการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถวัดได้ด้วยการพิจารณาแนวความคิด 3 ประการ คือ

(1) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) หมายถึง ความสามารถขององค์กรใน การได้มา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย

(2) แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมาย มุ่งที่การกระทำในรูประบบ หมายความว่า เป้าหมายไม่ได้ยู่หนึ่งกับที่ แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา

(3) การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มี ต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะบรรลุตามเป้าหมายได้ ต้องอาศัยพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของทีมงานที่มีความสามารถ ทักษะ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายของงาน และองค์การ ตามระยะเวลาที่วางแผน รวมถึงมีความ ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ไม่เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้รับบริการ ทุกส่วนงานมีความ สามัคคี การมีส่วนร่วม ให้ความร่วมมือกัน ส่งผลดีต่อส่วนรวม และผู้รับบริการ

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2541) ได้นำแนวคิดของ Harry Emerson เกี่ยวกับหลักการทำให้มี ประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

- (1) ทำความเข้าใจ และกำหนดแนวทางในการทำงานให้กระจ่าง
- (2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
- (3) คำปรึกษา คำแนะนำต้องสมบูรณ์ และถูกต้อง
- (4) การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

(5) การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม  
 (6) การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้  
 เป็นหลักฐาน

- (7) ลักษณะงานควรมีการแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
- (8) ปฏิบัติงานสำเร็จทันเวลา
- (9) ผลงานได้มาตรฐาน
- (10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
- (11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงาน
- (12) ให้บำเหน็จ รางวัลแก่ผลงานที่ดี

นฤมล กิตตะยานนท์ (ศทวูธ พรหมายน, 2545; อ้างอิงจาก นฤมล กิตตะยานนท์, 2531)  
 ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดด้วยประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

(1) คุณลักษณะเฉพาะบุคคล (individual attributes) แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ  
 (1.1) ลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic characteristics) เป็นลักษณะที่  
 เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์

(1.2) คุณลักษณะความรู้ ความสามารถ (Competence characteristics) เป็น  
 ลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้  
 จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

(1.3) คุณลักษณะทางจิตวิทยา (Psychological characteristics) เป็นคุณลักษณะ  
 ทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

(2) ระดับความพยายามในการทำงาน (Work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจ ใน  
 การทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มี  
 แรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่า  
 ผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

(3) แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization support) ได้แก่ ค่าตอบแทน  
 ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สมพิศ สุขแมน (2563: เว็บไซต์) กล่าวว่า การที่จะพิจารณาถึงคนที่มีประสิทธิภาพนั้น  
 ควรจะพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

(1) ความฉับไว เป็นการใช้เวลาได้ดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า แบบเช้าขามเย็น  
 ขาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพ ถ้าผู้บริหารมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 15 นาที ควรทำให้เสร็จ  
 ตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมงหรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น  
 ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

(2) ความถูกต้องแม่นยำ เป็นการผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำใน  
 กฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลขหรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่ควรประมาทเลินเล่อ จนทำให้เกิดความเสียหาย  
 แก่องค์กร และต้องตรวจทานงานก่อนเสนอผู้บริหารเสมอ

(3) ความรู้ เป็นองค์ความรู้ในงาน รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่  
 ตลอดเวลา แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง

เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนรู้จริง รู้แจ้ง และนำความรู้ที่นำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

(4) ประสบการณ์ เป็นการรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติอยู่เสมอ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นช่างซ่อมเครื่องยนต์มานาน เป็นครูอาจารย์ที่สอนนักเรียนมานาน หรือเป็นเจ้าของร้านที่รุกรมานาน บุคคลเหล่านี้อาจเรียกว่า ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงานเพราะคนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อยสมควรที่องค์กรจะต้องอํารงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

(5) ความคิดสร้างสรรค์ เป็นการคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่เรียกว่านวัตกรรม (Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่ลดขั้นตอน คิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น

ดังนั้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิดหรือเก่งคิดหรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามีวิสัยทัศน์ (Vision) ไม่ใช่พวกที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์ การพิจารณาความมีประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่ก็สามารถนำมาใช้ประกอบหรือทิศทางในการประเมินบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดี ความชอบหรือเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งได้เป็นอย่างดี

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแต่ละบุคคลเกิดจากการศึกษาทำความเข้าใจ และกำหนดแนวทางในการทำงานให้กระจ่ายปฏิบัติงานแล้วเสร็จทันเวลา ผลการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานกำหนด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลด้วย เช่น เรื่องเพศ อายุ ความรู้ ความสามารถ ความถนัด และชำนาญของบุคคล และทัศนคติในการปฏิบัติงาน

### 2.1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.1.3.1 ทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Management Approach) ของ Elton Mayo and Roethlisberger (ค.ศ.1927-1932) (ณัฐริญาณ วิทยานรากุล, 2546; อ้างอิงจาก Elton Mayo and Roethlisberger, 1933) ได้สรุปผลการศึกษา The Hawthorne Study พบว่า ผลการศึกษาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวคิดทางการบริหารมาสู่ประเด็นที่ว่า มนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญในองค์กร ซึ่งจะเป็ปัจจัยในการตัดสินใจว่าองค์กรจะสำเร็จหรือล้มเหลว องค์กรอาจมีวิสัยทัศน์กว้างไกล นโยบายดี มีการวางแผนดี แต่การดำเนินงานจำเป็นต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงาน

ดังนั้น ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงาน จึงขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงาน ถ้าหากองค์กรมีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี ดังนั้น ปัญหาอยู่ที่องค์กรจะรักษาพนักงานเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรให้นานที่สุดอย่างไร หรือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นกับพนักงานอย่างไร จากการศึกษาโดยนักวิชาการด้านพฤติกรรมของมนุษย์ ทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีความสำคัญมากต่อผลงาน และจะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานไม่ลาออก โยกย้าย เปลี่ยนงาน และขาดงาน เพราะความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการลดความเครียดในการทำงาน ทำให้สุขภาพจิตดี พนักงานจึงทำงานได้อย่างเต็มใจ และเต็มความสามารถ ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ต่อองค์การ และณัฐริญาณ์ วิทยานรากุล (2546) ได้สรุปผลการทดลอง The Hawthorne Study พบว่า

- 1) คนงานมิใช่เศรษฐทรัพย์ที่จะปฏิบัติได้เช่นเดียวกับปัจจัยทางกายภาพ แต่คนงานเป็นสิ่งมีชีวิต ขวัญกำลังใจนับเป็นเรื่องสำคัญในการทำงาน
- 2) ปริมาณการทำงานของคนไม่ได้ขึ้นอยู่กับความสามารถทางกายภาพ (Physical Capacity) แต่เพียงอย่างเดียว หากแต่ขึ้นอยู่กับความสามารถทางสังคมด้วย
- 3) บำเหน็จรางวัลทางจิตใจในบางกรณีที่มีการกระตุ้นในการทำงาน และให้ความสุขทางใจในการทำงานมากกว่าที่จะให้บำเหน็จรางวัลเป็นเงินตราเพียงอย่างเดียว
- 4) การแบ่งแยกการทำงานตามลักษณะเฉพาะของงาน มิได้เป็นหลักประกันว่าจะอำนวยความสะดวกสูงสุดในการทำงานเสมอไป หากแต่ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ประกอบอีก
- 5) คนงานจะไม่มีวิธีการสนองตอบต่อวิธีการจัดการหรือบำเหน็จรางวัลใด ๆ มากนักในส่วนบุคคลหากแต่จะมีการสนองตอบในลักษณะที่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคม

2.1.3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก (Two Factors Theory) (พรทิพย์ สุติยะ, 2550; อ้างอิงจาก Herzberg, 1959) ในทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ Motivation-Maintenance Theory หรือ Dual Factor Theory หรือ The Motivation- Hygiene Theory หรือ Two Factors Theory เป็นแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ 2 เรื่องใหญ่ คือ ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยจูงใจที่รักษาสุขลักษณะจิต หรือปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ ซึ่งเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg) ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจของคนในองค์กร (Herzberg, 1959) คือ

1) ปัจจัยแรงจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ถือว่า เป็นปัจจัยภายในที่มีสภาพเป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจ และทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้สามารถใช้เป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1.1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงาน หรือบุคคลอยากทำงาน

1.2) ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหา และรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

1.3) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือ

1.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิดเป็นปัจจัยจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.5) ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

1.6) โอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) เช่น การได้มีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ ตลอดจนได้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

2) ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจ (Maintenance Factors) หรือปัจจัยบำรุงรักษาสุขภาพจิต เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นสิ่งจรรโลงใจ หรือส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานให้คงความพอใจเป็นปกติอยู่ตลอดไป ปัจจัยบำรุงรักษาจิตใจเป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ ไม่สามารถจูงใจได้ คือ ช่วยขจัดความไม่พอใจต่าง ๆ ได้ แต่ไม่สามารถสร้างความพอใจได้ มีดังนี้

2.1) นโยบายและบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ และการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.2) ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือแววตาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นปัจจัยหนึ่งในการทำงาน

2.3) ความมั่นคงในงาน (Security) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน หรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.4) สวัสดิการ (Fringe Benefits) หมายถึง รางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร หรือผลตอบแทนแบบใดแบบหนึ่งที่พนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากการจ่ายผลตอบแทนพื้นฐาน ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพ และการประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน บำนาญ เป็นต้น

2.5) สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ

2.6) ความเป็นส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน เช่น มีการเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ ซึ่งต้องทุ่มเทศึกษา การทำงานให้มีเวลาให้ครอบครัวลดน้อยลง ทำให้ไม่มีความสุข จึงเกิดความไม่พอใจในการทำงานระบบใหม่ได้

2.1.3.3 ทฤษฎีการบริหารแบบการตัดสินใจ ของ Herbert A. Simon (ธงชัย สันติวงษ์, 2542; อ้างอิงจาก Simon, 1947) กล่าวว่า การบริหาร คือ การตัดสินใจนั่นเอง เนื่องจากผู้บริหารจะต้องเผชิญหน้ากับภาวะที่ต้องตัดสินใจทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งจากทางเลือกหลาย ๆ ทางที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นทางเลือกในการกำหนดแผนในการทำงานหรือทางเลือกในการแก้ไขปัญหา ถ้าผู้บริหารสามารถที่จะเลือกทางเลือกที่ดีมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาได้จะสามารถทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้ ถ้าเลือกทางเลือกที่ไม่ดี จะทำให้งานล้มเหลว ดังนั้น ลักษณะการตัดสินใจเพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดี จะต้องมีส่วนขั้นตอนของการตัดสินใจที่สำคัญอยู่ 4 ขั้นตอน ดังนี้ คือ

1) การพิจารณาถึงตัวปัญหา คือ นักบริหารที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจ จะต้องสามารถระบุให้ทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้เสียก่อน ในขั้นตอนนี้เหมือนกับการที่ส่วนงานด้านบำรุงรักษาเข้าดำเนินการตรวจสอบหาสาเหตุที่ทำให้เกิดไฟฟ้าขัดข้อง ถ้าส่วนงานด้านบำรุงรักษาตรวจสอบหาสาเหตุเจอจะทำให้กระบวนการดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขแล้วเสร็จส่งผลให้คืน



สภาพการจ่ายไฟได้เร็วขึ้น ถ้าส่วนงานบำรุงรักษาตรวจสอบหาสาเหตุผิดพลาดกระบวนการซ่อมแซม แก้ไขผิดพลาดทำให้คืนสภาพการจ่ายไฟล่าช้าหรือจ่ายไฟคืนสภาพปกติไม่ได้

2) การพิจารณาค้นหาทางเลือก ทางเลือกในการแก้ปัญหาอาจจะมีหลายทาง มีที่ทางเลือกต้องนำมาพิจารณาให้หมดเพราะจะทำให้มีทางเลือกที่หลากหลายขึ้น

3) การประเมินผลทางเลือก คือ การทำการพิจารณาทางเลือกแต่ละทางว่ามีข้อดีอย่างไร ข้อเสียอย่างไร ในขั้นตอนของการประเมินผลทางเลือก ถ้าจะให้ดีควรที่จะมีการนำเอาเทคนิคการวิเคราะห์เชิงปริมาณมาช่วยในการประเมินผลทางเลือก เพราะจะทำให้การตัดสินใจเลือกทางเลือกได้ง่ายขึ้น

4) การตัดสินใจเลือกทางเลือก และการนำทางเลือกไปปฏิบัติ เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด และนำไปปฏิบัติเพื่อที่จะแก้ไขปัญหา แล้วตรวจสอบประสิทธิภาพผลของการนำทางเลือกนั้นไปปฏิบัติจากข้อมูลย้อนกลับ ของกระบวนการในการตัดสินใจ

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ กล่าวคือ การกำหนดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติงานเป็นงานที่น่าสนใจ มีความสำคัญมากต่อผลลัพธ์ของงาน โดยความสำเร็จของงาน คือผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ปัญหาและหาแนวทาง/ทางเลือกในการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ รวมถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ เพื่อให้งานแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย และตามระยะเวลาที่กำหนด

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร

### 2.2.1 ความหมายของทรัพยากรการบริหาร

สมคิด บางโม (2545) ได้กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรการบริหาร หมายถึง วัตถุ และเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ เพื่อประกอบให้การปฏิบัติงานตามภารกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยทรัพยากรในการบริหาร ได้แก่ มนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และความสามารถในการจัดการ (Management) เครื่องจักร (Machine) และตลาด (Market) ซึ่งหมายถึง ปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากภารกิจขององค์การ

หวน พินธุพันธ์ (2549) ได้กล่าวถึง ทรัพยากรการบริหาร ว่าเป็นสิ่งที่เป็นตัวกลางที่ช่วยในการดำเนินงานขององค์การให้บรรลุผลสำเร็จ โดยทรัพยากรในการบริหาร ที่สำคัญคือ 4M's ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Management)

รังสรรค์ อินทน์จันทน์ (2552) ได้กล่าวว่า ทรัพยากรการบริหาร หมายถึง การที่องค์การได้นำสิ่งที่เป็นทรัพยากรการบริหารมาสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนกระบวนการบริหาร และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพโดยทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ มนุษย์ (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และความสามารถในการจัดการ (Management) เครื่องจักร (Machine) ตลาด (Market) และเวลา (Time)

สรุปได้ว่า ทรัพยากรการบริหาร หมายถึง การนำปัจจัยต่าง ๆ ขององค์การที่เป็นตัวกลางสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ คน (Man)

เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) การจัดการ (Management) ตลาด (Market) และเวลา (Time)

### 2.2.2 องค์ประกอบของทรัพยากรการบริหาร

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษานำแนวคิดของทรัพยากรการบริหารมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

อาคม ปัญญาแก้ว (เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร, 2559; อ้างอิงจาก อาคม ปัญญาแก้ว, 2544) กล่าวถึง ทรัพยากรการบริหาร 4 ประการ หรือ 4 M's มีองค์ประกอบของทรัพยากรการบริหารที่เป็นพื้นฐานในการบริหาร 4 ประการ ได้แก่

- (1) คน (Man)
- (2) งบประมาณหรือเงิน (Money)
- (3) วัสดุอุปกรณ์ (Material)
- (4) การจัดการ (Management)

สำหรับแนวคิดที่ได้เพิ่มอีกองค์ประกอบหนึ่ง คือ เรื่องข้อมูลข่าวสารขององค์การ (Information) เป็นทัศนะของ Robbins and Coulter (1999)

วิลาวรรณ รพีพิศาล (เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร, 2559; อ้างอิงจาก วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2550) กล่าวถึง ทรัพยากรการบริหาร 7 ประการ หรือ 7 M's ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

- (1) คน (Man) ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และปฏิบัติงานให้กับองค์การได้ มากที่สุด
- (2) เงิน (Money) เงินทุนใช้ในการสนับสนุนหรือจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอต่อการบริหารจัดการ

(3) วัสดุ-อุปกรณ์ (Material) มีอุปกรณ์เครื่องมือใช้ในการปฏิบัติงาน  
(4) การจัดการ (Management) ต้องมีหลักวิธีปฏิบัติงานที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่

- (5) เครื่องจักร (Machine) ต้องทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง
- (6) วิธีปฏิบัติ (Method) เป็นเทคนิควิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบต่าง ๆ ให้งานสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย

(7) ขวัญ และกำลังใจ (Moral) คือ การหาวิธีการสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ร่วมมือปฏิบัติงาน

สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ (เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร, 2559; อ้างอิงจาก สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ, 2550) กล่าวถึง ทรัพยากรการบริหาร 5 ประการ หรือ 5 M's ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

(1) คน (Man) เป็นทรัพยากรที่เป็นหัวใจขององค์การ และมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการ

(2) เงิน (Money) เป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์การ บรรลุเป้าหมาย

(3) วัสดุ (Materials) เป็นวัสดุหรือวัตถุดิบ เป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องมีคุณภาพ และมีต้นทุนต่ำ

(4) เครื่องจักร (Machine) เป็นเครื่องจักร อุปกรณ์ที่มีศักยภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมายสูงสุด

(5) วิธีการบริหาร หรือวิธีการปฏิบัติ (Management or Method) เป็นการจัดการและการบริหารในองค์การ หากมีระบบที่ชัดเจน มีขั้นตอน ระเบียบการปฏิบัติ รวมถึงวิธีการต่าง ๆ ในการทำงานชัดเจน ย่อมส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จ รวมถึง ทรัพยากรการบริหาร 6 ประการ หรือ 6 M's สำหรับการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดเล็กหรือใหญ่ เมื่อวิวัฒนาการทางวิชาการด้านการบริหารมีมากขึ้น ทรัพยากรการบริหารย่อมมีการพัฒนาเพิ่มออกไป จากเดิมประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการ เพิ่มเติมอีก 2 ประการ รวมเป็นทรัพยากรการบริหาร 6 ประการ ได้แก่ เครื่องจักร (Machines) และ การตลาด (Marketing)

ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550) กล่าวว่า เทคนิคการประเมินผลการทำงานของพนักงานบุคคล แบ่งได้ 7 ด้าน ดังนี้

(1) ปริมาณงาน (Quantity of Work) คือ การกำหนดความมากน้อยเกี่ยวกับจำนวนงานเป็นมาตรฐานในการมอบหมายให้แก่พนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จตลอดระยะเวลาที่แน่นอนได้ อาจวัดผลสำเร็จเกี่ยวกับงานสำเร็จตรงเวลา ความมีประสิทธิภาพผลต่าง ๆ การตรวจสอบผลงานเกี่ยวกับพนักงาน จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าเขาบรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีเพียงใด

(2) คุณภาพงาน (Quality of Work) เป็นคุณภาพเกี่ยวกับผลงาน กล่าวคือ มีความถูกต้อง ความครบถ้วน ประณีต ทันเวลา และเป็นที่ยังพอใจ จากผลงานที่สำเร็จจากการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง

(3) ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job Knowledge) คือ ผู้ทำงานมีความรู้ ความเข้าใจชัดเจนในคู่มือวิธีปฏิบัติงาน รวมถึงการนำทักษะ และเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้กับงานที่เกี่ยวข้องตนเอง และงานที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดีบรรลุตามวัตถุประสงค์

(4) คุณภาพเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัว (Quality of Personal) คือ พฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลที่แสดงออกทางบุคลิกภาพการแต่งกาย กิริยา ท่าทาง การใช้เวลาที่เหมาะสม การให้ความช่วยเหลือทางสังคม และความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานทั้งต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์กร

(5) ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถ และเต็มใจทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือกันและกัน มีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคีทั้งกับผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน

(6) มีความไว้วางใจ (Trust) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความไว้วางใจระหว่างผู้บังคับบัญชา และเกี่ยวกับองค์กร โดยมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ความละเอียดถี่ถ้วน ความแม่นยำ ใส่ใจในเรื่องเวลา และเรื่องอื่น ๆ

(7) มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการใฝ่หาความรู้ทั้งในงานที่ทำอยู่ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กล้าที่จะเริ่มต้นงานด้วยตนเอง และไม่กลัวที่จะดำเนินการด้วยตนเองคนเดียว การดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

ผู้ปฏิบัติงานจะต้องคิดวิเคราะห์ว่า มีวิธีการใดที่ทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีความสุขในการทำงานด้วย การทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้น มีแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ดังนี้

(1) เป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี คือ ในการปฏิบัติงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้จักหน้าที่ มีความรับผิดชอบ และค้นหาความรู้อยู่เสมอ ทำตัวให้เป็นที่รักของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตัวเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี ไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างมีความสุขเท่านั้น แต่ยังเป็นการเพิ่มความก้าวหน้าอีกด้วยการช่วยเหลือคนอื่นอยู่เสมอจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความช่วยเหลือตอบแทน ดังนั้น เมื่อติดขัดปัญหาอะไรในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะผ่านพ้นปัญหานั้นไปได้อย่างราบรื่น

(2) รักษาบรรยากาศในการทำงาน การทำงานโดยยึดถือระเบียบ และเคารพกฎกติกา จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยู่ร่วมกับคนอื่นได้อย่างราบรื่น ไร้อุปสรรคในการทำงาน การรู้จักมารยาทในการทำงาน ไม่เพียงเป็นการเคารพผู้อื่น แต่ยังเป็นการเปิดโอกาสให้คนอื่นได้เคารพผู้ปฏิบัติงานด้วยความเคารพในความเป็นผู้ปฏิบัติงานมืออาชีพ รู้ว่าอะไรควรทำ และอะไรไม่ควรทำในที่ทำงาน

(3) สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นเหตุผลหนึ่งที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนร่วมงานปฏิเสธไม่ได้ว่า รอยยิ้มเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการทำงาน ทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกได้ถึงความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อมีความสุข ประสิทธิภาพในการทำงานจะเกิดขึ้น

(4) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้การทำงานมีความราบรื่นมากขึ้น การไหว้วานใครให้ช่วยเหลือจะทำได้ง่ายขึ้น เพื่อนร่วมงานจะยอมช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ การดำเนินงานขององค์กรจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจัยที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ นั้นมีอยู่หลายแนวทาง ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้วิธีไหน แต่สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องคิดไว้เสมอ คือ การทำงานนั้นจะมีประสิทธิภาพได้ ต้องเกิดจากการปฏิบัติงานที่มีความสุขควบคู่กันไป หากผู้ปฏิบัติงานเริ่มรู้สึกเบื่องาน ต้องเริ่มคิดแล้วว่าผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำอย่างไร จึงจะทำให้การทำงานนั้นกลับมามีความสุขอย่างเดิม เพื่อให้การปฏิบัติงานของเรากลับมามีประสิทธิภาพตามไปด้วย

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2556: เว็บไซต์) กล่าวว่า การบริหาร และการบริหารจัดการ ให้ทำความเข้าใจกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการเป็นอันดับแรกก่อน คือ มนุษย์ถือว่าเป็นสัตว์สังคม กล่าวคือ โดยธรรมชาติของมนุษย์มักจะอาศัยอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ไม่ชอบอยู่อย่างโดดเดี่ยว แต่อาจจะมีข้อยกเว้นที่น้อยมาก ในมนุษย์ที่ชอบอาศัยอยู่โดดเดี่ยวตามลำพัง เช่น ฤๅษี และการอาศัยอยู่รวมกันเป็นกลุ่มของมนุษย์นั้นมีได้หลายลักษณะ และเรียกต่างกัน เช่น ครอบครัว (family) เผ่าพันธุ์ (Tribe) ชุมชน (Community) สังคม (Society) และประเทศ (Country) ซึ่งแต่ละกลุ่มจะต้องมี ผู้นำ รวมทั้งมีแนวทาง หรือวิธีการควบคุมดูแลกันภายในกลุ่ม เพื่อให้เกิดความสุข และความสงบเรียบร้อย สภาพเช่นนี้ได้มีวิวัฒนาการตลอดมา โดยผู้นำกลุ่มขนาดใหญ่ เช่น ในระดับประเทศของภาครัฐ ในปัจจุบันอาจเรียกว่า ผู้บริหาร ขณะที่การควบคุมดูแลกันภายในกลุ่มนั้น เรียกว่า การบริหาร (Administration) หรือการบริหารราชการ (Public Administration) ด้วยเหตุผลเช่นนี้ มนุษย์จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงจากการบริหารหรือการบริหารราชการได้ง่าย และทำให้กล่าวได้อย่างมั่นใจว่า ที่ใดมีประเทศ ที่นั่นย่อมมี

การบริหาร คำว่า การบริหาร (Administration) หมายถึง ช่วยเหลือ (Assist) หรืออำนวยการ (Direct) การบริหารมีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า Minister ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้รัฐ คือ รัฐมนตรี สำหรับความหมายดั้งเดิมของคำว่า Administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่าง ๆ ส่วนคำว่า การจัดการ (Management) นิยมใช้ในภาคเอกชน หรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (Profits) หรือกำไรสูงสุด สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ (By product) จึงแตกต่างจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลาย (Public services) แก่ประชาชน การบริหารภาครัฐอาจเรียกว่า การบริหารจัดการ (Management administration) เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมากขึ้น เช่น การนำแนวคิดผู้บริหารสูงสุด (Chief Executive Officer) หรือ ซีอีโอ (CEO) มาปรับใช้ในวงราชการ การบริหารราชการด้วยความรวดเร็ว การลดพิธีการที่ไม่จำเป็น การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และการจูงใจด้วยการให้รางวัลตอบแทน เป็นต้น นอกเหนือจากการที่ภาครัฐได้เปิดโอกาสให้ภาคเอกชน หรือภาคธุรกิจเข้ามารับสัมปทานจากภาครัฐ เช่น ให้สัมปทานโทรศัพท์มือถือ การขนส่ง เหล้า บุหรี่ อย่างไรก็ตาม ภาครัฐก็สามารถทำประโยชน์ให้แก่สาธารณะ หรือประชาชนได้ เช่น จัดโครงการคืนกำไรให้สังคมด้วยการลดราคาสินค้า ขายสินค้าราคาถูก หรือการบริจาคเงินช่วยเหลือสังคม เป็นต้น

กมลรัตน์ นาคินทร์ (2563: เว็บไซต์) กล่าวว่า การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน ผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร นอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้ว การพัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลต่อความสำเร็จ หรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย การพัฒนาตนเองนั้นถือเป็นการแข่งขันกับตัวเอง เพื่อเป็นบันไดไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคต และเป็น การเตรียมความพร้อมในการที่จะต้องแข่งขันกับคนอื่น ในโลกของการทำงานที่มีการแข่งขันสูงเวทีการทำงานจะเปิดโอกาสให้กับคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเสนอ และเช่นเดียวกัน “คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจากการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่าง ๆ มักจะพร้อมอยู่เสมอ สำหรับการแข่งขันไม่ว่าในเวทีหรือสถานการณ์ใดก็ตาม”

โดยทั่วไปปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ 4 ประการ (4M's) ได้แก่

(1) คน (Man) ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะธุรกิจต่าง ๆ เกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความคิดของคน มีคนเป็นผู้ดำเนินการ หรือเป็นผู้จัดการ จึงจะทำให้เกิดกิจกรรมทางธุรกิจหลายรูปแบบ ซึ่งในวงจรธุรกิจมีคนหลายระดับหลายรูปแบบ ทั้งระดับบริหาร ผู้ใช้แรงงานร่วมกันดำเนินการ จึงจะทำให้ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ

(2) เงิน (Money) เงินทุนเป็นปัจจัยในการดำเนินธุรกิจที่ต้องนำมาใช้ในการลงทุนเพื่อให้เกิดการประกอบธุรกิจโดยธุรกิจ แต่ละประเภทใช้ปริมาณเงินทุนที่แตกต่างกัน ธุรกิจขนาดใหญ่ย่อมใช้เงินทุนสูงกว่าธุรกิจขนาดเล็ก ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจจึงต้องมีการวางแผนในการใช้เงินทุน และการ

จัดหาเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจไม่ประสบปัญหาด้านเงินทุน และก่อให้เกิดผลตอบแทนสูงสุดคุ้มกับเงินที่นำมาลงทุน

(3) วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material) ในการผลิตสินค้าต้องอาศัยวัตถุดิบในการผลิตค่อนข้างมาก ผู้บริหารจึงต้องรู้จักการบริหารวัตถุดิบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดต้นทุนด้านวัตถุดิบต่ำ อันจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรสูงสุดตามมา

(4) วิธีปฏิบัติงาน (Method) เป็นวิธีการในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งต้องมีการวางแผน และควบคุมเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เกิดความคล่องตัว สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกกิจการ เป้าหมายในการจัดทำธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจ คือ ความต้องการให้ได้มาซึ่งผลกำไรมากที่สุด

ดังนั้น จึงต้องมุ่งเน้นความสำคัญไปที่กลุ่มเป้าหมายว่าเป็นบุคคลกลุ่มใด การผลิตสินค้าที่จะทำให้ผู้บริโภคพอใจนั้น จะต้องคำนึงถึงว่าจะผลิตอย่างไร และต้องหาปัจจัยต่าง ๆ มาประกอบจึงจะทำการผลิตสินค้า หรือบริการได้ นักวิชาการได้กำหนดขึ้นมาในอดีตมีองค์ประกอบ 4M's แต่ปัจจุบันยังไม่เพียงพอสำหรับการประกอบการจึงมีเพิ่มขึ้นเป็น 6M's หรืออาจจะมากกว่านี้ก็ได้ ได้แก่

(1) เงินทุน (Money) หมายถึง แหล่งเงินทุนที่ได้มาจาก 2 แหล่ง คือ จากเจ้าของ และจากการกู้ยืม

(2) แรงงานคน (Manpower) หมายถึง พนักงานที่จะนำไปใช้ในการผลิตสินค้า และบริการ

(3) วัสดุ อุปกรณ์ วัตถุดิบ (Materials) หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์ วัตถุดิบ เครื่องมือ เครื่องจักรต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิต และบริการสินค้า

(4) การจัดการ (Management) หมายถึง การวางนโยบาย หรือการวางแผนในด้านการใช้ปัจจัยการผลิตให้เหมาะสม

(5) การตลาด (Marketing) หมายถึง การดำเนินการด้านการตลาดในการจัดจำหน่ายสินค้า และบริการที่ผลิตขึ้นมาให้กับกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นเป้าหมาย

(6) การกำหนดวิธีการ (Method) หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์ หรือระเบียบ วิธีการต่าง ๆ ในการดำเนินงานให้เป็นไปตามขั้นตอนที่ดีที่สุด เพื่อความมีประสิทธิภาพ และธุรกิจจะได้ประสบผลสำเร็จ

เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร์ (2559) กล่าวว่า ตัวชี้วัดการบริหาร ในส่วนของปัจจัยนำเข้า (Input) คือ ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการ หรือประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ เช่น 3M's ประกอบด้วย คน หรือทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงิน หรือการบริหารงบประมาณ (Money) และการบริหารงาน (Management) ที่นำมาใช้ในกระบวนการบริหารจัดการ ตัวชี้วัดดังกล่าวมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากระบบการบริหารจัดการเริ่มมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น จนเป็น 11 M's เช่น

- (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)
- (2) การบริหารงบประมาณ (Money)
- (3) การบริหารงาน (Management)
- (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)

- (5) การบริหารคุณธรรม (Morality)
- (6) การให้บริการประชาชน (Market)
- (7) ข้อมูลข่าวสาร (Message)
- (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)
- (9) การบริหารจัดการเวลา หรือกรอบระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติ (Minute)
- (10) การติดต่อประสานงาน (Mediation)
- (11) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)

ตัวชี้วัดเหล่านี้ อาจจะมีเพิ่มขึ้นอีกเรื่อย ๆ ครอบคลุมเท่าที่ระบบการบริหารจัดการยังคงมีการพัฒนาต่อไป

### ตารางที่ 2.1 ทรัพยากรการบริหารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ทรัพยากรการบริหาร (3 M's/ 4 M's/ 5 M's /6 M's /11 M's)	ทรัพยากรการบริหารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน				
	การบริหารจัดการ	ความรับผิดชอบในหน้าที่	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	การควบคุมงาน	การติดตามงาน
การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)	/			/	/
การบริหารงบประมาณ (Money)					
การบริหารงาน (Management)	/			/	/
การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)	/				
การบริหารคุณธรรม (Morality)		/			
การให้บริการประชาชน (Market)		/			
ข้อมูลข่าวสาร (Message)		/			/
วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)				/	
การบริหารจัดการเวลาหรือกรอบระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติ (Minute)			/		
การติดต่อประสานงาน (Mediation)					/
การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)					/

**ที่มา:** เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร (2559); ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550); วิรัช นิภาวรรณ (2555); กมลรัตน์ นาคินทร์ (2559)

จากแนวคิดที่นักวิชาการทั้งในประเทศ และต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้น สามารถนำมาใช้เปรียบเทียบกับสิ่งที่ต้องการศึกษา จะพบว่า ทรัพยากรการบริหารทั้งหมดมีลักษณะที่เหมือนกัน หากแต่มีมุมมองที่พัฒนาตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง เช่นเดียวกับสิ่งที่จะศึกษาในปัจจุบัน โดยนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับทรัพยากรการบริหารของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ด้านการบริหารจัดการต้องมีการ

วางแผนบริหารจัดการ ด้านทรัพยากรคน เงิน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมงาน ด้านการติดตามงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึง ส่วนงานด้านบำรุงรักษาต้องมีความรู้สึกที่เป็นสุขกับงานที่ได้ดำเนินการจะส่งผลให้การปฏิบัติแล้วเสร็จ ตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้น การศึกษาคั้งนี้ได้กำหนดทรัพยากรการบริหารเพื่อใช้ศึกษาถึงการ พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่เพิ่มขึ้น หรือ สามารถลดต้นทุนลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยสามารถ จัดองค์ประกอบของการบริหารทรัพยากรใน กฟภ. ดังนี้

(1) การบริหารจัดการ คือ การปฏิบัติงานมีขั้นตอน จัดเก็บอุปกรณ์จากการติดตั้ง/ รื้อถอน ซ่อมแซมบำรุงรักษาให้เรียบร้อย บริหารจัดการพัสดุอุปกรณ์ในการซ่อมแซมบำรุงรักษา เพียงพอต่องานที่ปฏิบัติ การมอบหมายงานให้ทีมงานครบทุกคน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตาม เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

(2) ความรับผิดชอบในหน้าที่ คือ การปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงาน และมีอำนาจได้อย่างเต็มที่ มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด เพื่อให้งานที่ได้รับ มอบหมายประสบผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

(3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่วางแผน และตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แจ้งให้ผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้ารับทราบ

(4) การควบคุมงาน คือ มีหัวหน้างานควบคุมการปฏิบัติงาน โดยมีกระบวนการที่กระทำ ให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินการไปตามแผนที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็น เครื่องมือที่ช่วยให้หัวหน้างานควบคุมการปฏิบัติงานของทีมงาน และควบคุมงานได้ดีขึ้น

(5) การติดตามงาน คือ กระบวนการของการวัด หรือการตรวจสอบที่ให้เป็นประจำ เป็น ช่วง ๆ ของกลุ่มงานด้านบำรุงรักษา เพื่อให้งานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

## 2.3 ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี

### 2.3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร

ตามแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) พ.ศ. 2563-2567 (การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค, 2563: เว็บไซต์) เป็นแผนแม่บทในการดำเนินการระยะยาว 5 ปี โดยตัวชี้วัดที่สำคัญยังคงมี ความสอดคล้องกับแผนระยะสั้น ซึ่งตัวชี้วัดประกอบด้วย SAIFI SAIDI LOSS ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Profit: EP) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ความพึงพอใจของลูกค้า ความสามารถในการหา รายได้การให้บริการธุรกิจเสริมความสำเร็จของแผนงานการยกระดับ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นต้น ซึ่งให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง โดยแบ่ง พื้นที่ให้บริการเป็น 4 ภาค แต่ละภาคแบ่งเป็น 3 การไฟฟ้าเขตย่อย ซึ่งภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจำนวน 3 การไฟฟ้าเขตย่อย คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 จังหวัดอุดรธานี การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ตั้งอยู่เลขที่ 195 หมู่ 7 ถนนเลี่ยงเมือง ตำบลแจระแม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี มีพื้นที่รับผิดชอบ 8 จังหวัด ประกอบด้วย อุบลราชธานี ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ มุกดาหาร กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และยโสธร มีสำนักงานการไฟฟ้าในสังกัด จำนวน 117 แห่ง โดยแบ่งเป็นชั้นของการให้บริการกล่าวคือ การให้บริการให้เขตเทศบาลอำเภอเมือง การให้บริการในเขตอำเภอต่าง ๆ ตามขนาดจำนวนผู้ใช้ไฟในพื้นที่รับผิดชอบ ดังนี้

- (1) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 1 จำนวน 1 แห่ง
- (2) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 2 จำนวน 9 แห่ง
- (3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 3 จำนวน 4 แห่ง
- (4) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอ จำนวน 27 แห่ง
- (5) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอ จำนวน 76 แห่ง

มีพื้นที่การให้บริการ 56,602.205 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนพนักงาน 2,328 คน และลูกจ้าง 447 คน ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้ไฟทั้งหมด 2,418,978 ราย จาก 13,620 หมู่บ้าน หรือคิดเป็น 2,291,077 ครัวเรือน สัดส่วน พนักงานและลูกจ้างต่อผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้า คิดเป็น 1: 831 และมีความต้องการพลังงานสูงสุด 1,113.5 เมกกะวัตต์ จากจำนวนสถานีไฟฟ้า ทั้งหมดจำนวน 34 แห่ง ประกอบด้วย

- (1) สถานีไฟฟ้าถาวร 115 เควี จำนวน 14 แห่ง
- (2) สถานีไฟฟ้าถาวร 22 เควี จำนวน 15 แห่ง
- (3) สถานีไฟฟ้าชั่วคราว 115 เควี จำนวน 5 แห่ง
- (4) โรงไฟฟ้าขนาดเล็ก (SPP) จำนวน 3 แห่ง
- (5) โรงไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP) จำนวน 49 แห่ง

หม้อแปลงในระบบจำหน่ายที่เป็นทรัพย์สินของ กฟภ. จำนวน 30,459 เครื่อง หรือ 2,132,470 วีเอ

หม้อแปลงในระบบจำหน่ายที่เป็นทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟ จำนวน 19,143 เครื่อง หรือ 2,988,255 วีเอ

ความยาวระบบจำหน่ายแรงต่ำ 220/380 โวลต์ จำนวน 60,634.977 วงจร-กม.

ความยาวระบบจำหน่ายแรงสูง 22 เควี จำนวน 36,782.378 วงจร-กม.

ความยาวสายส่ง 115 เควี จำนวน 838.042 วงจร-กม.

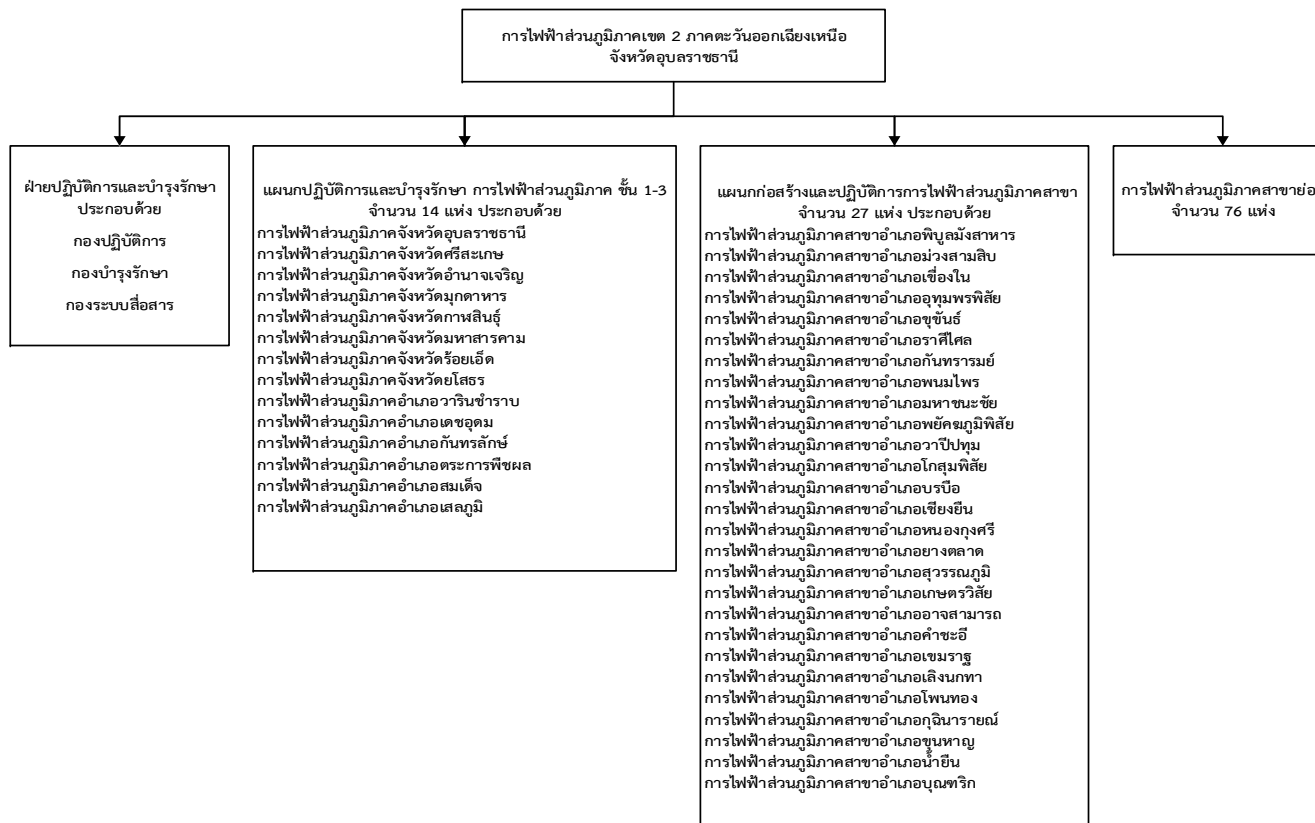
สัดส่วนหม้อแปลงต่อความยาวระบบจำหน่ายแรงต่ำเฉลี่ย 1 เควีเอ: 35.17 เมตร

ข้อมูลจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ณ เดือนมกราคม 2563 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563: เว็บไซต์)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า คือ กองบำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

## 2.3.2 รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ

### 2.3.2.1 โครงสร้างการบริหารงานส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563: เว็บไซต์)



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานส่วนงานด้านบำรุงรักษา

สำหรับส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี มีภารกิจ และหน้าที่ ดังนี้ ดำเนินงานด้านตรวจสอบ บำรุงรักษา ป้องกัน และแก้ไขระบบไฟฟ้า อุปกรณ์ไฟฟ้า ให้มีความพร้อมใช้งานตลอดเวลา เพื่อให้การจ่ายไฟฟ้ามีประสิทธิภาพ และมั่นคง ลดการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องในพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงการให้บริการกรณีเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าให้กับผู้ใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

### 2.3.2.2 กระบวนการด้านบำรุงรักษา

1) กำหนดแผนงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าตามวาระ 3 เดือน วาระ 6 เดือน วาระ 1 ปี เช่น งานบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าในสถานีไฟฟ้า และในระบบไฟฟ้า งานตัดลิตรอนต้นไม้ ใกล้ระบบไฟฟ้า งานติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันสัตรีขึ้นระบบไฟฟ้า

2) ก่อนเข้าปฏิบัติงานตามแผนงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จะเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ เช่น เทศบาลเมือง ผู้นำชุมชน เพื่อแจ้งประกาศดับไฟ ปฏิบัติงาน ให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า รวมทั้งการขออนุญาตต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน

3) มีการบริหารจัดการทีมงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ ให้เพียงพอ และพร้อมปฏิบัติงาน 4) เข้าดำเนินการปฏิบัติงานด้านบำรุงรักษา เช่น ตรวจสอบ แก้ไขอุปกรณ์ชำรุด ตามแผน และกรอบระยะเวลาที่วางไว้ มีผู้ควบคุมงานคอยตรวจสอบ และระวังอันตรายที่จะเกิดขึ้น

5) เช็ความพร้อมของทีมงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล เมื่อมีความพร้อมก่อนขึ้นปฏิบัติงานมีการทำกิจกรรม KYT (KYT คือ วิธีการวิเคราะห์หรือคาดการณ์ถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน พร้อมทั้งกำหนดมาตรการ หรือวิธีการจัดการอันตรายเหล่านั้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัย K (Kiken) แปลว่า อันตราย Y (Yoshi) แปลว่า คาดการณ์ หรือทำนายล่วงหน้า T (Training) แปลว่า การฝึกอบรม)

6) ปฏิบัติงานแล้วเสร็จ เก็บพัสดุอุปกรณ์ คืนสภาพการจ่ายไฟให้ปกติ รวมถึงการคืนสภาพผิวจราจร ให้สามารถใช้งานได้ปกติ

7) เดินทางกลับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

### 2.3.2.3 กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

1) รับแจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ผ่านระบบ Call Center 1129 หรือติดต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ตามแบบฟอร์มการเก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

2) พนักงานรับเรื่องเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง และวางแผนทีมงาน/เส้นทางในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (บันทึกข้อมูลลงในซอฟต์แวร์สำเร็จรูประบบ e-Respond และผ่านซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจ ระบบ SAP ECC 6.0)

3) พนักงานที่รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง พิจารณามอบหมายงานให้ทีมงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องเดินทางไปตรวจสอบประเมินปัญหา และหาสาเหตุบริเวณไฟดับพร้อมดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จพร้อมคืนสภาพการจ่ายไฟ

4) ผู้ควบคุมงานคอยตรวจสอบ และระวังอันตรายที่จะเกิดขึ้น เช่น การสวมใส่ อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล การวางกรวยปิดช่องทางถนน กรณีปฏิบัติทางบนไหล่ทางที่มีความเสี่ยงรถยนต์ชน เปิดสัญญาณไฟวับวาบ เป็นต้น

- 5) ตรวจสอบเครื่องมือ พัสตูดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมแซมแก้ไข ให้มีความเพียงพอและเก็บคืนที่จัดเก็บหลังใช้งานเสร็จ
- 6) คืบสภาพการจ่ายไฟ รวมถึงการคืบสภาพผิวจราจร ให้สามารถใช้งานได้ปกติ
- 7) ประสานงานแจ้งผลการดำเนินงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับส่วนเกี่ยวข้องของผู้รับบริการพลังงานไฟฟ้า และผู้นำชุมชนรับทราบ
- 8) เดินทางกลับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีหลายฉบับที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยลักษณะการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ ขอบเขตงาน ความรู้ในด้านความปลอดภัย ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุม และติดตามงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่

จิรพงศ์ ต้นตระกูล (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความรู้และทัศนคติในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงรักษาของพนักงานรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (BTS) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บริหาร และด้านผลประโยชน์ขององค์กร ด้านการซ่อมบำรุงรักษา โดยภาพรวมพนักงานมีความรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการบำรุงรักษาต่าง ๆ และสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้ มีความรู้เกี่ยวกับแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน และมีส่วนทำให้ระบบการซ่อมบำรุงรักษามีค่ามีส่วนทำให้ระบบการซ่อมบำรุงรักษามีค่า ผลการเปรียบเทียบ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานซ่อมบำรุงรักษารถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (BTS) ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงรักษาไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาด้านความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงรักษาพบว่า ความรู้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงรักษาของพนักงานซ่อมบำรุงรักษารถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (BTS) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ธัญธรณ์ สมัยธรรม (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรรองกรรมการบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถในการวางแผน ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และด้านความสามารถในการให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบตรวจสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 192 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านความสามารถในการบริการ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการวางแผน และด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

พรศิริ พรหมถัน (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ กระบวนการบริหารงานบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษา: TOPS Supermarket (บริษัท เซ็นทรัลฟู๊ดรีเทล จำกัด) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับกับแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ด้านค่าตอบแทน และโครงสร้างองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนแนวทางการ

ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ศิริวรรณ ศิริเดชานนท์ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณี: ศูนย์ปฏิบัติการสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 115 คน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการและด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ระดับปานกลาง พบว่า บรรดาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในศูนย์ปฏิบัติการ ปัจจัยที่มีค่าความถ่วงน้ำหนักสูงที่สุดในเรื่องผลตอบแทนและสวัสดิการ

สุภลักษณ์ วัชรบำรุง (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา โดยศึกษาเชิงสำรวจประชากร คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 125 คน พบว่า 1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 3) ได้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับสูง

เกศวรรณ ยิงยง (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชีของเจ้าหน้าที่กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดหนองคาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 135 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานบัญชี 5 ด้าน คือ ความรู้ การฝึกอบรม ทักษะและความชำนาญ ประสบการณ์ และความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชี อยู่ระดับค่อนข้างมาก

กฤษณา ดวงทา (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดอุดรธานี เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 205 ราย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดอุดรธานี สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณภาพ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน

ธเนศ บุตรอำ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 235 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด

ไพบูลย์ ปัจจัยโค (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งเรียงลำดับอำนาจการพยากรณ์จากมากไปหาน้อย ดังนี้ การรับรู้บทบาท บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีม

และความผูกพันต่อองค์กร รูปแบบที่ได้จากวิพากษ์ โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ หลักสูตรการฝึกอบรม ซึ่งมีกิจกรรมทั้ง 6 กิจกรรม ประกอบด้วย การสร้างการรับรู้บทบาท การสร้างพลังทีมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศองค์กร การสร้างความผูกพันองค์กร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการจัดทำคู่มือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และผลการทดลองการใช้รูปแบบ พบว่า รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อขึ้นมากกว่าการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ทรัพยากรการบริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบริหารงานทั่วไป จะมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการบริหารเวลาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน และการด้านการบริหารข่าวสาร ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านการบริหารทรัพยากร

นรเศรษฐ วาสะศิริ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยพิษณุโลก เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถามจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 52 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการจัดการทรัพยากร สามารถเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำได้ดังนี้ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านความปลอดภัย และสุขภาพ ด้านการฝึกอบรม และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านพนักงาน และแรงงานสัมพันธ์ ด้านค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และด้านการสรรหา และคัดเลือกทรัพยากร 2) ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พีรญา ชื่นวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจการขนส่ง จังหวัดเชียงราย ที่สะท้อนให้เห็นถึงวิธีการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีเกณฑ์ในการจัดการความสำเร็จของพนักงานที่ได้พิจารณาทั้งในผลผลิตที่ทำได้กับความคุ้มค่า และความสามารถส่วนบุคคล คือความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมในการทำงาน ดังนั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีปัจจัยที่พิจารณา คือ ด้านตัวงาน ลักษณะขอบข่ายของงานที่ชัดเจน มีความท้าทาย ความหลากหลายและความเป็นอิสระจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในการปฏิบัติงานสูง ส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านการบริการ และด้านการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย

ภาสกร เหมภรณ์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมสถาบัน อุดมศึกษาเอกชนของคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,556 คน และแบบสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน แบบตัว

ต่อตัว ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สำคัญ คือ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาไม่ได้เปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง รวมทั้งการขาดต้นแบบการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 2) แนวทางพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่สำคัญ คือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาควรเปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเข้ามา มีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้นอย่างกว้างขวาง โดยอย่างยิ่งในการเสนอแนะเกี่ยวกับการลดขั้นตอน หรือการป้องกันความล่าช้าในการพิจารณารับทราบการให้ความเห็นชอบหลักสูตรการสอนของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 3) ตัวแบบการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามแนวคิดการจัดการคุณภาพที่สำคัญ 6 ด้าน ดังนี้ ด้านเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ด้านการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ด้านการปฏิบัติงานเป็นทีม ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้านการมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และด้านการวัดผลการปฏิบัติงาน

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 110 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความมั่นคงก้าวหน้าในหน้าที่การงานของการทำงาน พนักงานทุกคนนั้น พนักงานไม่ได้มุ่งเน้นแต่ความพึงพอใจในเรื่องส่วนตัว และผลตอบแทนเท่านั้น แต่ยังมุ่งหวัง และประสงค์จะได้รับความมั่นคงโดยเฉพาะอย่างยิ่งความมั่นคงที่จะได้รับในยามที่สูงอายุ กล่าวคือ การมีโอกาสได้รู้ถึงขอบเขตความสามารถที่จะอยู่รอด และมีความสามารถในทางการเงินที่ความแน่ใจว่า จะได้รับต่อเนื่องกันไป ตลอดจนการสามารถปรับตัวกับปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ในขณะที่ทำงานอยู่หรือหลังจากได้ปลดเกษียณอายุแล้ว

เทิดภูมิ อุ่นอก (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เมื่อทำการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะเพศ สถานะภาพ และอายุงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ประชัน คเนวัน (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ประเภท คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลจากการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2) ผลจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร จำแนกเพศ โดยภาพรวม และรายด้านไม่ต่างกัน 3) ผลจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา โดย

ภาพรวม และรายด้านไม่ต่างกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมหาบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สามารถเรียงลำดับจากสูงไปหาต่ำได้ ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ บุคลากร มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

เอกชัย ตรีทอง และอภิชาติ ประสิทธิ์สม (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงานโครงการก่อสร้างภายใต้การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์ เพื่อระบุปัจจัยเสี่ยงที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานโครงการก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 62 คน (ผู้ว่าจ้าง 20 ตัวอย่าง ผู้รับจ้าง 42 ตัวอย่าง) เครื่องมือในการวิจัยในรูปแบบสอบถามมาตราส่วน พบว่า ปัจจัยเสี่ยงส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานโครงการก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ด้านงบประมาณ ผู้รับจ้างมีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับภาวะเงินเฟ้อ ส่งผลกระทบให้เกิดการขาดสภาพคล่องทางการเงินของผู้รับเหมา ด้านคุณภาพงาน ผู้ว่าจ้างมีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงกับการทำงานล่าช้าสาเหตุจากผู้รับเหมา ปฏิบัติงานไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ผู้ว่าจ้างมีโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงเกี่ยวกับผู้รับเหมาไม่สามารถผู้ปฏิบัติงานได้ตามกำหนดเวลา ซึ่งได้รับผลกระทบจากการเกิดภัยธรรมชาติต้องหยุดดำเนินการก่อสร้างชั่วคราว

อัญชลี จอมคำสิงห์ (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 111 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ตามความคิดเห็นโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านความทันเวลา และด้านปริมาณงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการประหยัด หรือความคุ้มค่าของทรัพยากร ด้านคุณภาพงาน และด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก

ปริญญา นิราศนภภักย์ (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานสอบสวนคดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 4 กลุ่ม รวม 18 คน ผลการวิจัยพบว่า การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารทั้ง 18 คน มีความเห็นตรงกันว่าหน่วยงานภาครัฐมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับเรื่องสมรรถนะของบุคลากร และจะต้องสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องสมรรถนะของบุคลากรให้แพร่หลาย ให้บุคลากรในองค์กรได้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวอย่างดี การพัฒนาสมรรถนะพนักงานสอบสวนคดีพิเศษด้วยวิธีการอื่นก็ยังมีจำเป็น อาทิ การฝึกอบรม และสัมมนา การหมุนเวียนสับเปลี่ยน การเรียนรู้ด้วยตนเอง/การเรียนออนไลน์ เนื่องจากจำนวนพนักงานสอบสวนคดีพิเศษที่มีจำนวนมาก ซึ่งไม่สามารถใช้การสอนงาน และพี่เลี้ยงได้ทั้งหมด

วรัชญา เตชะนอก (2562) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม: กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคม กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 98 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นในเรื่องแรงจูงใจ สามารถเรียงลำดับจากระดับมากไปหาระดับน้อย ดังนี้ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการ



ได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2) ความคิดเห็นในเรื่องแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุน สามารถเรียงลำดับจากระดับมากไปหาระดับน้อย ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านรายได้ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สามารถเรียงลำดับจากระดับมากไปหาระดับน้อย ดังนี้ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความพอใจของทุกฝ่าย ด้านการจัดหา และการใช้ทรัพยากร และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 4) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม

เศรษฐพัส ธเนษฐ์ภักศพง และสมหมาย จันทร์เรือง (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือ แบบสอบถาม จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 480 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองบัญชาการตำรวจนครบาลทั้ง 7 ปัจจัย อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย การบริหารจัดการด้านค่านิยมร่วม การบริหารจัดการด้านบุคลากร การบริหารจัดการด้านรูปแบบการบริหาร การบริหารจัดการด้านทักษะ การบริหารจัดการระบบด้านภาวะผู้นำ และการบริหารจัดการด้านโครงสร้าง มีเพียงด้านการบริหารจัดการกลยุทธ์ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน การติดตามงาน สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 สรุปปัจจัยที่นำมาศึกษา

ลำดับ ที่	ตัวแปร นักวิจัย	ตัวแปรต้น (ทรัพยากรบริหาร)											
		การ บริหาร จัดการ	ความ รับผิดชอบ ในหน้าที่	ระยะเวลา ในการ ปฏิบัติ งาน	ความ เครียดใน การ ทำงาน	การ ควบคุม งาน	ภาวะ ผู้นำ	การ ติดตาม งาน	ความรู้ ความ สามารถ	การใช้ ทรัพยากร อย่าง คุ้มค่า	ลักษณะ งานที่ทำ	การมีส่วน ร่วม	สภาพแวดล้อม ในการทำงาน
1	จิรพงศ์ พันตระกูล (2550)	/	/	/		/			/	/			
2	ธัญธรณ์ สมัยธรรม (2557)	/								/			/
3	พรศิริ พรหมถัน (2557)	X	/										/
4	ศิริวรรณ ศิริเดชานนท์ (2557)		/	/							/		
5	สุภลักษณ์ วัชรวิบูลย์ (2557)	/	/						/				/
6	เกศวรางค์ ยิ่งยง (2559)	/	/						/				
7	กุสุมา ดั่งงา (2559)			/				/					/
8	ธเนศ บุตรอำ (2559)	/	/				/						
9	ไพบุลย์ ปัจจโย (2559)	/	/					/					
10	เสกมนต์ สัมมาเพชร (2559)	/	/	/				/					
11	นรเศรษฐ วาสะศิริ (2560)	/	/					/					
12	พีรญา ชื่นวงศ์ (2560)	/	/		/	/		/					

หมายเหตุ: X มีการนำมาศึกษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ / มีการนำมาศึกษา มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2.2 สรุปปัจจัยที่นำมาศึกษา (ต่อ)

ลำดับ ที่	ตัวแปร นักวิจัย	ตัวแปรต้น (ทรัพยากรบริหาร)											
		การ บริหาร จัดการ	ความ รับผิดชอบ ในหน้าที่	ระยะเวลา ในการ ปฏิบัติ งาน	ความ เครียด ในการ ทำงาน	การ ควบคุม งาน	ภาวะ ผู้นำ	การ ติดตาม งาน	ความรู้ ความ สามารถ	การใช้ ทรัพยากร อย่าง คุ้มค่า	ลักษณะ งานที่ทำ	การมีส่วน ร่วม	สภาพแวดล้อม ในการทำงาน
13	ภาสกร เหมกรณ์ (2560)	/						/					
14	อัครเดช ไม้จันทร์ (2560)	/							/				/
15	เทิดภูมิ อุ่นอก (2561)	/	/										
16	ประชัน คเนวัน (2561)		/			/		/					
17	เอกชัย ตรีทอง และอภิชาติ ประสิทธิ์สม (2561)		/	/		/		/					
18	อัญชลี จอมคำสิงห์ (2561)	/	/	/				/					
19	ปริญญา นีราศนภากัย (2562)	/						/	/				
20	วรัชญา เตชะนอก (2562)	/											
21	เศรษฐพัส ธเนชรัฐภัคศพง และ สมหมาย จันทร์เรือง (2563)	X						/					
รวม		17	14	6	1	4	2	10	5	1	1	1	5

หมายเหตุ: X มีการนำมาศึกษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ / มีการนำมาศึกษา มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2.2 สรุปปัจจัยที่นำมาศึกษา (ต่อ)

ลำดับ ที่	ตัวแปร  นักวิจัย	ตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน)										
		ความรวดเร็ว ในการ ปฏิบัติงาน	ความ ปลอดภัย	ความ เสียหาย	ความเป็น ธรรม/เท่า เทียม	สามารถ แก้ปัญหาที่ เกิดขึ้น	ทัศนคติ ในการ ทำงานที่ดี	การตอบ โจทย์ความ ต้องการ ลูกค้า	นวัตกรรม	ด้าน คุณภาพ	ด้านมนุษย์ สัมพันธ์	
1	จิรพงศ์ พันตระกูล (2550)	/	/			/	/					
2	ธัญธรณ์ สมัยธรรม (2557)	/			/			/	/			
3	พรศิริ พรหมถัน (2563: เว็บไซต์)	/			/							
4	ศิริวรรณ ศิริเดชาพันธ์(2557)	/	/									
5	สุภลักษณ์ วัชรบำรุง (2557)	/	/	/								
6	เกศวรางค์ ยิงยง (2559)	/								/		
7	กฤษมา ด้วงทา (2559)	/		/								
8	ธเนศ บุตรอำ (2559)											/
9	ไพบูลย์ ปัจจัยโค (2559)	/			/					/		
10	เสกมนต์ สัมมาเพชร (2559)											
11	นรเศรษฐ วาสะศิริ (2560)	/	/	/						/		
12	พิรญา ชื่นวงศ์ (2560)	/			/							

หมายเหตุ: X มีการนำมาศึกษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ / มีการนำมาศึกษา มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2.2 สรุปปัจจัยที่นำมาศึกษา (ต่อ)

ลำดับ ที่	ตัวแปร นักวิจัย	ตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน)									
		ความรวดเร็ว ในการ ปฏิบัติงาน	ความ ปลอดภัย	ความ เสียหาย	ความเป็น ธรรม/เท่า เทียม	สามารถ แก้ปัญหาที่ เกิดขึ้น	ทัศนคติ ในการ ทำงานที่ดี	การตอบ โจทย์ความ ต้องการ ลูกค้า	นวัตกรรม	ด้าน คุณภาพ	ด้านมนุษย สัมพันธ์
13	ภาสกร เหมภรณ์ (2560)	/			/						
14	อัครเดช ไม้จันทร์ (2560)	/		/							
15	เทิดภูมิ อุ่นอก (2561)				/						
16	ประชัน คเนวัน (2561)	/									
17	เอกชัย ตรีทอง และอภิชาติ ประสิทธิ์สม (2561)	/		/		/					
18	อัญชลี จอมคำสิงห์ (2561)	/	/		/					/	
19	ปริญญา นิราศนภากัย (2562)	/									
20	วรรษญา เตชะนอก (2562)	/									
21	เศรษฐพัส ธเนษฐภัคศพง และ สมหมาย จันทร์เรือง (2563)									/	
รวม		17	5	5	7	2	1	1	1	5	1

หมายเหตุ: X มีการนำมาศึกษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ / มีการนำมาศึกษา มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ พบว่า ในการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรจาก 21 งาน ส่วนใหญ่ใช้แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากร การบริหารที่กล่าวถึง คน (Man) การบริหารจัดการ (Management) ที่เกี่ยวเนื่องกับการแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ การกำหนดระยะเวลาของการทำงาน การควบคุมงาน ตลอดจนการติดตามงาน เป็นต้น

ส่วนด้านการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร พบว่า ส่วนใหญ่มีการประเมินผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะนิยมใช้ การประเมินจากความรวดเร็ว การวิเคราะห์ความเสียหาย ตลอดจนความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงความเป็นธรรม/เท่าเทียมกันในการ ได้รับการบริการตามลำดับ

## บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา เอกสาร วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิด และขอบเขตของการดำเนินการวิจัยสรุปดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.1 ประชากร

ประชากร หมายถึง กลุ่มผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้าที่เป็นกลุ่มหน่วยงานเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน และประชาสัมพันธ์ร่วมกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ 8 จังหวัด ประกอบด้วย อุบลราชธานี ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ มุกดาหาร ภาพสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และยโสธร ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้าดังกล่าวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 15,631 ราย (ข้อมูล ส่วนบริหารงานกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สำนักบริหารการปกครองท้องที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกรายจังหวัด กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น) (สำนักบริหารการปกครองท้องที่, 2563: เว็บไซต์)

#### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง กลุ่มหน่วยงานเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน และประชาสัมพันธ์ร่วมกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยใช้แนวคิดของ Krejcie and Morgan (1970) ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน โดยมีรายละเอียดปรากฏในหัวข้อ 3.1.3

#### 3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยการแยกประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย หรือแบ่งเป็นชั้นภูมิ และหน่วยของประชากรจะต้องมีหน่วยลักษณะเหมือนกัน จัดกลุ่มผู้ใช้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าตามพื้นที่รับผิดชอบ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ออกเป็น 8 กลุ่ม คือ

อุบลราชธานี ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ มุกดาหาร กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และยโสธร ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยวิธีใช้ตารางเลขสุ่ม (Random Number Table)

จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan (1970) กลุ่มตัวอย่างที่ได้มีความเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด ดังรายละเอียดตามตารางที่ 3.1

### ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้าพื้นที่จังหวัด	ประชากร (คน)	สัดส่วนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้า จังหวัดอุบลราชธานี	3,176	$\frac{375 \times 3,176}{15,631}$	76
2. ผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้า จังหวัดศรีสะเกษ	3,055	$\frac{375 \times 3,055}{15,631}$	73
3. ผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้า จังหวัดอำนาจเจริญ	735	$\frac{375 \times 735}{15,631}$	18
4. ผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้า จังหวัดมุกดาหาร	636	$\frac{375 \times 636}{15,631}$	16
5. ผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้า จังหวัดกาฬสินธุ์	1,886	$\frac{375 \times 1,886}{15,631}$	45
6. ผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้า จังหวัดมหาสารคาม	2,230	$\frac{375 \times 2,230}{15,631}$	53
7. ผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้า จังหวัดร้อยเอ็ด	2,852	$\frac{375 \times 2,852}{15,631}$	68
8. ผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้า จังหวัดยโสธร	1,061	$\frac{375 \times 1,061}{15,631}$	26
<b>รวม</b>	<b>15,631</b>		<b>375</b>

### 3.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของการสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยแบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีการกำหนดประเด็นคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัด



อุบลราชธานี ประกอบด้วย ปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน และการติดตามงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น แบ่งออกเป็น ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นการตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยเนื้อหา เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้รับบริการ (องค์กรหรือผู้นำชุมชน) และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารของส่วนงานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน และการติดตามงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัย ความเสียหาย ความเป็นธรรม/เท่าเทียม

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแนวทางเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ให้มีประสิทธิภาพ

ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) ได้กำหนดค่าคะแนนของระดับเกณฑ์การวัดความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแต่ละระดับของเกณฑ์คะแนนการวัดระดับความคิดเห็น มีดังนี้

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

กำหนดเกณฑ์การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

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

### 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

ในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.3.1 ศึกษาจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

3.3.2 กำหนดกรอบแนวคิด และเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอความเห็นชอบ และตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และสาระสำคัญสอดคล้องกับวัตถุประสงค์กับข้อความถาม และนิยามศัพท์

3.3.4 นำร่างแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3.3.3 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้ตรวจสอบ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ที่เรียกว่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) ซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการหาค่า ดังนี้ (พิสนุ พองศรี, 2552)

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

เมื่อ

IOC = ความสอดคล้องของข้อความถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$  = ผลรวมของคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบสอบถาม จะเป็นการพิจารณาแบบทดสอบรายข้อจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญเป็น 3 ระดับ ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่า แบบสอบถามวัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่า แบบสอบถามวัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

-1 หมายถึง แน่ใจว่า แบบสอบถามไม่ได้วัดตรงตามวัตถุประสงค์หรือตรงตามเนื้อหา

ถ้า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไปถือว่าแบบทดสอบมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในระดับดีสามารถนำไปวัดผลได้

ถ้า IOC น้อยกว่า 0.50 ถือว่าแบบสอบถามไม่มีความเที่ยงตรง ไม่สอดคล้อง ตามเนื้อหา

หลังจากนั้นให้ตรวจสอบและเลือกแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ถ้าแบบสอบถามใดมีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 ต้องนำไปปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนที่จะนำไปทดลองใช้งาน จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และต้องได้ค่า IOC มากกว่า 0.50 ถึงจะสามารถนำไปใช้วัดผลได้

3.3.5 ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้าที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน

50 ชุด เพื่อทำการตรวจสอบหาข้อบกพร่องของแบบสอบถามและแก้ไขจุดบกพร่อง ตรวจสอบว่าแบบสอบถามแต่ละข้อมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับหัวข้อหรือประเด็นหรือไม่ นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้ไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปประยุกต์ทางคณิตศาสตร์ โดยใช้สูตร วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องมากกว่า 0.70

3.3.6 ปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นเครื่องมือฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

### ตารางที่ 3.2 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน ข้อคำถาม (ข้อ)	ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	ค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของกลุ่มตัวอย่างทดลอง
1. ทรัพยากรการบริหาร	25	0.804	0.879
2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	15	0.903	0.807
<b>ภาพรวม</b>	<b>40</b>	<b>0.853</b>	<b>0.919</b>

จากตารางที่ 3.2 พบว่า ผลการค้นหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากคำถาม 40 ข้อ โดยแยกตามทรัพยากรการบริหาร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.804-0.903 โดยมีค่าภาพรวมเท่ากับ 0.853 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค หรือค่าความน่าเชื่อถือของตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.807-0.879 โดยมีค่าภาพรวมเท่ากับ 0.919 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เบื้องต้น ดังนั้น จึงถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเที่ยงตรง และน่าเชื่อถือ

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

3.4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมดังนี้

3.4.1.1 ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษานำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากร ซึ่งได้แก่ กลุ่มประชากรผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เป็นกลุ่มหน่วยงานเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชนที่มีส่วนในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน และประชาสัมพันธ์ร่วมกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.4.1.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่าง และเก็บข้อมูล

3.4.1.3 ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง และครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผลในระบบ

3.4.1.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำมาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

**3.4.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่ได้รวบรวมข้อมูลจากหนังสือบทความทางวิชาการ วารสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่มีการศึกษามาก่อนแล้ว และรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นได้ โดยเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย และสามารถใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ และหาค่าสถิติต่างๆ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

**3.5.1 การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ** โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

**3.5.2 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)** โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง

**3.5.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)** วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้การทดสอบสมมติฐานที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ทรัพยากรการบริหาร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบบออกเป็น 2 ตอนมีผลการศึกษาดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

#### 4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน โดยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ผู้รับบริการ อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ซึ่งข้อมูลนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น หากแต่ไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่อย่างใด โดยรายละเอียดดังนี้

#### ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศชาย	231	61.60
เพศหญิง	144	38.40
รวม	375	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 61.60 และเป็นเพศหญิง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	30	8.00
31-40 ปี	79	21.10
41-50 ปี	143	38.10
51 ปีขึ้นไป	123	32.80
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่างอายุ 41-50 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมาคือ มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	30	8.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	36	9.60
มัธยมศึกษาปลายหรือเทียบเท่า	124	33.10
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	45	12.00
ปริญญาตรี	125	33.30
สูงกว่าปริญญาตรี	15	4.00
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่าจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น	55	14.70
ผู้นำชุมชน	320	85.30
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้นำชุมชน จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 85.30 และเป็นพนักงานองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	18	4.80
5,001-10,000 บาท	170	45.30
10,001-15,000 บาท	69	18.40
15,001-20,000 บาท	38	10.10
20,001-25,000 บาท	30	8.00
25,001-30,000 บาท	16	4.30
30,001-35,000 บาท	25	6.70
35,001-40,000 บาท	5	1.30
40,001 บาทขึ้นไป	4	1.10
<b>รวม</b>	<b>375</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 มีรายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 มีรายได้ระหว่าง 20,001-25,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 มีรายได้ระหว่าง 30,001-35,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70 มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 มีรายได้ระหว่าง 25,001-30,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30 มีรายได้ระหว่าง 35,001-40,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30 และมีรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

#### 4.1.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหาร

การศึกษาในครั้งนี้ มีการกำหนดตัวแปรต้น คือ ทรัพยากรการบริหาร ประกอบด้วย การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน การติดตามงาน โดยการนำเสนอครั้งนี้ จะใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหาร

ทรัพยากรการบริหาร	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. การบริหารจัดการ	3.85	0.80	มาก
2. ความรับผิดชอบในหน้าที่	3.92	0.82	มาก
3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.90	0.82	มาก
4. การควบคุมงาน	3.86	0.80	มาก
5. การติดตามงาน	3.79	0.89	มาก
รวม	3.86	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 0.75$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายด้าน พบว่า ในแต่ละด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยความการบริหารจัดการ ( $\bar{X} = 3.85$ ,  $SD = 0.80$ ) ความรับผิดชอบในหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $SD = 0.82$ ) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.82$ ) การควบคุมงาน ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 0.80$ ) การติดตามงาน ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = 0.89$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหารจำแนกตามการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ กรณีจะมีการเข้าตัดต้นไม้ ใกล้แนวสายไฟ ในพื้นที่ ล่วงหน้าทุกครั้ง	3.66	1.18	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องมือประเภท เลื่อยยนต์ ตะขอ กระตุกกิ่งไม้ บันได ในการตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ ทุกครั้ง	3.80	1.05	มาก
3. ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ กฟภ. กรณีจะมีการเข้าปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าในพื้นที่ล่วงหน้า ทุกครั้ง	3.70	1.17	มาก



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหารจำแนกตามการบริหารจัดการ (ต่อ)

การบริหารจัดการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
4. เจ้าหน้าที่ กฟภ. เข้าปฏิบัติงานแต่ละครั้ง จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ทุกครั้ง	4.19	0.93	มาก
5. เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการจัดวางอุปกรณ์ป้องกันสัญญาณ ไฟว์บวบ วางกรวย ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันอันตรายขณะปฏิบัติงานบนไหล่ทางหรือพื้นที่ถนนอยู่เสมอ	3.97	0.99	มาก
6. เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการล้อมวงทำกิจกรรมเพื่อวางแผนก่อนการขึ้นปฏิบัติงานทุกครั้ง	3.66	1.03	มาก
7. เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการจัดวางเครื่องมือที่พร้อมปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.95	0.96	มาก
8. เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานแล้วเสร็จทุกครั้ง โดยไม่กลับไปเอาเครื่องมือและอุปกรณ์เพิ่ม เพื่อมาปฏิบัติงานอีกครั้ง	3.88	1.00	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ,  $SD = 0.80$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เจ้าหน้าที่ กฟภ. เข้าปฏิบัติงานแต่ละครั้ง จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ทุกครั้ง ( $\bar{X} = 4.19$ ,  $SD = 0.93$ ) เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการจัดวางอุปกรณ์ป้องกันสัญญาณไฟว์บวบ วางกรวย ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันอันตรายขณะปฏิบัติงานบนไหล่ทางหรือพื้นที่ถนนอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = 0.99$ ) เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการจัดวางเครื่องมือที่พร้อมปฏิบัติงานอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.96$ ) เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานแล้วเสร็จทุกครั้ง โดยไม่กลับไปเอาเครื่องมือ และอุปกรณ์เพิ่ม เพื่อมาปฏิบัติงานอีกครั้ง ( $\bar{X} = 3.88$ ,  $SD = 1.00$ ) เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องมือประเภทเลื่อยยนต์ ตะขอกระตุกกิ่งไม้ บันได ในการตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ ทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.80$ ,  $SD = 1.05$ ) ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ กฟภ. กรณีจะมีการเข้าปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าในพื้นที่ล่งหน้าทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.70$ ,  $SD = 1.17$ ) ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ กรณีจะมีการเข้าตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ ในพื้นที่ล่งหน้าทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $SD = 1.18$ ) เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการล้อมวงทำกิจกรรมเพื่อวางแผนก่อนการขึ้นปฏิบัติงานทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.66$ ,  $SD = 1.03$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหาร จำแนกตามความรับผิดชอบในหน้าที่

ความรับผิดชอบในหน้าที่	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการเก็บบันทึกภาพก่อนและหลังการตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้า	3.86	1.02	มาก
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. ทำงานครบทุกคน โดยไม่มีเจ้าหน้าที่ กฟภ. นิ่งอยู่เฉย ๆ	3.93	0.97	มาก
3. เจ้าหน้าที่ กฟภ. ไม่หยอกล้อกันในขณะที่ปฏิบัติงาน	3.85	1.09	มาก
4. เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ทิ้งงาน ทุกครั้ง	4.03	0.91	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.82</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $SD = 0.82$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ทิ้งงาน ทุกครั้ง ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $SD = 0.91$ ) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. ทำงานครบทุกคน โดยไม่มีเจ้าหน้าที่ กฟภ. นิ่งอยู่เฉย ๆ ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD = 0.97$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีการเก็บบันทึกภาพก่อน และหลังการตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 1.02$ ) เจ้าหน้าที่ กฟภ. ไม่หยอกล้อกันในขณะที่ปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.85$ ,  $SD = 1.09$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหารจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ทุกครั้งที่โทรศัพท์แจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องหรือติดต่อใช้บริการกับ กฟภ. จะมีเจ้าหน้าที่ กฟภ. รับสายและสามารถติดต่อได้ทุกครั้ง	3.94	1.03	มาก
2. เจ้าหน้าที่ กฟภ. แจ้งขอบเขตงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้รับทราบทุกครั้ง	3.82	1.00	มาก
3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. เพื่อแก้ไข เหตุฉุกเฉินไฟฟ้าขัดข้อง ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้รับบริการ เช่น สินค้า/สิ่งของในตู้แช่เย็นไม่เสียหาย สัตว์น้ำที่เลี้ยงไม่ตายเนื่องจากปั๊มเติมอากาศไม่ทำงาน เป็นต้น	3.97	0.93	มาก

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหารจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
4. พบเห็นการเข้ามาดูแลบำรุงรักษาเกี่ยวกับหม้อแปลงไฟฟ้า ระบบไฟฟ้าในพื้นที่อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	3.86	1.10	มาก
ภาพรวม	3.90	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.82$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ห่อออกมาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. เพื่อแก้ไข เหตุฉุกเฉินไฟฟ้าขัดข้อง ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้รับบริการ เช่น สินค้า/สิ่งของในตู้แช่เย็นไม่เสียหาย สัตว์น้ำที่เลี้ยงไม่ตาย เนื่องจากปั๊มเติมอากาศไม่ทำงาน เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = 0.93$ ) ทุกครั้งที่โทรศัพท์แจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องหรือติดต่อใช้บริการกับ กฟภ. จะมีเจ้าหน้าที่ กฟภ. รับสาย และสามารถติดต่อได้ทุกครั้งที่ ( $\bar{X} = 3.94$ ,  $SD = 1.03$ ) พบเห็นการเข้ามาดูแลบำรุงรักษาเกี่ยวกับหม้อแปลงไฟฟ้า ระบบไฟฟ้าในพื้นที่อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 1.10$ ) เจ้าหน้าที่ กฟภ. แจ้งขอบเขตงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้รับทราบทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.82$ ,  $SD = 1.00$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหารจำแนกตามการควบคุมงาน

การควบคุมงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ในขณะที่เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า พบเห็นมีผู้ควบคุมงานและสั่งการอยู่ตลอดการปฏิบัติงาน	3.90	0.90	มาก
2. ผู้ควบคุมงานช่างไฟฟ้า สั่งการให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานด้วยน้ำเสียงหนักแน่น ชัดเจน เสียงดัง ทุกคนที่อยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงาน ได้ยินทุกคน เพื่อเฝ้าระวังอันตรายที่จะเกิดขึ้น	3.91	0.96	มาก
3. หลังจากที่มีการแก้ไขและซ่อมแซมเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าแล้วเสร็จ ผู้ควบคุมงานแจ้งให้ทราบถึงการปฏิบัติงานและให้อยู่ในเหตุการณ์ทุกครั้ง	3.77	0.94	มาก

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหารจำแนกตามการควบคุมงาน (ต่อ)

การควบคุมงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
4. ก่อนปล่อยไฟฟ้าทุกครั้ง พบว่าผู้ควบคุมงานจะไม่ให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ดำเนินการปลด-สับเบรกเกอร์หรืออุปกรณ์ภายในที่อยู่อาศัยของผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการไม่อยู่ในเหตุการณ์	3.83	0.96	มาก
ภาพรวม	3.86	0.80	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 0.80$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ห่อออกมาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ผู้ควบคุมงานช่างไฟฟ้า สั่งการให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานด้วยน้ำเสียงหนักแน่น ชัดเจน เสียงดัง ทุกคนที่อยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงาน ได้ยินทุกคน เพื่อเฝ้าระวังอันตรายที่จะเกิดขึ้น ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $SD = 0.96$ ) ในขณะที่เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า พบเห็นมีผู้ควบคุมงาน และสั่งการอยู่ตลอดการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.90$ ) ก่อนปล่อยไฟฟ้าทุกครั้ง พบว่าผู้ควบคุมงานจะไม่ให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ดำเนินการปลด-สับเบรกเกอร์หรืออุปกรณ์ภายในที่อยู่อาศัยของผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการไม่อยู่ในเหตุการณ์ ( $\bar{X} = 3.83$ ,  $SD = 0.96$ ) หลังจากที่มีการแก้ไข และซ่อมแซมเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าแล้วเสร็จ ผู้ควบคุมงานแจ้งให้ทราบถึงการปฏิบัติงาน และให้อยู่ในเหตุการณ์ทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.77$ ,  $SD = 0.94$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหารจำแนกตามการติดตามงาน

การติดตามงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่จะมีการเคลียร์พื้นที่ที่ตัดต้นไม้ หรือจัดเก็บส่วนต่างๆของกิ่งไม้ที่ตัดให้สะอาดเรียบร้อย	3.82	1.09	มาก
2. ทุกครั้งที่เจ้าหน้าที่ตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า จะจัดเก็บส่วนต่าง ๆ ของต้นไม้ที่ตัด ไม่ทิ้งกิ่งไม้ที่ตัดไว้บนต้นไม้	3.81	1.10	มาก
3. ได้รับการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ กฟภ. แจ้งสาเหตุไฟฟ้าขัดข้องและสอบถามผลของการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง	3.77	1.08	มาก

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทรัพยากรการบริหารจำแนกตามการติดตามงาน (ต่อ)

การติดตามงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
4. ทุกครั้งที่มีการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องหรือบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า จะมีการเคลียร์พื้นที่ให้อยู่ในสภาพเดิม ไม่มีเศษอุปกรณ์หรือขยะหลงเหลือ	3.82	1.03	มาก
5. ได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากช่องทาง Line Facebook สื่อออนไลน์ต่าง ๆ สม่ำเสมอ	3.74	1.04	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.79</b>	<b>0.89</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = 0.89$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่จะมีการเคลียร์พื้นที่ที่ตัดต้นไม้ หรือจัดเก็บส่วนต่างๆ ของกิ่งไม้ที่ตัดให้สะอาดเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.82$ ,  $SD = 1.09$ ) ทุกครั้งที่มีการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง หรือบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า จะมีการเคลียร์พื้นที่ให้อยู่ในสภาพเดิม ไม่มีเศษอุปกรณ์ หรือขยะหลงเหลือ ( $\bar{X} = 3.82$ ,  $SD = 1.03$ ) ทุกครั้งที่เจ้าหน้าที่ตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า จะจัดเก็บส่วนต่างๆ ของต้นไม้ที่ตัด ไม่ทิ้งกิ่งไม้ที่ตัดไว้บนต้นไม้ ( $\bar{X} = 3.81$ ,  $SD = 1.10$ ) ได้รับการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ กฟภ. แจ้งสาเหตุไฟฟ้าขัดข้องและสอบถามผลของการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.77$ ,  $SD = 1.08$ ) ได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากช่องทาง Line Facebook สื่อออนไลน์ต่าง ๆ สม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.74$ ,  $SD = 1.04$ ) ตามลำดับ

#### 4.1.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การศึกษาในครั้งนี้ มีการกำหนดตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัย ความเสียหาย ความเป็นธรรม/เท่าเทียม โดยการนำเสนอครั้งนี้ จะใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ความเร็วในการปฏิบัติงาน	3.95	0.83	มาก
2. ด้านความปลอดภัย	4.10	0.77	มาก
3. ความเสียหาย	4.03	0.80	มาก
4. ความเป็นธรรม/เท่าเทียม	3.90	0.90	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.99</b>	<b>0.74</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ,  $SD = 0.74$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ห่อออกมาเป็นรายด้าน พบว่า ในแต่ละด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยความเร็วในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.83$ ) ด้านความปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.77$ ) ความเสียหาย ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $SD = 0.80$ ) ความเป็นธรรม/เท่าเทียม ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.90$ )

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามความเร็วในการปฏิบัติงาน

ความเร็วในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ กฟภ. เข้าดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ภายหลังจากที่ท่านแจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ภายใน 30 นาที ทุกครั้ง	3.89	1.03	มาก
2. เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถกระเช้า รถเครน เชือก เป็นต้น เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานทุกครั้ง	4.03	0.90	มาก
3. เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลา ที่ได้แจ้งกับท่านอย่างสม่ำเสมอ	3.92	0.92	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.95</b>	<b>0.83</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.83$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ห่อออกมาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถกระเช้า รถเครน เชือก เป็นต้น เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานทุกครั้ง ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $SD = 0.90$ ) เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่ได้แจ้งกับท่านอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $SD = 0.92$ ) เจ้าหน้าที่ กฟภ. เข้าดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ภายหลังจากที่ท่านแจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ภายใน 30 นาที ทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.89$ ,  $SD = 1.03$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ในระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตัดต้นไม้ พบว่า ไม่มีอุบัติเหตุ หรืออันตรายต่อผู้ปฏิบัติงานหรือประชาชนที่สัญจรผ่าน	4.05	0.94	มาก
2. เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายในขณะที่ปฏิบัติงานทุกครั้ง เช่น สวมหมวกนิรภัย รองเท้าหนังหุ้มข้อ ถุงมือ เข็มขัด/สายรัดกันตกเสาไฟฟ้า	4.16	0.89	มาก
3. เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานโดยติดตั้งการ์ดครอบสีส้มป้องกันไฟช็อต และใช้เชือกส่งอุปกรณ์พร้อมเครื่องมือในระหว่างปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.11	0.86	มาก
4. ในระหว่างปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีอุบัติเหตุหรืออันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน	4.07	0.96	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.77$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายในขณะที่ปฏิบัติงานทุกครั้ง เช่น สวมหมวกนิรภัย รองเท้าหนังหุ้มข้อ ถุงมือ เข็มขัด/สายรัดกันตกเสา ( $\bar{X} = 4.16$ ,  $SD = 0.89$ ) เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานโดยติดตั้งการ์ดครอบสีส้มป้องกันไฟช็อต และใช้เชือกส่งอุปกรณ์พร้อมเครื่องมือในระหว่างปฏิบัติงานอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.86$ ) ในระหว่างปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีอุบัติเหตุ หรืออันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = 0.96$ ) ในระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตัดต้นไม้ พบว่า ไม่มีอุบัติเหตุ หรืออันตรายต่อผู้ปฏิบัติงานหรือประชาชนที่สัญจรผ่าน ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD = 0.94$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามความเสียหาย

ความเสียหาย	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ตัดต้นไม้เฉพาะกิ่งที่จำเป็น และคงไว้ซึ่งความสวยงาม ไม่ตัดกิ่งต้นไม้ทั้งหมดหรือโค่นต้นไม้เหลือแต่ตอ	4.02	0.92	มาก
2. หลังจากมีการปล่อยกระแสไฟ อุปกรณ์ภายในบ้านประชาชนไม่มีอุปกรณ์เสียหายทุกครั้ง	3.95	1.01	มาก
3. ทุกครั้งที่มีการปฏิบัติงาน รถยนต์ เครื่องจักรที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เกิดอุบัติเหตุหรือไม่เกิดความเสียหายทุกครั้ง	3.98	0.96	มาก
4. ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีการดูแลรักษาอุปกรณ์เป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์ เช่น หม้อแปลงไฟฟ้า ลูกถ้วย อุปกรณ์สำหรับจ่ายไฟ	4.19	0.90	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.03</b>	<b>0.80</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $SD = 0.80$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีการดูแลรักษาอุปกรณ์เป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์ เช่น หม้อแปลงไฟฟ้า ลูกถ้วย อุปกรณ์สำหรับจ่ายไฟ ( $\bar{X} = 4.19$ ,  $SD = 0.90$ ) เจ้าหน้าที่ตัดต้นไม้เฉพาะกิ่งที่จำเป็น และคงไว้ซึ่งความสวยงาม ไม่ตัดกิ่งต้นไม้ทั้งหมดหรือโค่นต้นไม้เหลือแต่ตอ ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = 0.92$ ) ทุกครั้งที่มีการปฏิบัติงาน รถยนต์ เครื่องจักรที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เกิดอุบัติเหตุหรือไม่เกิดความเสียหายทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.96$ ) หลังจากมีการปล่อยกระแสไฟ อุปกรณ์ภายในบ้านประชาชนไม่มีอุปกรณ์เสียหายทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 1.01$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามความเป็นธรรม/เท่าเทียม

ความเป็นธรรม/เท่าเทียม	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ภายหลังที่เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตัดต้นไม้แล้ว ได้แจ้งให้ทราบว่าสามารถนำกิ่งไม้ที่ตัดไปใช้ประโยชน์ได้ทุกครั้งโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายจากท่านหรือประชาชนที่นำไป	3.93	0.98	มาก
2. เจ้าหน้าที่ กฟภ. ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการเรียกรับเงินเพิ่มจากผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้รับบริการเป็นกรณีพิเศษ	4.03	0.99	มาก
3. กฟภ. มีการชดเชยค่าเสียหาย กรณีอุปกรณ์ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้รับบริการชำรุดเสียหายทุกครั้ง	3.77	1.05	มาก
4. เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการชี้แจงให้ท่านทราบ กรณีมีความล่าช้าในการเข้าปฏิบัติงานแก้ไขทุกครั้ง	3.87	1.02	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.90</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.90$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ที่ออกมาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ กฟภ. ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการเรียกรับเงินเพิ่มจากผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้รับบริการเป็นกรณีพิเศษ ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $SD = 0.99$ ) ภายหลังที่เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตัดต้นไม้แล้ว ได้แจ้งให้ทราบว่าสามารถนำกิ่งไม้ที่ตัดไปใช้ประโยชน์ได้ทุกครั้งโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายจากท่าน หรือประชาชนที่นำไป ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD = 0.98$ ) เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการชี้แจงให้ท่านทราบ กรณีมีความล่าช้าในการเข้าปฏิบัติงานแก้ไขทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.87$ ,  $SD = 1.02$ ) กฟภ. มีการชดเชยค่าเสียหาย กรณีอุปกรณ์ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้รับบริการชำรุดเสียหายทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.77$ ,  $SD = 1.05$ ) ตามลำดับ

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

การศึกษาในส่วนนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงอิทธิพลของทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน การติดตามงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของทรัพยากรการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ทรัพยากรการบริหาร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.74	0.11		6.71	0.00**		
ความรับผิดชอบในหน้าที่	0.29	0.05	0.32	6.31	0.00**	0.30	3.39
การควบคุมงาน	0.21	0.05	0.23	4.01	0.00**	0.24	4.15
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	0.13	0.05	0.15	2.96	0.00**	0.31	3.28
การติดตามงาน	0.11	0.05	0.13	2.40	0.02*	0.25	3.95
การบริหารจัดการ	0.10	0.05	0.11	1.87	0.06	0.24	4.18
R=0.85, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.71, SEE = 0.40, F= 187.06, Sig.= 0.00*							

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

\*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน และการติดตามงาน ด้วยการพิจารณาตรวจสอบค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ (Tolerance) มีค่ามากกว่า 0.19 หมายความว่าตัวแปรต้นมีความเป็นอิสระต่อกัน และค่า Variance Inflation Factors (VIF) น้อยกว่า 5.30 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันไม่สูงมากเกินไป (Hair et al., 2005) จากการทดสอบพบว่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.24 - 0.31 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.19 แสดงว่า ตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีอิสระต่อกัน ส่วนค่า Variance Inflation Factors (VIF) มีค่าอยู่ระหว่าง 3.28 - 4.18 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5.30 เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน การติดตามงาน มีความสัมพันธ์กันไม่สูงมากเกินไป จึงยอมรับตัวแปรต้นเหล่านี้

ส่วนผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 187.06 และค่า Sig เท่ากับ 0.00 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งแสดงว่า ความแปรปรวนของข้อมูล มีความแปรปรวน โดยค่าความแปรปรวนของทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน และการติดตามงาน พิจารณาจากค่า Adjusted R<sup>2</sup> = 0.71 แสดงว่า อิทธิพลของทรัพยากรการบริหารต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี มีค่าเท่ากับร้อยละ 71 หมายความว่า ตัวแปรทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน และการติดตามงาน ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปพยากรณ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัย ความเสียหาย และความเป็นธรรม/เท่าเทียม ได้ร้อยละ 71 ส่วนอีกร้อยละ 29 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

ทรัพยากรการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี มีค่า Sig = 0.00 คือ ความรับผิดชอบในหน้าที่มีค่า Beta = 0.32 (Sig = 0.00 < 0.01) การควบคุมงานมีค่า Beta = 0.23 (Sig = 0.00 < 0.01) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีค่า Beta = 0.15 (Sig = 0.00 < 0.01) และการติดตามงานมีค่า Beta = 0.13 (Sig = 0.02 < 0.05) หมายความว่า ทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน และการติดตามงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสามารถนำมาเรียงลำดับขนาดสัมประสิทธิ์การถดถอยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ตัวแปรความรับผิดชอบในหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.32 หมายความว่า ตัวแปรความรับผิดชอบในหน้าที่ เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา เพิ่มขึ้น 0.32 หน่วยมาตรฐาน เมื่อตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ตัวแปรการควบคุมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.23 หมายความว่า ตัวแปรการควบคุมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา เพิ่มขึ้น 0.23 หน่วยมาตรฐาน เมื่อตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ตัวแปรระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.15 หมายความว่า ตัวแปรระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา เพิ่มขึ้น 0.15 หน่วยมาตรฐาน เมื่อตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

ตัวแปรการติดตามงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.13 หมายความว่า ตัวแปรการติดตามงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา เพิ่มขึ้น 0.13 หน่วยมาตรฐาน เมื่อตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

อย่างไรก็ตามมีทรัพยากรการบริหารที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี คือ การบริหารจัดการ โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.06 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 (Sig = 0.06 > 0.05)

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ทรัพยากรการบริหาร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน ผู้ศึกษาได้สรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ทรัพยากรการบริหาร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามในงานศึกษานี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประเภทผู้รับบริการ คือ ผู้นำชุมชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท

ทรัพยากรการบริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นรายด้าน พบว่า แต่ละด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86 SD=0.75 โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย ดังนี้ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.92$ , SD = 0.82) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.90$ , SD = 0.82) การควบคุมงาน ( $\bar{X} = 3.86$ , SD = 0.80) การบริหารจัดการ ( $\bar{X} = 3.85$ , SD = 0.80) และการติดตามงาน ( $\bar{X} = 3.79$ , SD = 0.89) ตามลำดับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อยได้ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความเร็วในการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่แจ้งกับผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการใส่ใจด้านความปลอดภัย โดยปฏิบัติงานตามขั้นตอน มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายรวมถึงการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานไม่เกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์ไฟฟ้า และทรัพย์สินของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม/เท่าเทียม ไม่มีการเรียกรับเงินเพิ่มจากผู้ไฟฟ้า/ผู้รับบริการเป็นกรณีพิเศษ

### 5.1.2 สรุปผลการศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรการบริหาร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบ ในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน และการติดตามงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ทรัพยากรการบริหาร มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านการควบคุมด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จะมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการติดตามงาน จะมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตามด้านการบริหารจัดการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.06 ซึ่งมีความมากกว่าค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.06 > 0.05)

ทั้งนี้ ตัวแปรอิสระทั้งห้าตัวสามารถนำไปใช้ในการพยากรณ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัย ความเสียหาย ความเป็นธรรม/เท่าเทียม ได้ร้อยละ 71 ส่วนอีกร้อยละ 29 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

### 5.2.1 ทรัพยากรการบริหาร

5.2.1.1 ทรัพยากรการบริหาร ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบในหน้าที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพงศ์ ตันตระกูล (2550); ประชัน คเนวัน (2561); อัญชลี จอมคำสิงห์ (2561); วรัชญา เตชะนอก (2562) ที่พบว่า ทรัพยากรบริหารด้านความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งตรงกับที่ผู้ศึกษาคาดหวังไว้ คือ เจ้าหน้าที่ กฟภ. จะต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ทิ้งงาน ทำงานครบทุกคน ไม่มีเจ้าหน้าที่ กฟภ. นิ่งอยู่เฉย ๆ หรือหยอกล้อกันในขณะที่ปฏิบัติงาน และผู้รับจ้างงานกับ กฟภ. มีการบันทึกภาพก่อนและหลังปฏิบัติงานทุกครั้ง

5.2.1.2 ทรัพยากรการบริหาร ด้านการควบคุมงาน ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรพงศ์ ตันตระกูล (2550); ประชัน คเนวัน (2561); เอกชัย ตรีทอง และอภิชาติ ประสิทธิ์สม (2561) ที่พบว่า ทรัพยากรบริหารด้านการควบคุมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้ศึกษาคาดหวังไว้ คือ ผู้ควบคุมงานช่างไฟฟ้า มีการสั่งการให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. หรือผู้รับจ้างงานกับ กฟภ. ปฏิบัติงานด้วยน้ำเสียงหนักแน่น ชัดเจน เสียงดัง ทุกคนอยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงานได้ยินทุกคนเพื่อเฝ้าระวังอันตรายที่จะเกิดขึ้น และผู้ควบคุมงานแจ้งให้ทราบถึงการปฏิบัติงานและให้ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการอยู่ในเหตุการณ์ทุกครั้ง

5.2.1.3 ทรัพยากรการบริหาร ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุสุมา ดั่งงา (2559); เอกชัย ตรีทอง และอภิชาติ ประสิทธิ์สม (2561); เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร (2559) ที่พบว่า ทรัพยากรด้านการบริหารเวลามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้ศึกษาคาดหวังไว้ คือ เจ้าหน้าที่ กฟภ. จะต้องควบคุมระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้รับบริการ เช่น ลินค้า/สิ่งของในตู้แช่เย็นไม่เสียหาย สัตว์น้ำที่เลี้ยงไม่ตาย และการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานทุกครั้ง

5.2.1.4 ทรัพยากรการบริหาร ด้านการติดตามงาน ผลการศึกษาพบว่า การติดตามงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาสกร เหมภรณ์ (2560); ประชัน คเนวัน (2561); อัญชลี จอมคำสิงห์ (2561) ที่พบว่า ทรัพยากรด้านการติดตามงาน การวัดผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้ศึกษาคาดหวังไว้ คือ ทุกครั้งที่เจ้าหน้าที่ กฟภ. หรือผู้รับจ้างงานกับ กฟภ. ปฏิบัติงานแล้วเสร็จจะต้องเคลียร์พื้นที่ให้อยู่ในสภาพเดิม ไม่มีเศษอุปกรณ์หรือขยะหลงเหลือ และได้มีการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ

5.2.1.5 ทรัพยากรการบริหาร ด้านการบริหารจัดการ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศิริ พรหมถัน (2557); เศรษฐพัส ธเนษฐ์ภักศพง (2563) ที่พบว่า แนวคิดทฤษฎีการจัดการเชิงพฤติกรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน TOPS supermarket และการบริหารจัดการด้านรูปแบบการบริหารไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล อย่างไรก็ตามการศึกษาในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่เข้าใจกระบวนการในการทำงานของเจ้าหน้าที่ การใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างละเอียด ทำให้มุมมองของผู้ตอบแบบสอบถามไม่เป็นไปตามที่ตั้งไว้ และในกระบวนการทำงานทุกขั้นตอน เจ้าหน้าที่ กฟภ. ไม่ได้เข้าไปชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการทราบว่า เจ้าหน้าที่ต้องทำอะไรบ้าง อาจทำให้บุคคลเหล่านั้นไม่เข้าใจ และมองไม่เห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในส่วนนี้ เช่น การกลับไปนำเอาเครื่องมือ และอุปกรณ์มาเสริมเพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จ โดยไม่ได้มีการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการรับทราบ เป็นต้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ทรัพยากรการบริหารด้านการบริหาร

จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยควรจะมีการพัฒนาและปรับปรุง กำชับหรือเน้นย้ำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แนวทางการนำผลการศึกษาศึกษาทรัพยากรการบริหารด้านการบริหารจัดการไปใช้ประโยชน์

แนวทางในการปฏิบัติ	สำหรับเจ้าหน้าที่ภายใน กฟภ.	สำหรับเจ้าหน้าที่ภายนอก กฟภ.
การบริหารจัดการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำ ขั้นตอนก่อนปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ล้อมวงทำกิจกรรมเพื่อวางแผนก่อนขึ้นปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ควบคุมงานรายงานผู้บังคับบัญชา หรือส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงาน และก่อนเดินทางไปปฏิบัติงานทุกครั้งให้เช็คความพร้อมของร่างกาย โดยการตรวจวัดแอลกอฮอล์ เจ้าหน้าที่ กฟภ. เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในขณะปฏิบัติงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำผู้ที่รับจ้างงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้แจ้งให้ผู้ใช้ไฟ/เจ้าของต้นไม้ทราบล่วงหน้าทุกครั้ง กรณีจะเข้าปฏิบัติงานตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้า และต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของต้นไม้ก่อนดำเนินการตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ การเพิ่มความถี่ในการตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า รวมถึงการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้นำชุมชน ผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของทีมงานด้านบำรุงรักษา

ทรัพยากรการบริหารด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านการควบคุมงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการติดตามงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบในหน้าที่ การควบคุมงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการติดตามงาน โดยควรส่งเสริม กำชับหรือเน้นย้ำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ตารางที่ 5.2 แนวทางการนำผลการศึกษาศึกษาทรัพยากรการบริหารด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านการควบคุมงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานและด้านการติดตามงานไปใช้ประโยชน์

แนวทางในการปฏิบัติ	สำหรับเจ้าหน้าที่ภายใน กฟภ.	สำหรับเจ้าหน้าที่ภายนอก กฟภ.
(1) ความรับผิดชอบในหน้าที่	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่เพิ่มความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ทิ้งงาน และมีการมอบหมายงานให้ปฏิบัติงานครบทุกคน โดยไม่พบบมีเจ้าหน้าที่ กฟภ. นั่งอยู่เฉย ๆ หรือหยอกล้อกันในขณะปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่วางแผนไว้	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำผู้ที่รับจ้างงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เก็บบันทึกภาพก่อนและหลังการตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้า

ตารางที่ 5.2 แนวทางการนำผลการศึกษาศึกษาทรัพยากรการบริหารด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ด้านการควบคุมงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานและด้านการติดตามงานไปใช้ประโยชน์ (ต่อ)

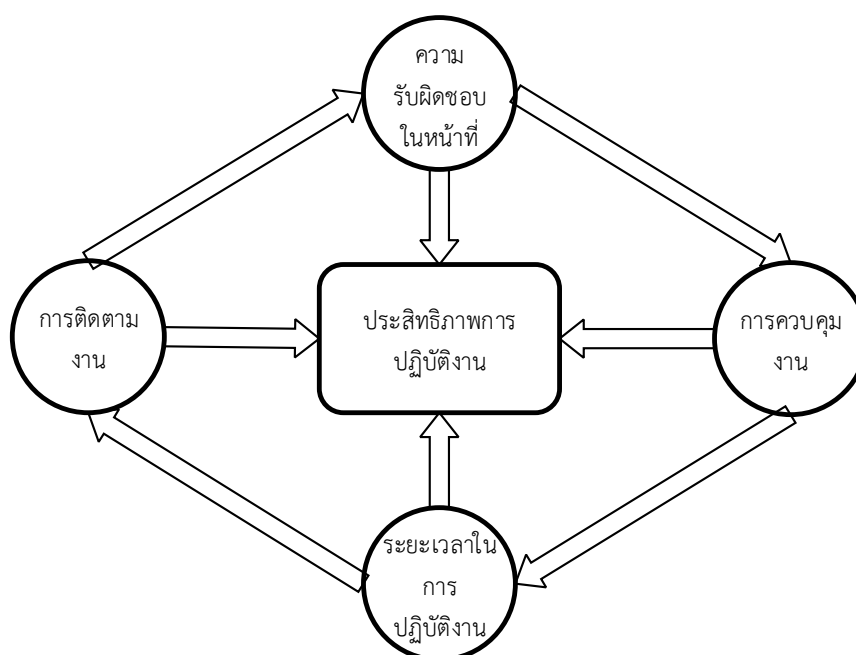
แนวทางในการปฏิบัติ	สำหรับเจ้าหน้าที่ภายใน กฟภ.	สำหรับเจ้าหน้าที่ภายนอก กฟภ.
(2) การควบคุมงาน	<p>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำผู้ควบคุมงานให้สั่งการเจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานด้วยน้ำเสียงหนักแน่น ชัดเจน เสียงดัง ทุกคนได้ยิน รับทราบคำสั่ง และก่อนการจ่ายไฟฟ้าทุกครั้งผู้ควบคุมงานต้องคอยกำกับไม่ให้เจ้าหน้าที่อยู่ในที่อยู่อาศัยของผู้ใช้ไฟ/ผู้รับ บริการ โดยที่ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการไม่อยู่ในเหตุการณ์ และหลังจากได้ดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมระบบไฟฟ้าแล้วเสร็จผู้ควบคุมงานต้องแจ้งรายละเอียดการปฏิบัติงานให้ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการ ทราบและให้ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการอยู่ใน เหตุการณ์ ทุกครั้ง</p>	<p>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำผู้ที่รับจ้างงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องมีผู้ควบคุมงานตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า และสั่งการอยู่ตลอดการปฏิบัติงานในพื้นที่นั้น ๆ</p>
(3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	<p>การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ควบคุมระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้รับบริการ เช่น สินค้า/สิ่งของในตู้แช่เย็นไม่เสียหาย สัตว์น้ำที่เลี้ยงไม่ตาย เป็นต้น และกำชับให้มีเจ้าหน้าที่ กฟภ. รับสายโทรศัพท์และผู้ใช้ไฟ/ผู้รับ บริการสามารถติดต่อใช้บริการกับ กฟภ. ได้ทุกครั้ง สำหรับงานบำรุงรักษาหม้อแปลงวางแผน/กำชับให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. เข้าดูแลอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง รวมถึงก่อนเข้าปฏิบัติงานให้แจ้งผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานทุกครั้ง</p>	



ตารางที่ 5.2 แนวทางการนำผลการศึกษาศึกษาทรัพยากรการบริหารด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านการควบคุมงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานและด้านการติดตามงานไปใช้ ประโยชน์ (ต่อ)

แนวทางในการปฏิบัติ	สำหรับเจ้าหน้าที่ภายใน กฟภ.	สำหรับเจ้าหน้าที่ภายนอก กฟภ.
(4) การติดตามงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ดำเนิน การเคลียร์พื้นที่ให้อยู่ในสภาพเดิมทุกครั้ง หลังจากปฏิบัติงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องหรืองานบำรุงรักษา พร้อมทั้งแจ้งสาเหตุไฟฟ้าขัดข้องและสอบถามผลการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง และให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. แจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. การให้บริการต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำผู้ที่รับจ้างงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการเคลียร์พื้นที่ที่ตัดต้นไม้ และจัดเก็บส่วนต่าง ๆ ของกิ่งไม้ให้สะอาดเรียบร้อย ไม่ทิ้งกิ่งไม้ที่ตัดไว้บนต้นไม้ทุกครั้ง

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถสร้างโมเดลในการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้



ภาพที่ 5.1 โมเดลการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

จากภาพที่ 5.1 แสดงโมเดลการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านการควบคุมงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการติดตามงาน ทั้งนี้ การจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้นั้น ในองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน จะมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน หากขาดองค์ประกอบด้านใดด้านหนึ่งอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ได้ โดยองค์ประกอบแต่ละด้านจะสอดคล้องกับเกณฑ์ชี้วัดของหน่วยงาน (KPI) ดังนี้

5.3.1.1 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ คือ การปฏิบัติงานตามงานที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานครบทุกคน และไม่หยอกหล้อกันเวลาปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ KPI ด้านผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งได้กำหนดให้ทุกส่วนงานปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ตามกรอบระยะเวลา

5.3.1.2 ด้านการควบคุมงาน คือ การผู้ควบคุมงานจะต้องควบคุมงานให้เป็นไปตามขั้นตอนปฏิบัติงานอยู่บนพื้นฐานความปลอดภัย เพื่อให้งานแล้วเสร็จตามแผนงานที่วางไว้ รวมถึง ผู้ควบคุมงานสั่งการด้วยน้ำเสียงหนักแน่น เสียงดังฟังชัด เจ้าหน้าที่รับทราบ และเข้าใจตรงกันทุกคน ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ KPI เกี่ยวกับค่าดัชนีอุบัติเหตุ  $\sqrt{DI}$  คือ พนักงาน ลูกจ้าง และคนงานในหน่วยงาน ไม่เกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน

5.3.1.3 ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามที่จะแจ้งกับผู้รับบริการ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินผู้รับบริการ รวมถึงการแจ้งขอบเขต และระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ สอดคล้องกับ KPI เกี่ยวกับค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า (SAIFI และ SAIDI) คือ ด้านการลดจำนวนครั้งไฟฟ้าขัดข้อง และลดระยะเวลาของเหตุการณ์ไฟฟ้าดับ

5.3.1.4 ด้านการติดตาม คือ หลังจากปฏิบัติงานแล้วเสร็จมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน หรือแจ้งรายละเอียดการปฏิบัติงานให้กับผู้รับบริการทราบ รวมถึงการเคลียร์พื้นที่ให้เรียบร้อยก่อนเดินทางกลับสำนักงาน สอดคล้องกับ KPI ด้านมาตรฐานการให้บริการ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยสามารถใช้ตัวแปรอื่น เช่น ความรู้ความสามารถ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การมีส่วนร่วม ลักษณะงานที่ทำ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรที่ไม่ได้นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ นำมาศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และหากนำมาใช้จะทำให้การพยากรณ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นร้อยละ 100

5.3.2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้การวิจัยสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้ากลุ่มหน่วยงานเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชน เพื่อประกอบการวิเคราะห์เชิงลึกต่อไป

5.3.2.3 ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการศึกษาอันจะนำไปสู่การพัฒนาส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป

เอกสารอ้างอิง

## เอกสารอ้างอิง

- กมลรัตน์ นาคินทร์. (2559). “ปัจจัยของระบบธุรกิจ”, **ความรู้เกี่ยวกับระบบธุรกิจ**.  
<https://sites.google.com/site/computerbusiness03/1>. 18 กุมภาพันธ์, 2563.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. “แผนการดำเนินงาน ปี 2563”, **แผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) พ.ศ. 2563-2567**. <https://www.pea.co.th/>. 18 กุมภาพันธ์, 2563.
- กุสุมา ด้วงทา. **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2559.
- เกศวารงค์ ยิ่งยง. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบัญชี ของเจ้าหน้าที่กองคลัง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2559.
- คชาวุธ พรหมายน. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2545.
- จิตติมา อัครธิตพิงศ์. **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2556.
- จิรพงศ์ ต้นตระกูล. **ความรู้และทัศนคติในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงรักษาของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร (BTS)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2550.
- ณัฐจริยาณ์ วิทยานรากุล. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร: กรณี ธุรกิจอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มเพื่อการส่งออก**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546.
- เทิดภูมิ อุ่นอก. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ จากแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท การบินกรุงเทพ บริการภาคพื้น จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยธนบุรี, 2561.
- ธงชัย สันติวงษ์. **องค์การและการบริหาร**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2542.
- ธเนศ บุตรอ่ำ. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม อิตาชิ เอลลิเวเตอร์ จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2559.
- ธัญธรณ์ สมัยธรรม. **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2557.

## เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- นรเศรษฐ วาสะศิริ. การจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ในมหาวิทยาลัยพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัย  
พิษณุโลก, 2560.
- บุญชม ศรีสะอาด. หลักการวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์, 2535.
- ประชัน คนเนวัน. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมหาบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
บุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
บุรีรัมย์, 2561.
- ประสงค์ ตรีสกุลแสงเงิน. ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารเพื่อการเกษตรและ  
สหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน (ฝ่ายกิจการส.9).  
การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.
- ปริญญา นิราศนภากัญ. การพัฒนาสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงานสอบสวน  
คดีพิเศษ กรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญา  
ดุสิตบัณฑิต: มหาวิทยาลัยพิษณุโลก, 2562.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2548.
- ปัทมาพร ท่อชู. “องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน”, การทำงานอย่างมี  
ประสิทธิภาพ. [http://www.thailandindustry.com/indust\\_newweb/  
onlinemag\\_preview.php?cid=771](http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771). 23 ตุลาคม, 2563.
- พจน์ พจนพาณิซย์กุล. (2556). “การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล”, การพัฒนา  
คุณภาพคนไทยยุคใหม่. <https://sites.google.com/site/potarticle/02>.  
18 กุมภาพันธ์, 2563.
- พรทิพย์ สุตติยะ. ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขา  
อำเภอเมืองเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่, 2550.
- พรศิริ พรหมถัน. กระบวนการบริหารงานบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ในองค์การ กรณี TOPS Supermarket (บริษัท เซ็นทรัลฟู๊ดรีเทล จำกัด). การค้นคว้า  
อิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2557.
- พิสนุ พงศ์ศรี. การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือการวิจัย. กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์, 2552.
- พีรญา ชื่นวงศ์. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัด  
เชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย,  
2560.
- ไพบูลย์ ปัจจัยโค. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
มหาสารคาม, 2559.

## เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- ภาสกร เหมกรณ์. **การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนของคณะกรรมการการอุดมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 2560.
- รังสรรค์ อินทน์จันทร์. **ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต: มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2552.
- วรัชญา เตชะนอก. **ความสัมพันธ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2562.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. “แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ”, **การบริหารจัดการ**. <http://www.wiruch.com>. 18 กุมภาพันธ์, 2563.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2547.
- ศิริวรรณ ศิริเดชานนท์. **การศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศูนย์ปฏิบัติการสินเชื่อ ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง**. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเนชั่น, 2557.
- ศุกุลวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์. **ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเดโอล์ เลนส์ (ไทยแลนด์) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2552.
- เศรษฐพัส ธเนษฐภัคศพง และสมหมาย จันทร์เรือง. **รายงานวิจัยประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสยาม, 2563.
- สมใจ ลักษณะ. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, 2544.
- สมคิด บางโม. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด, 2545.
- สมพงษ์ เกษมสิน. **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เกษมสุวรรณ, 2541.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). “เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ”, **ศึกษานิเทศก์**. <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ>. 19 กุมภาพันธ์, 2563.
- สิริวดี ชูเชิด. **การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน**. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2556.

## เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- สุภลักษณ์ วัชรินทร์. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช, 2557.
- เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร. รายงานวิจัยทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทัศนสถานบำบัดพิเศษกลาง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก, 2559.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- สำนักบริหารการปกครองท้องถิ่น. “ข้อมูลพื้นฐาน”, ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกรายจังหวัด. [https://multi.dopa.go.th/pab/main/web\\_index](https://multi.dopa.go.th/pab/main/web_index). 19 กุมภาพันธ์, 2563.
- หวน พันธุ์พันธ์. นักบริหารมืออาชีพ. นนทบุรี: สุพรรณพันธุ์พันธ์การพิมพ์, 2549.
- อรรถวุฒิ ตัญธนาวิทย์. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.
- เอกชัย ตรีทอง และอภิชาติ ประสิทธิ์สม. การประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงานโครงการก่อสร้างภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2561.
- อัครเดช ไม้จันทร์. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2560.
- อัญชลี จอมคำสิงห์. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2561.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. “Determining Sample Size for Research Activities”, *Educational and Psychological Measurement*. 30(3): 607-610; Autumn, 1970.
- Hair, J. F. and et al. *Multivariate data analysis*. New Jersey: Prentice Hall, 2005.
- Herzberg, F. *Block the Motivation to Work*. New York: John Willey, 1959.
- Robbins, S. and Coulter, M. *Management*. New Jersey: Prentice Hall, 1999.



ภาคผนวก



### แบบสอบถาม

## เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำหรับข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้จะไม่มีการส่งต่อผู้ตอบแบบสอบถามหรือหน่วยงานของท่าน และจะไม่มีเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคลแต่อย่างใด ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เสียสละในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามข้อมูลชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นายสันติ ไชยสีทา

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน  หน้าตัวเลือกที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

- 1.1 เพศ  ชาย  หญิง
- 1.2 อายุ  ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี  21-30 ปี  31-40 ปี  
 41-50 ปี  51 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด  ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาปลายหรือเทียบเท่า  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี  
 อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 1.4 ผู้รับบริการประเภท  องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น  ผู้นำชุมชน
- 1.5 อาชีพหลัก  รับราชการ  พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของรัฐ  ลูกจ้างหน่วยงาน  
 อื่น ๆ โปรดระบุ .....
- 1.6 รายได้ต่อเดือน  ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท  5,001-10,000 บาท  
(รายได้อาชีพหลัก)  10,001-15,000 บาท  15,001-20,000 บาท  
 20,001-25,000 บาท  25,001-30,000 บาท  
 30,001-35,000 บาท  35,001-40,000 บาท  
 40,001 บาทขึ้นไป

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร**

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย / เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับ  
ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความหมายของการให้คะแนน

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ลำดับ	ทรัพยากรการบริหาร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>2.1 การบริหารจัดการ</b>						
2.1.1	ท่านได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ กรณีจะมีการเข้าตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ ในพื้นที่ ล่วงหน้าทุกครั้ง (OUT)					
2.1.2	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ใช้เครื่องมือประเภท เลื่อยยนต์ ตะขอ กระตุกกิ่งไม้ บันได ในการตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ ทุกครั้ง (OUT)					
2.1.3	ท่านได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ กฟภ. กรณีจะมีการเข้าปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าในพื้นที่ล่วงหน้าทุกครั้ง (IN)					
2.1.4	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. เข้าปฏิบัติงานแต่ละครั้ง จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ทุกครั้ง (IN)					
2.1.5	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการจัดวางอุปกรณ์ป้องกันสัญญาณไฟวับวาว วางกรวย ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันอันตรายขณะปฏิบัติงานบนไหล่ทางหรือพื้นที่ถนนอยู่เสมอ (IN)					
2.1.6	ท่านเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการล้อมวงทำกิจกรรมเพื่อวางแผนก่อนการขึ้นปฏิบัติงานทุกครั้ง (IN)					
2.1.7	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการจัดวางเครื่องมือที่พร้อมปฏิบัติงานอยู่เสมอ (IN)					
2.1.8	ท่านเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานแล้วเสร็จทุกครั้ง โดยไม่กลับไปเอาเครื่องมือและอุปกรณ์เพิ่ม เพื่อมาปฏิบัติงานอีกครั้ง (IN)					
<b>2.2 ความรับผิดชอบในหน้าที่</b>						
2.2.1	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่มีการเก็บบันทึกภาพก่อนและหลังการตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้า (Out)					
2.2.2	ท่านเห็นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. ทำงานครบทุกคน โดยไม่มีเจ้าหน้าที่ กฟภ. นิ่งอยู่เฉย ๆ (IN)					
2.2.3	ท่านไม่พบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. หยอกล้อกันในขณะปฏิบัติงาน (IN)					
2.2.4	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ทิ้งงาน ทุกครั้ง (IN)					

ลำดับ	ทรัพยากรการบริหาร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>2.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>						
2.3.1	ทุกครั้งที่ท่านโทรศัพท์แจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องหรือติดต่อใช้บริการกับ กฟภ. จะมีเจ้าหน้าที่ กฟภ. รับสายและ สามารถติดต่อได้ทุกครั้ง (IN)					
2.3.2	เจ้าหน้าที่ กฟภ. แจ้งขอบเขตงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้ท่านรับทราบทุกครั้ง (IN)					
2.3.3	ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. เพื่อแก้ไขเหตุฉุกเฉินไฟฟ้าขัดข้อง ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้รับบริการ เช่น สินค้า/สิ่งของในตู้แช่เย็นไม่เสียหาย สัตว์น้ำที่เลี้ยงไม่ตายเนื่องจากปั๊มเติมอากาศไม่ทำงาน เป็นต้น (IN)					
2.3.4	ท่านพบเห็นการเข้ามาดูแลบำรุงรักษาเกี่ยวกับหม้อแปลงไฟฟ้าระบบไฟฟ้าในพื้นที่ของท่านอย่างน้อยปี ละ 2 ครั้ง (IN)					
<b>2.4 การควบคุมงาน</b>						
2.4.1	ในขณะที่เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า ท่านพบเห็นมีผู้ควบคุมงานและสั่งการอยู่ตลอดการปฏิบัติงาน (OUT)					
2.4.2	ท่านพบเห็นผู้ควบคุมงานช่างไฟฟ้า สั่งการให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานด้วยน้ำเสียงหนักแน่น ชัดเจน เสียงดัง ทุกคนที่อยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงาน ได้ยินทุกคน เพื่อเฝ้าระวังอันตรายที่จะเกิดขึ้น (IN)					
2.4.3	หลังจากที่มีการแก้ไขและซ่อมแซมเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าแล้วเสร็จ ผู้ควบคุมงานแจ้งให้ท่านทราบถึงการปฏิบัติงานและให้ท่านอยู่ในเหตุการณ์ทุกครั้ง (IN)					
2.4.4	ก่อนปล่อยไฟฟ้าทุกครั้ง ท่านพบว่าผู้ควบคุมงานจะไม่ให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ดำเนินการปลด-สับเบรกเกอร์หรืออุปกรณ์ภายในที่อยู่อาศัยของท่านโดยที่ท่านไม่อยู่ในเหตุการณ์ (IN)					
<b>2.5 การติดตามงาน</b>						
2.5.1	ท่านพบว่า เจ้าหน้าที่จะมีการเคลียร์พื้นที่ที่ตัดต้นไม้ หรือจัดเก็บส่วนต่างๆของกิ่งไม้ที่ตัดให้สะอาดเรียบร้อย (OUT)					
2.5.2	ท่านพบว่าทุกครั้งเจ้าหน้าที่ตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า จะจัดเก็บส่วนต่างๆ ของต้นไม้ที่ตัด ไม้ทิ่งกิ่งไม้ที่ตัดไว้บนต้นไม้ (OUT)					
2.5.3	ท่านได้รับการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ กฟภ. แจ้งสาเหตุไฟฟ้าขัดข้องและสอบถามผลของการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง (IN)					

ลำดับ	ทรัพยากรการบริหาร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2.5.4	ทุกครั้งที่มีการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องหรือบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ท่านพบว่าจะมีการเคลียร์พื้นที่ให้อยู่ในสภาพเดิม ไม่มีเศษอุปกรณ์หรือขยะหลงเหลือ (IN)					
2.5.5	ท่านได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากช่องทาง Line Facebook สื่อออนไลน์ต่าง ๆ สม่าเสมอ (IN)					

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>3.1 ความเร็วในการปฏิบัติงาน</b>						
3.1.1	ท่านเห็นด้วยที่เจ้าหน้าที่ กฟภ. เข้าดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ภายหลังจากที่ท่านแจ้งเหตุการณไฟฟ้าขัดข้อง ภายใน 30 นาที ทุกครั้ง (IN)					
3.1.2	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น รถกระเช้า รถเครน เชือก เป็นต้น เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานทุกครั้ง (IN)					
3.1.3	ท่านเห็นด้วยที่เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่ได้แจ้งกับท่านอย่างสม่ำเสมอ (IN)					
<b>3.2 ด้านความปลอดภัย</b>						
3.2.1	ในระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตัดต้นไม้ ท่านพบว่า ไม่มีอุบัติเหตุ หรืออันตรายต่อผู้ปฏิบัติงานหรือประชาชนที่สัญจรผ่าน (OUT)					
3.2.2	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายในขณะที่ปฏิบัติงานทุกครั้ง เช่น สวมหมวกนิรภัย รองเท้าหนังหุ้มข้อ ถุงมือ เข็มขัด/สายรัดกันตกเสาะ (IN)					
3.2.3	ท่านพบเห็นเจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานโดยติดตั้งการ์ดครอบสีส้มป้องกันไฟช็อต และใช้เชือกส่งอุปกรณ์พร้อมเครื่องมือในระหว่างปฏิบัติงานอยู่เสมอ (IN)					

ลำดับ	ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3.2.4	ในระหว่างปฏิบัติงาน ท่านพบว่าไม่มีอุบัติเหตุหรืออันตรายต่อผู้ปฏิบัติงาน (IN)					
<b>3.3 ความเสียหาย</b>						
3.3.1	ท่านพบว่า เจ้าหน้าที่ตัดต้นไม้เฉพาะกิ่งที่จำเป็น และคงไว้ซึ่งความสวยงาม ไม่ตัดกิ่งต้นไม้ทั้งหมดหรือโค่นต้นไม้เหลือแต่ตอ (OUT)					
3.3.2	หลังจากมีการปล่อยกระแสไฟ ท่านพบว่าอุปกรณ์ภายในบ้านประชาชนหรือบ้านท่านไม่มีอุปกรณ์เสียหายทุกครั้ง (IN)					
3.3.3	ทุกครั้งที่มีการปฏิบัติงาน รถยนต์ เครื่องจักรที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เกิดอุบัติเหตุหรือไม่เกิดความเสียหายทุกครั้ง (IN)					
3.3.4	ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีการดูแลรักษาอุปกรณ์เป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์ เช่น หม้อแปลงไฟฟ้า ลูกถ้วย อุปกรณ์สำหรับจ่ายไฟ (IN)					
<b>3.4 ความเป็นธรรม/เท่าเทียม</b>						
3.4.1	ภายหลังที่เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตัดต้นไม้แล้ว ได้แจ้งให้ท่านทราบว่าสามารถนำกิ่งไม้ที่ตัดไปใช้ประโยชน์ได้ทุกครั้งโดยไม่เก็บค่าใช้จ่ายจากท่านหรือประชาชนที่นำไป (OUT)					
3.4.2	เจ้าหน้าที่ กฟภ. ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการเรียกรับเงินเพิ่มจากท่านเป็นกรณีพิเศษ (IN)					
3.4.3	กฟภ. มีการชดเชยค่าเสียหาย กรณีอุปกรณ์ไฟฟ้าของท่านชำรุดเสียหายทุกครั้ง (IN)					
3.4.4	เจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการชี้แจงให้ท่านทราบ กรณีมีความล่าช้าในการเข้าปฏิบัติงานแก้ไขทุกครั้ง (IN)					

**ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	ว่าที่ร้อยตรี สันติ ไชยสีทา
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2553 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วศ.บ.) มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง วิศวกร กองบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ตำบลแจระแม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โทรศัพท์ (045) 242-434-6 ต่อ 10623