

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส

นางสุภลักษณ์ วัชรบำรุง



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Factors Affecting Employees' Performance at Provincial Electricity Authority  
Narathiwat Provinces**

**Mrs. Supaluck Watchareebumrung**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา  
ชื่อและนามสกุล                              นางสุภลักษณ์ วัชรปารุง  
แขนงวิชา    บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา    วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา                                รองศาสตราจารย์ธนชัย ขมจินดา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธนชัย ขมจินดา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุวิณา ตังโพธิสุวรรณ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

**ผู้ศึกษา** นางสุกัลลักษณ์ วัชรินทร์ รหัสนักศึกษา 2533003139 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ชนชัย ชมจินดา **ปีการศึกษา** 2557

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา (2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา (3) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (4) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 125 คน จากประชากรทั้งหมดในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่าของลิเคิร์ต สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) เมื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ รายได้ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

**คำสำคัญ** ปัจจัยที่มีผล ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดนครราชสีมา

**Independent Study title:** Factors Affecting Employees' Performance at  
Provincial Electricity Authority Narathiwat Provinces  
**Author:** Mrs. Supaluck Watchareebumrung; **ID:**;2533003139  
**Degree:** Master of Business Administration ;  
**Independent Study advisor:** Thanachai Yomjinda, Associate Professor ;  
**Academic year:** 2014

### Abstract

The Objectives of this study were: (1) to study the level of performance efficiency of employees at Provincial Electricity Authority, Narathiwat Provinces; (2) to study factors affecting performance of Provincial Electricity Authority, Narathiwat Provinces employees; (3) to compare performance of Provincial Electricity Authority, Narathiwat Provinces employees distinguished by personal aspects; and (4) to study the relationship between factors affecting performance efficiency and level of employees performance at Provincial Electricity Authority, Narathiwat Provinces.

The population and sampling using in this survey study were 125 employees of Provincial Electricity Authority, Narathiwat Provinces; The research instrument was a Likert's questionnaire. The statistical procedures for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and Pearson's Correction Coefficient.

The results of this study were: (1) efficiency performance of employees was at the high level in overall employees; (2) the factors affecting performance in overall were at the high level; (3) In comparison of employees performance as distinguished by personal aspects the results showed that gender, age, income, work experience, position, and work division were not statistically significant difference at level of 0.05; and (4) the relationship between factors affecting performance and levels of employees performance was in the same direction and at high strength of relationship.

**Keywords:** Factors affecting Employees Performance, Provincial Electricity Authority , Narathiwat Provinces

## กิตติกรรมประกาศ

การทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ธนชัย ชมจินดา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ให้ถูกต้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา ที่ได้อนุญาตให้นำแบบสอบถามมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณพนักงานในองค์การทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลให้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำการศึกษาเป็นอย่างมาก

สุกัลกษณ์ วัชรินำรุง

มกราคม 2557



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	4
สมมติฐานการศึกษา .....	5
ขอบเขตการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน .....	7
ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา .....	23
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	41

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ตอนที่ 1 ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา.....	48
ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	58
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน.....	66
ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา.....	75
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการศึกษา.....	76
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	81
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	87
ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	87
ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	97
ค แบบประเมินแบบทดสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ และผลการวิเคราะห์แบบประเมิน ของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	99
ประวัติผู้ศึกษา.....	110



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	45
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม.....	48
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำทาสที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา.....	49
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา.....	50
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา.....	51
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา.....	52
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา.....	53
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา.....	54
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความตระหนักในคุณค่าและความสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา.....	55
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา.....	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา.....	57
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	58
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน.....	59
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	60
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการตอบ โจทย์ความต้องการของลูกค้า.....	61
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านนวัตกรรม.....	62
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพ.....	63
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ (ชิ้นงาน).....	64
ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา ด้านการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน).....	65
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ.....	66
ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	67
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	68
ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้.....	69
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	71
ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	72
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	73
ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน.....	74



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์.....	18
ภาพที่ 2.2 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer.....	20
ภาพที่ 2.3 การเปรียบเทียบทฤษฎีของเฮอริชเบิร์กและมาสโลว์.....	22
ภาพที่ 2.4 การเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์เฮอริชเบิร์กอัลเดอร์เฟอร์ และแม็คคลีแลนด์.....	23



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือของเอกชน จะมีขนาดเล็กหรือใหญ่จะดำรงอยู่ และสามารถพัฒนาองค์กรให้เติบโตได้อย่างต่อเนื่องนั้นล้วนต้องอาศัยพื้นฐานจากบุคลากรในองค์กรทั้งสิ้นบุคลากรในองค์กรจะเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกส่วนของการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการผลิตหรือการบริการนั่นคือการเป็นผู้จัดการกิจกรรมงานเงินวัสดุอุปกรณ์รวมทั้งการจัดการเรื่องทรัพยากรมนุษย์ทั้งในฐานะผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาหรือทั้งสองฐานะผสมกันซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวมุ่งหวังเพื่อบรรลุเป้าหมายและภารกิจขององค์กรเป็นประการสำคัญการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว นอกจากนี้ กลยุทธ์สภาพแวดล้อมลักษณะขององค์กรความสามารถในการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานการประสานประโยชน์พยายามให้บุคลากรทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันก็จะนำมาซึ่งคำตอบแทนแก่บุคลากรตามความเหมาะสมและยุติธรรมโดยบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานประโยชน์จะเกิดกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่มีอยู่ในการทำงานหรือในหน่วยงานนั้นๆถ้าหน่วยงานใดมีปัจจัยที่เป็นเครื่องจูงใจในการทำงานนั้นเป็นส่วนประกอบในการทำงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจบุคลากรให้มีความผูกพันกับงานอยากทุ่มเทความสามารถเพื่องานมีความเต็มใจที่จะใช้พลังในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายถ้าหน่วยงานใดสามารถจัดบริการต่างๆสนองความต้องการของบุคลากรได้บุคลากรจะบังเกิดความพึงพอใจในการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแต่ถ้าไม่สามารถสนองความต้องการของบุคลากรได้ผลงานย่อมตกต่ำบุคลากรในองค์กรจะเกิดความเบื่อหน่ายทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กรที่ประสบความสำเร็จเจริญเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority :PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย ยกเว้น จังหวัดนนทบุรีจังหวัดสมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็น

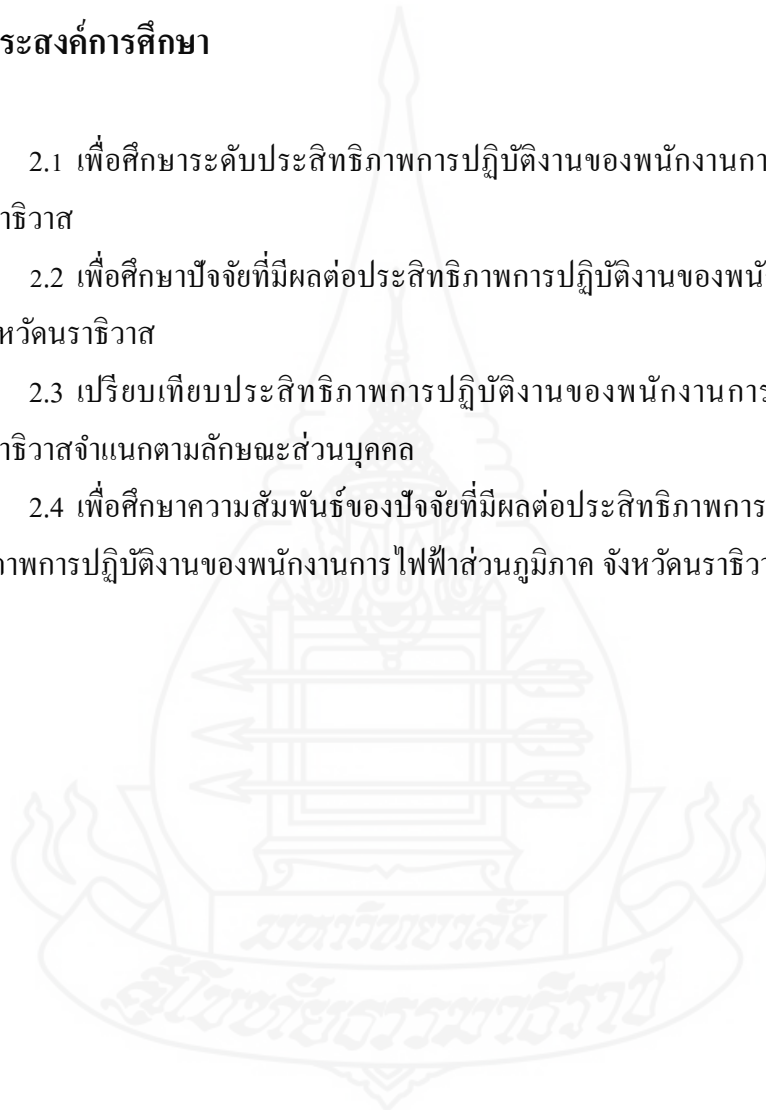
เขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และยังเป็นองค์กรที่แสวงหาโอกาสการลงทุนและสร้างรายได้จากธุรกิจเพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างรายได้ในภาพรวมโดยมีนโยบาย ดังนี้ (ที่มา [www.pea.co.th](http://www.pea.co.th)) 1) มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนากระบวนการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องเพิ่มการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพแสวงหาโอกาสในการลงทุนและพัฒนาธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านช่องทางสร้างพันธมิตรทางธุรกิจและการขยายการลงทุนของบริษัทในเครือและบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม 2) มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Organization) โดยเน้นการสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ารวมถึงการเพิ่มพูนสมรรถนะในการส่งมอบบริการผ่านการสร้างสรรค์ นวัตกรรมและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม 3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาลมุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ที่มีศักยภาพเพื่อให้บริการพลังงานไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพในเชิงต้นทุนตลอดจนมีความมั่นคงและเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล 4) ส่งเสริมการพัฒนาพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียนและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองตอบต่อวิกฤตภาวะโลกร้อนและเป็นกลไกของรัฐในการขับเคลื่อนและรองรับการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่การเป็นเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ในอนาคต 5) มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญาส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายในองค์กรเน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสมเพื่อนำไปสู่สร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร 6) นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนองค์กรควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

สำหรับปี 2556 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับทิศทางการดำเนินงานให้มุ่งสู่การเพิ่มสมรรถนะขององค์กรเพื่อรองรับความท้าทายในอนาคต ในขณะเดียวกันก็เป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นไปตามแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน จากเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาซึ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่องค์กรแห่งนี้ ได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของการใช้ทรัพยากรมนุษย์ วัสดุอุปกรณ์ เงิน เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถสนองตอบ

ความต้องการของลูกค้าทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส เพื่อนำผลจากการศึกษาค้นคว้านี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

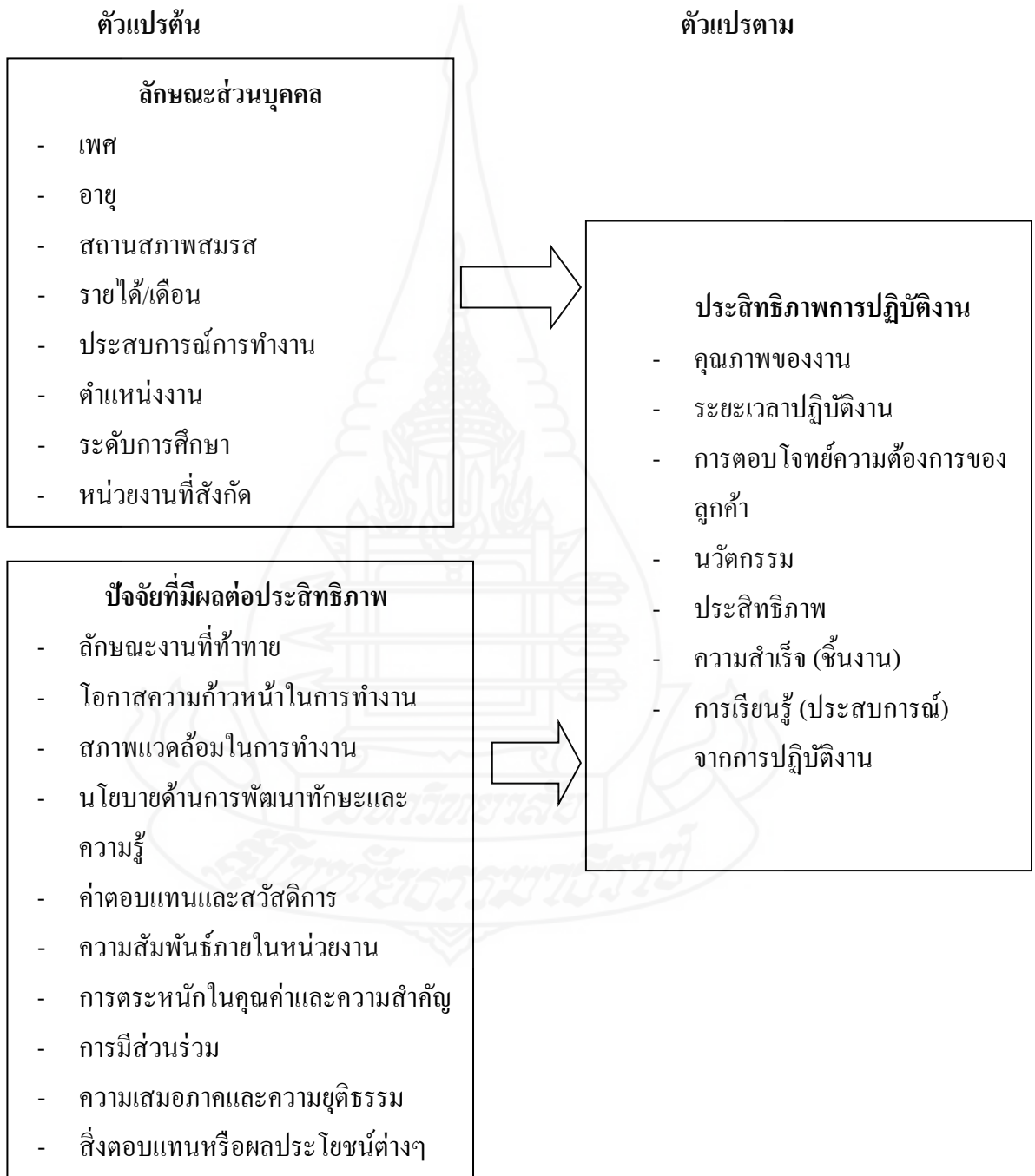
## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส
- 2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส
- 2.3 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาสจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
- 2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส



### 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา



#### 4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

#### 5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา มีขอบเขตในการศึกษาวิจัย ดังนี้

##### 5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานทั้งหมดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

##### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้ตัวแปรอิสระ 2 ปัจจัยดังนี้ (1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้/เดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับ การศึกษา หน่วยงานที่สังกัด (2) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ ทายโอกาส ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานการตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ การนิเทศงานหรือการฝึกอบรมการมีส่วนร่วมความเสมอภาคและความยุติธรรมลักษณะงาน ที่ทำ ทาย โอกาส และความก้าวหน้าในการการทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบาย ด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การตระหนักในคุณค่า และความสำคัญการมีส่วนร่วมความเสมอภาค และความยุติธรรม

##### 5.2 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ตุลาคม 2556 – ธันวาคม 2556

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระดับความสามารถที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จจุดมุ่งอย่างถูกต้องรวดเร็วและทันตามกำหนดเวลาโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งคนและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดรวมทั้งมีการนำเทคนิคต่างๆมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนและเกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

6.2 **พนักงาน** หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส

6.3 **ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส** หมายถึง หน่วยงานที่ดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่ให้บริการจัดการและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพปลอดภัย มีความมั่นคงสม่ำเสมอ เชื่อถือได้ เพียงพอรวดเร็วทันแก่ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้า

6.4 **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติ** มี 2 ส่วน ได้แก่

6.4.1 **ลักษณะส่วนบุคคล** ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้/เดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด

6.4.2 **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ** ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ ทักษะ โอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายด้านการพัฒนาทักษะ และความรู้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การตระหนักในคุณค่าและความสำคัญการมีส่วนร่วม ความเสมอภาค และความยุติธรรม ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้/เดือน

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส

7.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส

7.3 ทำให้ทราบความแตกต่างของระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา” ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาและทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. โครงสร้างและการให้บริการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

##### 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546 : 667) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่าหมายถึง ความสามารถทำให้เกิดผลในงาน

วิกิพีเดีย (<http://th.wikipedia.org/wiki/>) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะ เป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

Peterson and Plowman (อ้างใน ยอดยิ่ง รัศมีศักดิ์ 2553: 10) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงาน ด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างขวาง หมายถึงรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของ การมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิต การดำเนินงานทางธุรกิจที่ถือว่า มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการ ในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์ และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางธุรกิจในที่นี้จึง

มีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method)

วรัท พุกขานันท์(2550) ได้รวบรวมไว้ ดังนี้ ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

วูส (Vause 1997: 139-159) กล่าวว่า สามารถนิยามประสิทธิภาพของบริษัทได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือบริการ กับปัจจัยนำเข้าของทรัพยากรอันจำเป็นในการผลิตนั้น ความรับผิดชอบหลักของฝ่ายจัดการ ก็คือ ใช้ทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรสิ่งของทางกายภาพและทรัพยากรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

ฟลอราและเดบบี (flora and Debbie 1996: 131) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่ว ชำนาญ ในการใช้ทรัพยากร (แรงงาน เครื่องจักร วัสดุดิบ) การเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพกับต้นทุน เป็นผลลัพธ์ที่ได้รับอย่างดี นั่นคือ ผลผลิตสินค้าได้คุณภาพในวิธีที่ดีที่สุด เวลาสั้นที่สุด ประสิทธิภาพต้นทุนดีที่สุด

เซอร์เบิร์ต เอ ไชมอน(Herbert A Simon อ้างถึงใน มณฑกานต์ หวังถนอม 2554:8) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าประสิทธิภาพกับผลผลิตด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าหากเป็นระบบการทำงานของภาครัฐ จะต้องนำความพึงพอใจของประชาชน ผู้มาขอรับบริการรวมอยู่ด้วย ซึ่งอาจจะเขียนเป็นสูตร ดังนี้

$$E = (I - O) + S$$

$$E = \text{EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพของงาน}$$

$$O = \text{OUTPUT คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา}$$

$$I = \text{INPUT คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป}$$

$$S = \text{SATISFACTION คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา}$$

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสรุปความหมายของประสิทธิภาพว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ความสามารถในการดำเนินกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

เฟรดเดอริก ดับเบิลยู เทย์เลอร์ (Frederick W. Taylor) อ้างถึงใน ชนินทร์ ชุณหพันธ์ุ 2553 : 21) กล่าวว่า เป้าหมายหลักของการจัดการ คือการบรรลุผลสำเร็จสูงสุดขององค์การควบคู่กับความเจริญรุ่งเรืองสูงสุดให้กับพนักงานด้วย เทย์เลอร์เชื่อว่าการทำงานให้เต็มประสิทธิภาพของพนักงานนั้นสามารถทำได้โดยการประยุกต์ใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ ดังต่อไปนี้

- 1) ใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ในการประเมินผลงานแต่ละส่วน ไม่ว่าจะเป็ นวิธีการเคลื่อนไหว หรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุด (The on best way)
- 2) การเลือกพนักงานที่มีความสามารถให้ตรงกับงานอย่างรอบคอบ
- 3) มีการฝึกอบรม และให้ผลตอบแทนการทำงานด้วยวิธีที่เหมาะสม
- 4) ให้การสนับสนุนพนักงานด้วยการใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์ในการหาวิธีการปฏิบัติงานอย่างง่ายสำหรับพนักงาน

เทย์เลอร์ ได้แนะนำให้พนักงานแต่ละคนใช้วิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่สุด ลดงานที่ไม่มีความจำเป็นลงให้เหลือเพียงแต่งานหลัก นอกจากนี้ยังแนะนำให้ นายจ้างจัดระบบการจ้างงานใหม่โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีผลงานในระดับที่ดีย่อมได้รับค่าตอบแทนที่มากกว่าพนักงานที่มีผลงานที่ต่ำกว่า เป็นการให้ค่าตอบแทนตามความสามารถในการทำงานเพื่อเป็นการจูงใจ ซึ่งแนวคิดนี้ยังคงใช้กันอยู่ในองค์กรปัจจุบัน

แฟรงค์ และลิลเลียนกิลเบร็ธ (Frank & Lillian Gilbreth) อ้างถึงใน ชนินทร์ ชุณหพันธ์ุ 2553 : 21) สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานที่ต้องใช้กำลังกาย เคลื่อนไหว และลดความเหนื่อยล้าจากการทำงานของพนักงาน โดยมีหลักการ ดังนี้

- 1) ค้นหาและจำแนกวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
- 2) พยายามลดกฎเกณฑ์การทำงานให้น้อยลง
- 3) ประยุกต์กฎเกณฑ์ให้เข้ากับมาตรฐานของวิธีปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มผลผลิตชั่วโมงการทำงาน

เฮนรี แอลแกนต์ (Henry L. Gantt) อ้างถึงใน ชนินทร์ ชุณหพันธ์ุ 2553: 22) เน้นไปที่การให้สิ่งจูงใจ (Incentives) กับคนงานที่ทำงาน โดยมีหลักการ ดังนี้

- 1) การจ่ายค่าจ้างให้กับคนงานทั้งหมดจะจ่ายตามค่าแรงขั้นพื้นฐานที่กำหนด
- 2) ถ้าคนงานทำงานสำเร็จตามเวลาที่กำหนดไว้จะได้รับโบนัสพิเศษ

3) ถ้าคนงานปฏิบัติงานดีนอกเหนือจากที่คาดหวังไว้จะได้รับรางวัล นั่นคือเลื่อนตำแหน่งให้เป็นหัวหน้าคนงาน (Supervisors) และเน้นให้ทำหน้าที่เป็นผู้ฝึกสอน (Coach) มากกว่าการเป็นผู้ควบคุมงาน

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นสำหรับองค์กรบางแห่งที่นำแนวคิดของแกนต์ไปใช้ ส่งผลให้องค์กรนั้นมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

แฮร์ริ่งตัน อีเมอร์สัน (Harrington Emerson อ้างถึงใน ชนินทร์ ชุณหพันธรัทธ์ 2553 : 22) เน้นหลักการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) และหลักการจัดการอย่างเป็นระบบ (Systematic Management) อีเมอร์สัน ได้กำหนดหลักการของประสิทธิภาพ (Principles of Efficiency) ที่ผู้จัดการควรนำไปปฏิบัติ 12 ประการ ดังนี้

- 1) การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน
- 2) การใช้สามัญสำนึกในการบริหารงาน
- 3) การร่วมปรึกษาหารือกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 4) การมีวินัยในการปฏิบัติงาน
- 5) การให้ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
- 6) การบันทึกข้อมูลการทำงาน
- 7) การวางแผนในแต่ละหน้าที่อย่างเป็นวิทยาศาสตร์ เพื่อให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและบรรลุเป้าหมาย
- 8) การกำหนดวิธีปฏิบัติในการทำงานที่เป็นมาตรฐานและกำหนดเวลาในการทำงาน
- 9) การกำหนดสภาพการทำงานที่เป็นมาตรฐาน
- 10) การกำหนดมาตรฐานการดำเนินการผลิต
- 11) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- 12) การให้รางวัลแก่คนงานที่ทำงานดีเด่น

องรี ฟาโยล์ (Henri Fayol อ้างถึงใน ชนินทร์ ชุณหพันธรัทธ์ 2553 : 23) เน้นการจัดการระดับผู้จัดการ องรีได้เสนอหน้าที่การจัดการ (Managerial Function) ขึ้นเพื่อให้ผู้จัดการได้ใช้ในการจัดการได้ใช้ในการจัดการซึ่งมีอยู่ 14 หน้าที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้จัดการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งหน้าที่ทั้ง 14 ประกอบด้วย

- 1) การแบ่งงานกันทำ (Division of Work)
- 2) อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and Responsibility)
- 3) เอกภาพการสั่งงาน (Unity of Command)

- 4) สายการบังคับบัญชา (Line of Authority)
- 5) การรวมอำนาจการตัดสินใจ (Centralization)
- 6) เอกภาพของทิศทาง (Unity of Direction)
- 7) ความเท่าเทียม (Equity)
- 8) ลำดับ (Order)
- 9) ความริเริ่ม (Initiative)
- 10) วินัย (Discipline)
- 11) การตอบแทนบุคลากร (Remuneration of Personnel)
- 12) ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of Tenure of Personnel)
- 13) ผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนขึ้นอยู่กับผลประโยชน์

จากส่วนรวม (Subordination of Individual Interests to the Common Interest)

- 14) ความสามัคคี (Esprit de Corps)

ชไนท์ ชุณหพันธรัทธ์ (2553: 1-30) กล่าวถึงแนวคิดเชิงคุณภาพจะเกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การรับประกันคุณภาพ (Quality Assurance) และการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management)

การจัดการคุณภาพโดยรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

- 1) มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 2) ให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมในการสร้างทีมงานและความเชื่อใจ
- 3) ควรรับฟังและเรียนรู้จากพนักงาน และต้องให้ความใส่ใจกับลูกค้าที่ใช้สินค้า

หรือการบริการ

4) กำหนดมาตรฐานในการระบุปัญหา สาเหตุ และวิธีการแก้ปัญหาที่ถูกต้อง แนวคิดการจัดการเชิงคุณภาพส่งผลให้องค์กรต่างๆ มีการพัฒนาปรับตัวให้มีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ในส่วนของพนักงานผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานบริการลูกค้าต่างก็มีการเรียนรู้พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีการฝึกฝน การสร้างแนวคิดใหม่หรือการต่อยอดแนวคิด มีการเรียนรู้ร่วมกันกับองค์กรตามแนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

ปีเตอร์ เซนจ์ (Peter Senge) (อ้างถึงใน ชไนท์ ชุณหพันธรัทธ์, 2553: 1-31)

ได้เสนอแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ว่า คือองค์กรที่มีการสร้าง การได้มา และการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กรที่สามารถพัฒนาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ๆ ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การสร้างหรือการได้มาของความรู้ (Creating and Acquiring)
- 2) การถ่ายทอดความรู้ (Transferring Knowledge)

### 3) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Modifying Behavior)

การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ ผู้จัดการต้องมีบทบาทที่สำคัญ ดังนี้

- 1) สร้างข้อกำหนดในการเรียนรู้ให้กับพนักงาน
- 2) การสร้างแนวคิดที่มีความเป็นไปได้
- 3) ทำให้องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นเรื่องที่ปฏิบัติทั่วไป

ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสำคัญต่อธุรกิจ ในปัจจุบันมาก ปัจจัยด้านการควบคุมคุณภาพ การรับประกันคุณภาพ การจัดการคุณภาพโดยรวม จะทำให้ธุรกิจบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ แนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ทำให้องค์การมีการสร้าง การได้มา และการถ่ายเทความรู้ภายในองค์การ ศึกษาแนวทางสมัยใหม่เพื่อการปรับปรุง พัฒนาเน้นการสร้างคุณค่าให้กับสินค้าหรือบริการ ผลิตสินค้าหรือบริการตรงกับความต้องการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานนอกจากจะมีความสำคัญ ในการบรรลุเป้าหมายขององค์การแล้ว ยังมีความสำคัญต่อความท้าทายต่อความสามารถในการจัดการ ของผู้จัดการด้านต่างๆ kinicki and Williams, 2006: 8-11 อ้างถึงใน ชรินทร์ ชุนหพันธ์รักษ์, 2553: 1-32)

#### 1) ความท้าทายที่ 1 การจัดการเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน

(Managing for Competitive advantage)

- (1) ประสิทธิภาพ (Efficiency)
- (2) คุณภาพ (Quality)
- (3) นวัตกรรม (Innovation)
- (4) การตอบสนองลูกค้า (Customer Responsiveness)

#### 2) ความท้าทายที่ 2 การจัดการความหลากหลายของแรงงาน (Managing for Diversity)

#### 3) ความท้าทายที่ 3 การจัดการระดับโลก (Managing for Globalization)

#### 4) ความท้าทายที่ 4 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Managing for information

Technology)

#### 5) ความท้าทายที่ 5 การจัดการมาตรฐานจริยธรรม (Managing for Ethical

Standards)

#### 6) ความท้าทายที่ 6 การจัดการเป้าหมายชีวิตของตนเอง (Managing for Your own

Happiness and Life Goals)

จากความท้าทายเหล่านี้ เป็นแรงผลักดันให้องค์การต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เมื่อมีคู่แข่งทางธุรกิจมากขึ้น แข่งขันกันทางการตอบสนองความต้องการ



ของลูกค้า สร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการ เพื่อความอยู่รอดขององค์กรในอุตสาหกรรม ปัจจัย ส่งผลต่อความสำเร็จ ทำให้องค์กรดำเนินงานที่เป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จ ตามแนวทางการจัดการสมัยใหม่ที่เน้นความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างความ ได้เปรียบทางการแข่งขัน เพื่อให้ธุรกิจเจริญเติบโตมีความมั่นคงยั่งยืนในระยะยาวต่อไป

ชนินทร์ ชุณหพันธรัักษ์, (2553: 1-35) กล่าวถึงองค์การปัจจุบันต้องเผชิญกับพลัง ต่างๆ ของสภาพแวดล้อมและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการ ดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นองค์การจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้องค์กรมีความสามารถทางการ แข่งขัน และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่รวดเร็ว แกรี่ เดสส์เลอร์ (Gary Dessler 2004: 19-20 อ้างถึงใน ชนินทร์ ชุณหพันธรัักษ์, 2553: 1-35) กล่าวถึงแนวโน้มการจัดการใน ปัจจุบัน

- 1) ขนาดขององค์กรมีแนวโน้มที่เล็กลง (Smaller, More Entrepreneurial Organizational Units)
- 2) โครงสร้างองค์กรจะเปลี่ยนไปเป็นโครงสร้างบนพื้นฐานของทีมและ โครงสร้างแบบไร้ขอบเขตมากขึ้น (Team – Based and Boundaryless Organizations)
- 3) บุคลากรได้รับมอบอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น (Empowered Decision Making)
- 4) โครงสร้างองค์กรจะเป็นแบบราบ (Flatter Organization Structure)
- 5) ฐานอำนาจจะเปลี่ยนแปลง (New Based of Management Power)
- 6) การจัดการบนพื้นฐานความรู้ (Knowledge – Based Management)
- 7) การจัดการมุ่งให้ความสำคัญในเรื่องวิสัยทัศน์ (An Emphasis on vision)
- 8) ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญ (Leadership is Key)

จากแนวโน้มการจัดการในปัจจุบันดังกล่าว ส่งผลทำให้การดำเนินงานของ องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อันเนื่องมาจากผลกระทบจากสภาพแวดล้อมขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารในยุคนี้จะต้องเตรียมพร้อมในการวางแผนรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงไว้ล่วงหน้า เป็นผู้จัดการมีอาชีพมากกว่าผู้จัดการโดยทั่วไป

จากเป็นผู้จัดการมีอาชีพนั้น ริชาร์ด แอล โนว์เคลล์ (Richard L Knowdell อ้างถึงใน ชนินทร์ ชุณหพันธรัักษ์, 2553: 1-36) ได้สรุปกลยุทธ์การเป็นผู้จัดการมีอาชีพไว้ 5 ประการ ดังนี้

- 1) ต้องอุทิศตนทำงานอย่างเต็มความสามารถ
- 2) มีการพัฒนาความสามารถใหม่ๆ
- 3) มีการพยากรณ์และการปรับตัว

- 4) พยายามที่จะเรียนรู้ตลอดเวลา
- 5) พัฒนาผู้ร่วมงานและทักษะการสื่อสาร

ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสำคัญต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน เนื่องจากแนวโน้มการจัดการในปัจจุบัน องค์กรปัจจุบันต้องเผชิญกับพลังต่างๆ ของสภาพแวดล้อมและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้องค์กรมีความสามารถทางการแข่งขันและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า

### 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Ghiselli and Brown, 1965: 430 (อ้างถึงใน ยอดยิ่ง รักสัตย์, 2553: 42-43) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

- 1) ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพอยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบการอาชีพนั้น
- 2) สภาพการทำงานต้องมีลักษณะสะดวก สบาย เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน
- 3) อายุผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และระหว่าง 45-58 ปี มีความพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ
- 4) รายได้ ได้แก่ รายได้ประจำและรายได้พิเศษจะต้องเป็นธรรม
- 5) คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างหัวหน้างานและคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

Gilmer, 1967 : 380-384 (อ้างถึงใน ยอดยิ่ง รักสัตย์, 2553: 42-43) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- 1) ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา
- 2) โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น
- 3) การจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ รวมทั้งการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น
- 4) ค่าจ้างและค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินรายได้ประจำที่ได้รับและรายได้ที่จ่ายค่าตอบแทนพิเศษที่หน่วยงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
- 5) ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การได้ทำงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ

6) การนิเทศงานหรือการฝึกอบรม ได้แก่ การให้โอกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม โดยการศึกษาต่อ การฝึกอบรม การดูงาน

7) การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสัมพันธ์กันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

8) สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

9) ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความรู้สึกพึงพอใจที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

10) สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการอื่นๆ เป็นต้น

Van Dersal, 1968 : 62-72 (อ้างถึงใน ยอดยิ่ง รักสัตย์, 2553: 42-43) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานประกอบด้วย

- 1) นโยบายและการบริหารองค์การ
- 2) การปกครองบังคับบัญชา
- 3) เงินเดือน
- 4) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา
- 5) สภาพการทำงาน
- 6) ความสำเร็จในการทำงาน
- 7) การยอมรับทางสังคม
- 8) ลักษณะงาน
- 9) ความรับผิดชอบ
- 10) โอกาสความก้าวหน้า

Negro, 1969 : 2014 (อ้างถึงใน ยอดยิ่ง รักสัตย์, 2553: 42-43) ได้ให้ความเห็นว่าการจูงใจในการทำงานนั้น ได้แก่ การบริหารด้านความเที่ยงธรรม ส่งเสริมให้สภาพการทำงานที่ดีให้ทุกคนมีโอกาสดแสดงความคิดอย่างเสรีให้ความมั่นคงในชีวิตและความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานดีเด่นเอาใจใส่ให้ความสนทนสนมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และต้องทำตัวให้เป็นตัวอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

Becker and Neuhauser, 1970 : 2014 (อ้างถึงใน ยอดยิ่ง รักสัตย์, 2553: 42-43) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยเขากล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือ แบบจำลองในรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง หรือมีความไม่แน่นอน

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3) การทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Chester I. Barnard, 1972 : 142-149 (อ้างถึงใน ยอดยิ่ง รักสัตย์, 2553: 42-43)

ได้กล่าวถึง บรรดาสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บริหารหน่วยงานจะใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไว้หลายประการ คือ

1) สิ่งจูงใจที่มีเป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาพทางกายภาพที่ให้แก่วุ้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2) สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ จัดเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้ บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ ตำแหน่ง การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

3) สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ เป็นสิ่งจูงใจซึ่งอยู่ระหว่างความมีอำนาจที่สุดกับความที่น้อยที่สุด ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่จะสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกเท่าเทียมกัน การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น รวมทั้งการได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน

5) ความตั้งใจในทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันมีมิตรกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพัน และความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน

6) การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมวิธีการ และเจตคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในงานอย่างกว้างขวาง หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8) สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึก มีความมั่นคงในการทำงาน

McComic and Tiffin, 1974:298 (อ้างถึงใน ยอดยิ่ง รักสัตย์, 2553: 42-43) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

- 1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 2) นโยบายการจัดการภายในองค์กร
- 3) ค่าตอบแทน
- 4) ชั่วโมงการทำงาน
- 5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 6) ลักษณะของงานที่ทำ
- 7) การนิเทศงาน
- 8) การเลื่อนตำแหน่ง

Katz and Kahn, 1978 : 226 (อ้างถึงใน ยอดยิ่ง รักสัตย์, 2553: 42-43) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด (Open System) เช่นกันก็ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรมประสพการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

Locke, 1976 : 1300-1302 (อ้างถึงใน ยอดยิ่ง รักสัตย์, 2553: 42-43) กล่าวว่า องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในงานมีด้วยกัน 9 ประการ คือ

1) ด้วงาน (work) ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความยากง่ายของงาน โอกาสเรียนรู้ศึกษางาน โอกาสที่จะทำงานสำเร็จ การควบคุมการทำงาน และวิธีการทำงาน

2) เงินเดือน (pay) ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความเท่าเทียมและความยุติธรรมในการจ่ายเงินเดือนของหน่วยงาน

3) การเลื่อนตำแหน่ง (promotion) ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งของหน่วยงานและหลักการในการเลื่อนตำแหน่ง

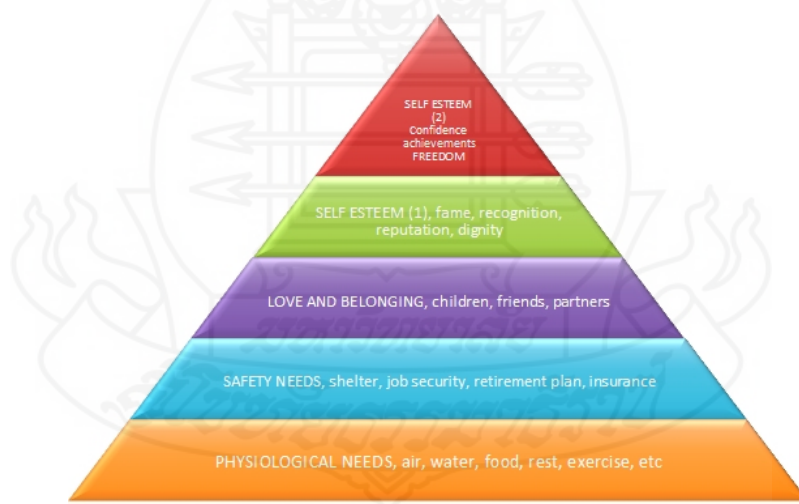
4) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน ความเชื่อมั่นในผลงาน

5) ผลประโยชน์เกื้อกูล (benefits) ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน สวัสดิการการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายระหว่างกรลา วันหยุดประจำปี

6) สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น ที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้าง อาคารสถานที่ทำงาน

#### 1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

##### 1.4.1 ทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation)



ภาพที่ 2.1 ลำดับชั้นความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์

ที่มา : <https://www.google.co.th> สืบค้นเมื่อ วันที่ 29/10/56

Maslow (อ้างถึงใน ยอดยิ่ง รักสัตย์, 2553: 42-43) ซึ่งมาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need) ไว้ 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของตนยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บป่วยและความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ รวมถึงการรับประกันความมั่นคงในหน้าที่การงานและการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) หรือความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น โดยมีความรู้สึกว่าคุณเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ เมื่อความต้องการทางด้านกายภาพและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของตน ทั้งนี้เพราะคนมีนิสัยชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญเมื่อทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จ และความพึงพอใจในการที่มีฐานะเด่นทางสังคม

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการที่พิจารณาถึงสมรรถนะที่เป็นไปได้ของตน และการบรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ เมื่อบุคคลมีการพิจารณาถึงบทบาทของเขาในชีวิตว่าจะเป็นอย่างไร บุคคลนั้นจะผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นในทางที่ดีที่สุดตามที่คาดหมายไว้ อย่่างไรก็ตามย่อมขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเขาเองด้วย

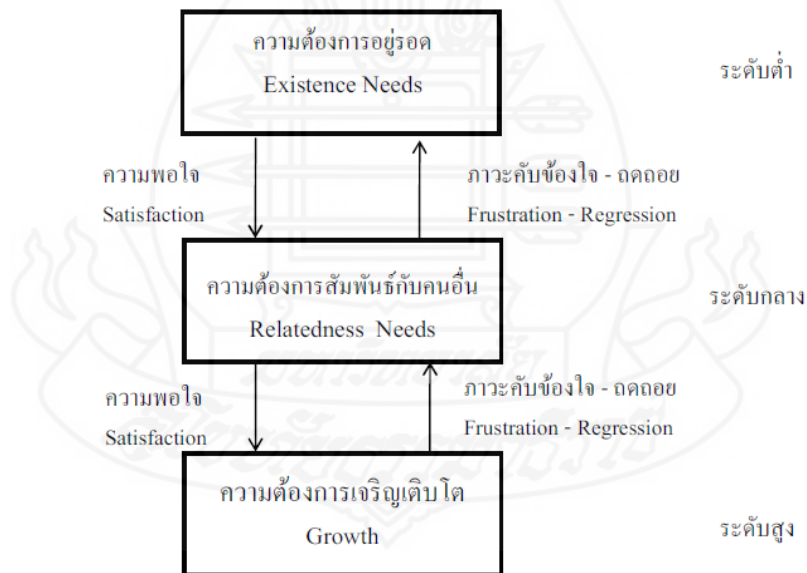
จากแนวความคิดของ มาสโลว์ แสดงให้เห็นว่า มาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์เป็นห้าชั้นเรียงลำดับตั้งแต่ความต้องการขั้นต้นสุดจนถึงขั้นสูงสุด มนุษย์จะชวนชายที่จะตอบสนองความต้องการเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่อง กล่าวคือ เมื่อความต้องการขั้นต้นๆ ได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นที่อยู่ถัดขึ้นไปก็จะเกิดตามมา มนุษย์จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถ้าหากว่างานนั้นให้การตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการได้

**ทฤษฎี ERG ของAlderfer** ทฤษฎีนี้ได้แบ่งความต้องการเป็น 3 ระดับ (อ้างถึงใน กนกวรรณ ชูชีพ, 2551: 42-46) ได้แก่

1) ความต้องการให้อยู่รอด (existence needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางกายภาพรวมทั้งความต้องการความปลอดภัยและมั่นคงทั้งนี้เพื่อให้การดำรงชีวิตให้อยู่รอดดังนั้นหากเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow ความต้องการอยู่รอดจึงเป็นความต้องการระดับเดียวกับความต้องการทางร่างกายและความต้องการด้านความปลอดภัยนั่นเอง

2) ความต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (relatedness needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆในสังคมเทียบได้กับความต้องการทางสังคม

3) ความต้องการเจริญเติบโต (growth needs) เป็นความต้องการด้านพัฒนาไปสู่การเติบโตทั้งในด้านหน้าที่การงานและทางด้านจิตใจความต้องการระดับนี้สามารถเทียบได้กับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem need) และความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายในชีวิตตัวเองนั่นเอง



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer



**หมายเหตุ :** 1) ลูกศรหัวลงหมายถึงความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะทำให้เกิดความพอใจและพัฒนาไปสู่ความต้องการในระดับสูงกว่า

2) ลูกศรหัวขึ้นหมายถึงความต้องการที่ไม่ต้องการตอบสนองแล้วจะทำให้เกิดความคับข้องใจ-หดหู่และถดถอยกลับไปอยู่ในความต้องการระดับต่ำ ในทฤษฎี ERG ไม่ได้อธิบายว่าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนความต้องการที่สูงกว่าจึงกระตุ้นให้เกิดซึ่งทฤษฎีนี้พิจารณาความต้องการทั้ง 3 ระดับสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลได้พร้อมๆ กันไป

ทฤษฎี acquired – need ของ McClelland

ทฤษฎีของ McClelland มีความต้องการ 3 ชนิด อันเป็นที่มาของการจูงใจนั้น ประกอบด้วย

1) ความต้องการผลสัมฤทธิ์ (Need for achievement) คือความปรารถนาที่จะทำบางสิ่งบางอย่างให้สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งความต้องการในการแก้ไขปัญหาหรือการเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานที่ซับซ้อน

2) ความต้องการอำนาจ (Need for power) ได้แก่ความปรารถนาในการควบคุมบุคคลอื่น ๆ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือความต้องการการมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของพวกเขาเหล่านั้น ตลอดจนความต้องการการมีหน้าที่รับผิดชอบ

3) ความต้องการมิตรภาพ (Need for affiliation) เป็นความปรารถนาในการเป็นที่ได้รับการยอมรับและสามารถรักษาความเป็นมิตรและความสัมพันธ์ที่อบอุ่นกับคนอื่น ๆ ได้ ทำให้ตนเองเป็นที่รักและปรารถนาของคนอื่นปัจเจกบุคคลแต่ละคนจะเรียนรู้และพัฒนาความต้องการเหล่านี้แตกต่างกันไป ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคนเป็นสำคัญรวมทั้งจะขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของแต่ละคนกับลักษณะงานที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลเหล่านั้นอีกด้วย

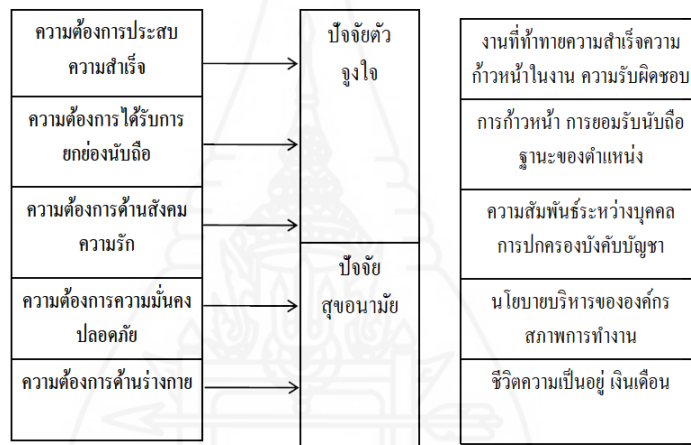
**ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg**

Herzberg ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจและได้สรุปปัจจัยในการจูงใจออกเป็น 2 ปัจจัยด้วยกันคือ

1) ปัจจัยเกี่ยวกับสุขอนามัยหรือการบำรุงรักษา (hygiene or maintenance factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงานที่ทำ (Job context) อยู่ก็สถานะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างานกับเพื่อนร่วมงานและกับลูกน้องเทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายขององค์กรและวิธีการบริหารความมั่นคงในงานสภาพการทำงานเงินเดือนและเรื่องราวส่วนตัวที่

ถูกกระทบโดยสภาพของงานปัจจัยบำรุงรักษาที่ถ้าหากบกพร่องไปจะทำให้องค์กรมีปัญหาความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น

2) ปัจจัยตัวจูงใจ (Motivation Factor) เกี่ยวกับเนื้อหาของงานที่ดี (good job context) และมีผลต่อความพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำคือความสำเร็จ (achievement) การยอมรับ (recognition) ความรับผิดชอบความก้าวหน้าและคุณลักษณะของงานนั้นๆปัจจัยจูงใจนี้จะช่วยทำให้คนอุทิศตัวให้องค์กรอันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในที่สุด หากจะเปรียบเทียบกับทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์แล้วจะเห็นว่าปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นหรือจูงใจนั้นคล้ายกับลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่มาสโลว์ กล่าวไว้



ภาพที่ 2.3 การเปรียบเทียบทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์กและมาสโลว์

ที่มา : กนกวรรณ ชูชีพ, (2551 : 42-47)

การเปรียบเทียบระดับความต้องการของ Maslow Herzberg Alderfer และ McClelland จะเห็นได้ว่าทฤษฎีความต้องการเหล่านี้มีลักษณะคล้ายคลึงกันซึ่งสามารถแบ่งเป็น 2 ระดับใหญ่ๆ คือความต้องการระดับต่ำและความต้องการระดับสูงความต้องการระดับต่ำของมาสโลว์ คือความต้องการทางกายภาพความต้องการความปลอดภัยและความต้องการทางสังคมนั่นเอง โดยความต้องการทั้ง 3 ขั้นนี้ เปรียบได้กับปัจจัยสุขภาพอนามัย (hygiene factor) ของเฮิร์ซเบิร์กและความต้องการอยู่รอด (existent) รวมทั้งความต้องการสัมพันธ์ (relateness) ของอัลเดอร์เฟอร์และความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation) ของแมคคลีแลนด์ (affiliation) ของแมคคลีแลนด์ สำหรับความต้องการในระดับสูงในส่วนของมาสโลว์ก็คือ ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือและ

ความต้องการบรรลุเป้าหมายในชีวิตตัวเอง เปรียบได้กับความต้องการของนักวิชาการอีก 3 ท่าน คือ ความต้องการในปัจจัยการจูงใจ (motivator factor) ของเฮอริชเบอร์ก ความต้องการเจริญเติบโต อัลเดอร์เฟอร์ และความต้องการอำนาจและความสำเร็จของแมคคลีแลนด์



ภาพที่ 2.4 การเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์เฮอริชเบอร์กอัลเดอร์เฟอร์ และแมคคลีแลนด์

ที่มา : กนกวรรณ ชูชีพ, (2551 : 42-47)

## 2. ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

### ประวัติความเป็นมา

#### แรกมีไฟฟ้าใช้ในประเทศไทย 2427 – 2502

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้ครั้งแรกเมื่อปี 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าเดินสายไฟฟ้า และติดตั้งโรงไฟฟ้าที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบันในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่าง ด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้น ปรากฏว่าบรรดาขุนนาง

ข้าราชการ และ ประชาชน มาดูแสงไฟอย่าง แน่นแน่นด้วยความตื่นตาตื่นใจเมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมาไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลาย ไปตามวังเจ้านาย

กิจการไฟฟ้าในประเทศไทย เริ่มก็ตัวเป็นรูปเป็นร่างขึ้นเมื่อบริษัทจากประเทศเดนมาร์ก ได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้า เพื่อใช้ เติมนรางจากบางคอแหลม ถึงพระบรมมหาราชวัง เป็นครั้งแรกและได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง โดยติดตั้ง ระบบผลิตที่มันคงถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี 2457 โปรดเกล้าให้ตั้งโรงไฟฟ้า ขึ้นอีก 1 โรง เรียกว่าการไฟฟ้าหลวง สามเสน ซึ่งต่อมามีฐานะเป็น กองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และในที่สุดได้รวมเข้ากับกิจการไฟฟ้ากรุงเทพฯ(วัดเลียบ) จนกลายมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบันซึ่งรับผิดชอบดูแล พื้นที่ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และ นนทบุรี รวม 3 จังหวัด

สำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทางราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้น ในกองบริหารการ กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทยและได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้น เพื่อจำหน่ายไฟฟ้า ให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรก เมื่อปี2473 จากนั้นมาไฟฟ้าจึงได้แพร่หลาย ไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ ณะเดียวกัน ก็มีเอกชน ขอสัมปทาน จัดตั้ง การไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้า เป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทยและภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น กองไฟฟ้าภูมิภาค

หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้ว ก็มีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้า ให้ชุมชนขนาดใหญ่ ระดับจังหวัด และอำเภอ ต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้า ขาดแคลนอะไหล่และน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบผลิต ชำรุดทรุดโทรม จนถึงปี 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่น ให้เจริญขึ้นดังนั้นภารกิจของไฟฟ้าภูมิภาค จึงหนักหน่วงขึ้น รัฐบาล เริ่มเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนิน กิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้นจึงได้จัดตั้ง องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อปี2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการ ไฟฟ้าใน ส่วนภูมิภาค

องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พุทธศักราช 2497 มีการ แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้น เป็นผู้ควบคุมการบริหาร อยู่ภายใต้การควบคุมของ กรมโยธาเทศบาลกระทรวงมหาดไทย และรัฐบาล โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีทุนประเดิมตามกฎหมาย

จำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแล จำนวน 117 แห่ง เริ่มกิจการใหม่คณะกรรมการ  
องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนดโครงการและแผนงาน ดังนี้

1. ให้ตั้งสำนักงานชั่วคราวที่ตึก กรมโยธาธิการ เชียงสะพานผ่านฟ้าลีลาศ
2. ให้ก่อสร้างการไฟฟ้าทุกอำเภอที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งขณะนั้นมีอยู่ 227 อำเภอในขั้น  
แรกให้ก่อสร้าง เฉพาะอำเภอ ที่ดำเนินการแล้วไม่ขาดทุน 87 แห่ง ให้แล้วให้ดำเนินการเป็นรูป  
บริษัท เรียกว่า บริษัทไฟฟ้า อำเภอแต่ละอำเภอองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถือหุ้นร้อยละ 51 อีกร้อยละ  
49 ขายให้เอกชนกำหนดมูลค่าหุ้นละ 100 บาท ชำระครั้งแรกหุ้นละ 25 บาท
3. ให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และอุปกรณ์ติดตั้งช่วยการไฟฟ้าของเอกชน ที่ไม่มีทุน  
ทรัพย์จะขายกิจการได้ โดยให้คิดเป็นราคาหุ้นที่ร่วมลงทุน
4. ให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้าและอุปกรณ์เพื่อติดตั้ง และบูรณะการไฟฟ้าของเทศบาล  
ที่ไม่มีงบประมาณผ่อนชำระและให้คิดค่า ส่วนแบ่งเป็นรายหน่วยที่ผลิตได้ ในระหว่างที่ยังชำระไม่หมด
5. ให้รับซื้อกิจการไฟฟ้าของเอกชนที่มีอาจดำเนินการได้มาดำเนินการต่อไป เป็นรูป  
บริษัท เพื่อระงับความเดือดร้อนของประชาชน ถ้าเป็นการไฟฟ้าจังหวัด ให้เรียกว่า บริษัทไฟฟ้า  
จังหวัด
6. พนักงานที่ดำเนินการในองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถ้าไม่จำเป็น ให้ยืมตัวจากกรม  
โยธาเทศบาลก่อน โดยจ่ายเงิน พิเศษให้ ซึ่งรวมทั้งตัวผู้อำนวยความสะดวก  
กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

### 1. ภารกิจ (Mission)

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและประเทศ  
ข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้าน  
คุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องมีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย  
มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาดรวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจมีความ  
รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

### 2. วิสัยทัศน์ (Vision)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำระดับสากล ในธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ  
และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

### 3. เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

3.1 องค์กรที่มีสมรรถนะสูงและใช้สินทรัพย์อย่างเต็มศักยภาพ (Performance &  
Utilization) การเพิ่มสมรรถนะขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นด้วยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องการพัฒนา  
ทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา การพัฒนานวัตกรรมและการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็น

มาตรฐานและมีประสิทธิภาพให้ความสำคัญการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้อย่างเหมาะสม เช่นการบริหารจัดการเรื่องหน่วยไฟฟ้าที่สูญเสีย (Loss) หรือโครงการ Smart Grid ที่เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงต้นทุนที่ดียิ่งขึ้น

3.2 องค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer – Centric Organization) การมุ่งเน้นเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer – Centric Organization) ที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างแท้จริงในระยะยาวโดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาขีดความสามารถในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจกับพฤติกรรม ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นองค์กรที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้เหมาะสมที่สุด ตามหลักการพิจารณาแบบ Value Innovation ที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการแข่งขันทางด้านราคาเท่านั้นการสร้าง ความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer Royalty) โดยการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและองค์กร และการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

3.3 องค์กรที่เติบโตอย่างเกื้อกูล (Growth & Ecosystem) การเป็นองค์กรที่แสวงหาโอกาสการลงทุนและสร้างรายได้จากธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างรายได้ในภาพรวมและเป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการสร้างประโยชน์จากการ Synergy ธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องเข้าด้วยกันเพื่อสร้างโอกาสในเชิงธุรกิจและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่ กฟภ. ในภาพรวมได้อย่างดียิ่งขึ้นและวางบทบาทเชิงรุกของ กฟภ. ให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและพัฒนากิจการพลังงานของประเทศอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้สามารถรองรับความท้าทายใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึงทำให้ กฟภ. สามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องและได้เปรียบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

#### 4. ค่านิยมร่วม (Core Value) ของ กฟภ.

ริเริ่มสร้างสรรค์ ทันสมัยข่าวสาร บริการดีเลิศ ชูเชิดสามัคคี โปร่งใสมีคุณธรรม

#### 5. แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions: SOD)

มุ่งพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประเทศและแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มต่อทรัพย์สิน กฟภ.

1) พัฒนาและขยายระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

2) บริหารต้นทุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรม

- 3) เสริมสร้างความเข้าใจและภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลรวมทั้งดูแลคุณภาพ ความปลอดภัยของชุมชน และมลภาวะอันอาจเกิดจากการประกอบกร
- 4) มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรและใช้ทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้องค์กรมีผลการดำเนินงานและสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่งรองรับต่อการแข่งขันในอนาคต รวมทั้งการเป็นแหล่งรายได้ของภาครัฐอย่างยั่งยืน
- 5) สนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากรและการใช้พลังงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ
- 6) มีมาตรการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## 6. นโยบาย (Policy) ของ กฟผ.

- 1) มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนากระบวนการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องเพิ่มการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพแสวงหาโอกาสในการลงทุนและพัฒนาธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านช่องทางการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจและการขยายการลงทุนของบริษัทในเครือและบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
- 2) มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centric Organization) โดยเน้นการสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ารวมถึงการเพิ่มพูนสมรรถนะในการส่งมอบบริการผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม
- 3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาลมุ่งพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ที่มีศักยภาพเพื่อให้บริการพลังงานไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพในเชิงต้นทุนตลอดจนมีความมั่นคงและเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล
- 4) ส่งเสริมการพัฒนาพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียนและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองตอบต่อวิกฤตภาวะโลกร้อนและเป็นกลไกของรัฐในการขับเคลื่อนและรองรับการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่การเป็นเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ในอนาคต
- 5) มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live Organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญาส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายในองค์กรเน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับ

การเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสมเพื่อนำไปสู่สร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

6) นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนองค์กรควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

#### คณะกรรมการ

#### รายชื่อคณะกรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(มติ ครม. เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2554, วันที่ 29 พฤศจิกายน 2554 และวันที่ 25 ธันวาคม 2555)



นายวิบูลย์ สงวนพงศ์  
ประธานกรรมการ



นายไกรสร บารมีอวยชัย  
กรรมการ



นายสมชาย พูลสวัสดิ์  
กรรมการ



คุณสมชาย คุวิจิตรสุวรรณ  
กรรมการ



นายชัยฤกษ์ คิชูอำนาง  
กรรมการ



พลตำรวจเอก รชต เย็นทรง  
กรรมการ



นายวิศิษฐ์ วิศิษฐ์สรอรรถ  
กรรมการ



นายบัณฑิต ไสตติพลาฤทธิ์  
กรรมการ



นางชูจิรา กองแก้ว  
กรรมการ





รศ.ประภาส ไพรสุวรรณ  
กรรมการ



ผศ.บุญชัย โสวรรณวิชกุล  
กรรมการ



นายอิศรินทร์ ภัทรมัย  
กรรมการ



นายชัยวิช เสาวพนธ์  
กรรมการ



นายฉัตรชัย พรหมเลิศ  
กรรมการ



นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล  
ผู้ว่าการ กรรมการและเลขานุการ



คณะผู้บริหาร



นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล  
ผู้ว่าการ



นายพิสิทธิ์ ภัตฐาพงษ์  
รองผู้ว่าการอำนวยการ



นายชวน ศิลปสุวรรณ  
รองผู้ว่าการจำหน่ายและบริการ (ภาค 1)



นายวิรินทร์ ศิษยนเรนทร์  
รองผู้ว่าการจำหน่ายและบริการ  
(ภาค 3)



นายเดชา วิจิตพันธ์  
รองผู้ว่าการธุรกิจวิศวกรรม



นายสมชัย จรุงชนะกิจ  
รองผู้ว่าการพัฒนาองค์กร



นายนิติกุล บุญยะกาญจน์  
รองผู้ว่าการธุรกิจสารสนเทศและ  
สื่อสาร



นายอภีรักษ์ เหลืองฐวปราณีต  
รองผู้ว่าการประจำสำนักผู้ว่าการ



นายอูทัย พัฒนวีระกิจ  
รองผู้ว่าการธุรกิจก่อสร้างและบำรุงรักษา



นายชัยบูลย์ เนตยกุล  
รองผู้ว่าการบริหารโครงการ



นายผดุง บรรจงศิลป์  
รองผู้อำนวยการจำหน่ายและบริการ  
(ภาค 4)



นายชาญชัย บัณฑิตเสาวภาคย์  
รองผู้อำนวยการควบคุมระบบไฟฟ้า



นายปัญญา เล่าชู  
รองผู้อำนวยการประจำสำนักผู้อำนวยการ



นายชูศักดิ์ อนุศักดิ์เสถียร  
รองผู้อำนวยการบริหารทรัพยากร  
มนุษย์



นายวันโชค ถวิลวิทยานนท์  
รองผู้อำนวยการจำหน่ายและบริการ (ภาค2)



นายสาธิต รุ่งจิรณานนท์  
รองผู้อำนวยการกิจการสังคมและ  
สิ่งแวดล้อม



นางพรทิพย์ เดชภิญญา  
รองผู้อำนวยการบัญชีและการเงิน



นายสุวัฒน์ เขียวชาชูชัย  
รองผู้อำนวยการวางแผนและพัฒนาระบบ  
ไฟฟ้า

สถานะวันที่ 1 ตุลาคม 2556

สำนักผู้อำนวยการ กองกิจการคณะกรรมการ

โทร .02-5905196



### โครงสร้างองค์กร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วันที่ปรับปรุงล่าสุด 30 กันยายน พ.ศ. 2556

#### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย อำเภอขี้เหล็ก
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย อำเภอขามเฒ่า

#### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสุโขทัย

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย อำเภอวัง
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย อำเภอสุคีริน
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอสุโขทัย

#### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบ

#### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอระแงะ

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย อำเภอจะแนะ
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอจะแนะไอร่อง

#### การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีสาคร

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอศรีสาคร

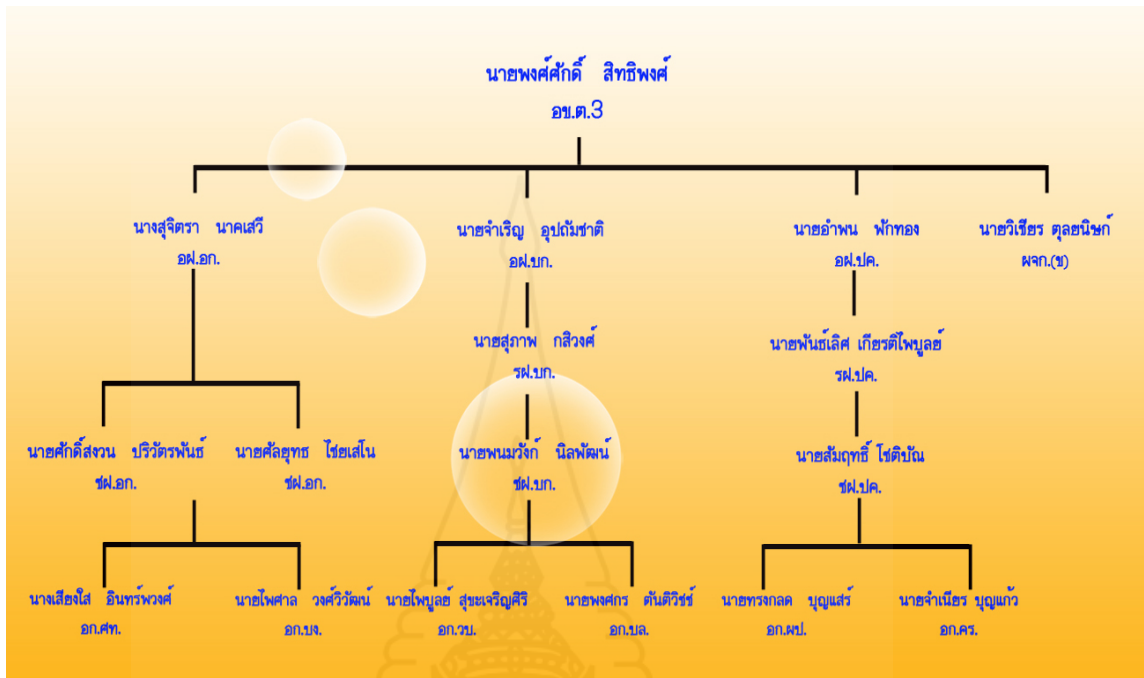


- 16 มีนาคม 2497 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยมีผู้บัญชาการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด
- 27 กันยายน 2503 ประกาศในราชกิจจานุเบกษายกเลิกองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีผู้ว่าการเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด
- 16 มีนาคม 2497 ตั้งการไฟฟ้าภาคเหนือ กลาง ตะวันออกเฉียงเหนือ และการไฟฟ้าภาคใต้ มีผู้ตรวจการการไฟฟ้าภาคเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของแต่ละแห่ง
- 1 เมษายน 2502 เปลี่ยนตำแหน่งผู้ตรวจการการไฟฟ้าภาค เป็นผู้ควบคุมไฟฟ้าภาค
- 1 สิงหาคม 2503 ตั้งสำนักงานผู้ช่วยผู้ควบคุมการไฟฟ้าภาคใต้ขึ้นที่จังหวัดภูเก็ตและจังหวัดสงขลา
- 1 สิงหาคม 2504 ตั้งการไฟฟ้าเขต 1 ภาคใต้ที่จังหวัดนครศรีธรรมราชกับการไฟฟ้าเขต 2 ภาคใต้ ที่จังหวัดสงขลา มีผู้ควบคุมการไฟฟ้าเขตเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของแต่ละแห่ง โดยยุบการไฟฟ้าภาคใต้และสำนักงานผู้ช่วยผู้ควบคุมการไฟฟ้าภาคใต้ทั้งหมด
- 1 ตุลาคม 2510 เปลี่ยนชื่อเรียกตำแหน่งผู้ควบคุมการไฟฟ้าเขตเป็นผู้ว่าการไฟฟ้าเขต
- 1 สิงหาคม 2513 ย้ายที่ตั้งสำนักงานการไฟฟ้าเขต 2 ภาคใต้ มาอยู่ที่จังหวัดยะลา ณ สถานที่ตั้งปัจจุบันตำบลเขาควม อำเภอยะรังจังหวัดปัตตานี
- 27 กันยายน 2518 เปลี่ยนการไฟฟ้าเขต 2 ภาคใต้เป็นการไฟฟ้าเขต 3 ภาค 4 เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดตั้งบริหารงานใหม่โดยตั้งการไฟฟ้าภาคขึ้น 4 ภาค มีผู้ว่าการ การไฟฟ้าภาคเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของแต่ละแห่งและแต่ละการไฟฟ้าภาค แยกออกเป็น 3 การไฟฟ้าเขต สำหรับการไฟฟ้าภาค 4 มีการไฟฟ้าเขต 1 อยู่ที่จังหวัดเพชรบุรี , การไฟฟ้าเขต 2 อยู่ที่จังหวัดนครศรีธรรมราช และการไฟฟ้าเขต 3 ภาค 4 ภาคใต้ อยู่ที่จังหวัดยะลา

**โครงสร้างองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคใต้)**



### คณะผู้บริหารองค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคใต้)



### 3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรองแก้ว รัตนจินะ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐภาค เขตจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐภาคเขตจังหวัดนนทบุรีมีระดับประสิทธิภาพมาก ในภาพรวมของบุคลากรมีความคิดเห็นว่าเป็นนโยบายและการบริหารงาน ความก้าวหน้าในงาน ความพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในองค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความพอใจในงาน มีผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับเงินเดือนและระดับตำแหน่งมีผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ

ปิยะวรรณ มารวิชัย (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ตามความรับรู้ของพนักงาน) โดยให้ระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย



เป็นอันดับหนึ่ง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในทิศทางบวก ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือถ้าปัจจัยสภาพแวดล้อมดี ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในเรื่องของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ตำแหน่งงาน และระดับเงินเดือน รวมถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างกันส่งผลต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ผู้บริหารควรพิจารณาปัจจัยและบริหารปัจจัยเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เสาวรักษ์ สุวรรณสว่าง (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน บริษัท ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากรของพนักงานบริษัทประกันชีวิต ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลักษณะทางการบริหาร ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควรพิจารณาลักษณะพนักงาน และลักษณะงานควรส่งเสริมด้านความร่วมมือภายในองค์กรและการทำงานเป็นทีม

มันทนา วุ่นหนู (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดนครราชสีมา มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านต่างๆ ในภาพรวม พบว่า ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัด นำปัจจัยทั้ง 4 ด้าน มาปรับปรุงพัฒนาเพื่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

บรรเลง สำเนาทอง (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต โรงพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ชนิดอ่อน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต โรงพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ชนิดอ่อนในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านลักษณะบุคคลของพนักงานฝ่ายผลิต โรงพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ชนิดอ่อนในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่แตกต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานฝ่ายผลิต โรงพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ชนิดอ่อนในเขตนิคมอุตสาหกรรม

จังหวัดละเซียงเทราที่รับรู้ปัจจัยลักษณะการบริหารที่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งในเรื่องโครงสร้างองค์การ นโยบายการบริหารองค์การ ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ความสัมพันธ์ภายในองค์การ ความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้บริหาร รวมทั้งด้านความรู้ความสามารถและทักษะของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์การที่ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสามมิตฐานที่ตั้งไว้ จึงมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย บริษัท ทีพีเอ็น เฟล็กซ์แพค จำกัด จำนวน 95 คน บริษัท ทีพีเอ็น ฟู๊ดแพค จำกัด จำนวน 48 คน บริษัท ไดอิจิแพคเกจกิง จำกัด จำนวน 95 คน และบริษัท ทั้งฮั่วชิน จำกัด จำนวน 48 คน และแนวทางในด้านการบริหารของผู้บริหารต้องมุ่งเน้นไปที่การจัดฝึกอบรมพนักงานเพิ่มทักษะและให้ความรู้เพราะอายุงานพนักงานส่วนใหญ่ต่ำกว่า 1 ปี

ยอดยิ่ง รักสัตย์ (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดลำปาง ที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับตำแหน่ง โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทั้ง 11 ปัจจัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในหน้าที่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน รายได้ และสวัสดิการ การรับรู้ต่อความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การได้รับการอบรมและพัฒนา นโยบายและการบริหารงานและการปกครองและการบังคับบัญชา โดยทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนปัจจัยด้านการบริหารทั้ง 3 แบบ ได้แก่ การบริหารตามหลักธรรมาภิบาล การบริหารเชิงกลยุทธ์และการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ทั้งหมดมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดลำปาง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติที่สำคัญ ได้แก่ อัตราค่าจ้างของพนักงานส่วนตำบลไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ปัญหาความขัดแย้งของบุคลากรภายในหน่วยงาน ส่วนข้อเสนอแนะที่สำคัญ ได้แก่ ต้องการให้บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด รองลงมาคือ การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา มีจำนวนทั้งสิ้น 125 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 125 คน ซึ่งผู้ศึกษาจะใช้ประชากรทั้งหมดทำการศึกษา

#### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการศึกษาโดยศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่างๆ โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศอายุ สถานภาพ สมรส รายได้/เดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

สำหรับการให้คะแนนเป็นลักษณะที่เป็นมาตราส่วน ใช้มาตรวัดแบบ  
ประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีการวัด 5 ระดับ คือ

คะแนน 5 หมายถึง มีการปฏิบัติจริงในองค์การหรือข้อคำถามนั้น  
ได้รับการเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีการปฏิบัติจริงในองค์การหรือข้อคำถามนั้น  
ได้รับการเห็นด้วย

คะแนน 3 หมายถึง มีการปฏิบัติจริงในองค์การหรือข้อคำถามนั้น  
ได้รับการไม่แน่ใจ

คะแนน 2 หมายถึง มีการปฏิบัติจริงในองค์การหรือข้อคำถามนั้น  
ได้รับการไม่เห็นด้วย

คะแนน 1 หมายถึง มีการปฏิบัติจริงในองค์การหรือข้อคำถามนั้น  
ได้รับการไม่เห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

## 2.2 การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) ได้แก่การนำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการศึกษาหรือไม่ จากนั้นนำมาปรับปรุงและแก้ไข แล้วนำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-objective Congruence: IOC) พร้อมกับปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้งก่อนนำไปทดสอบแบบทดสอบ

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

**4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูล que ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส จำนวน 125 ราย โดยผู้ศึกษาคำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างและเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

**4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูล que ผู้ศึกษาได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

**4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล** วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

**4.2 ความคิดเห็นของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส** วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยใช้หลักการของ Likert Scale ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

#### 4.2.1 การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

#### 4.2.2 การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	องค์การดูแลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	องค์การดูแลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	องค์การดูแลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	องค์การดูแลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	องค์การดูแลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

#### 4.2.3 การแปลความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกับระดับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้ตารางดังนี้

r-value	The strength of association
0.81 to 0.99	Very strong positive relationship
0.61 to 0.80	Strong positive relationship
0.41 to 0.60	Moderate positive relationship
0.21 to 0.40	Weak positive relationship
0.01 to 0.20	Very weak positive relationship
0	No relationship
-0.01 to -0.20	Very weak negative relationship
-0.21 to -0.40	Weak negative relationship
-0.41 to -0.60	Moderate negative relationship
-0.61 to -0.80	Strong negative relationship
-0.81 to 0.99	Very strong negative relationship

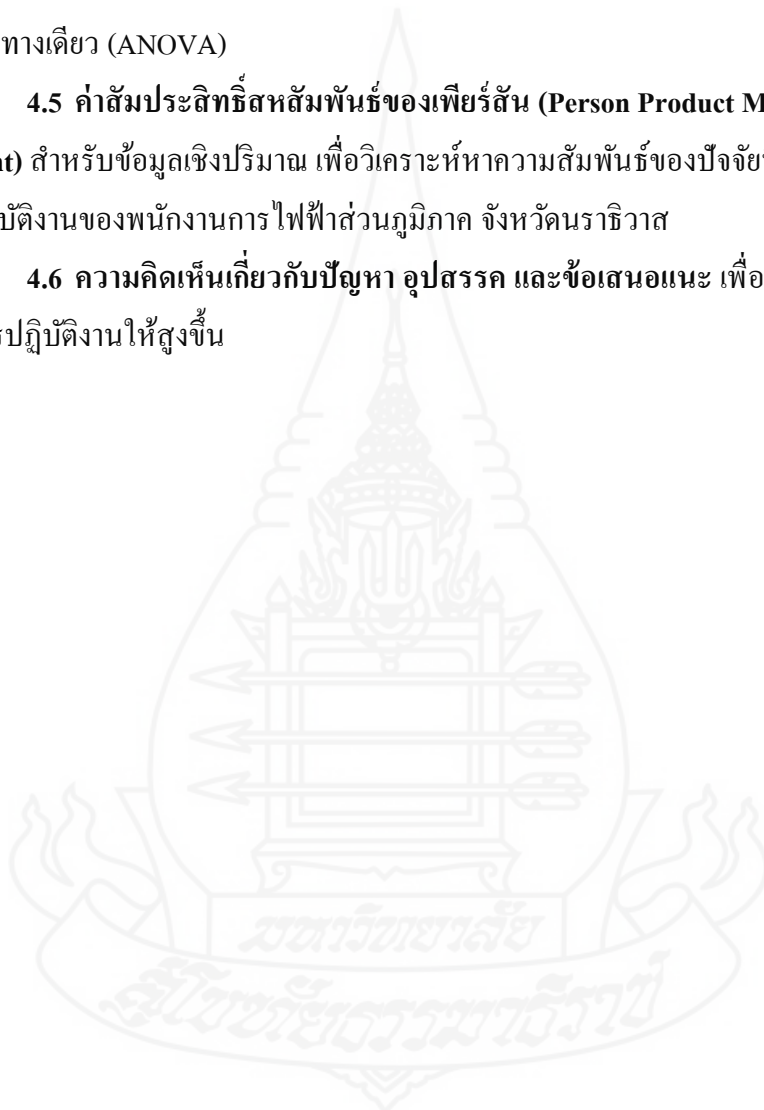
**Source:** Hussey (1997), Business research: a practical guide for undergraduate and post graduate, 227, Macmillan, London.

4.3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกันด้วยค่า Independent – Sample t-Test

4.4 เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA)

4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

4.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา” ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 125 ฉบับ มาทำการวิเคราะห์ห้ออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส รายได้/เดือน ประสิทธิภาพการทำงาน ตำแหน่งงานระดับการศึกษาหน่วยงานที่สังกัดนำเสนอในรูปแบบตาราง โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำทนายโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงานนโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ค่าตอบแทนและสวัสดิการความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานการตระหนักในคุณค่าและความสำคัญการนิเทศงานหรือการฝึกอบรมการมีส่วนร่วมความเสมอภาคและความยุติธรรมนำเสนอในรูปแบบตาราง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ คุณภาพของงานระยะเวลาปฏิบัติงานการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้านวัตกรรมประสิทธิภาพความสำเร็จ (ชิ้นงาน) การเรียนรู้ (ประสบการณ์) จากการปฏิบัติงาน นำเสนอในรูปแบบตาราง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา



## ตอนที่ 1 ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการนำเสนอและอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	ร้อยละ (125 คน)	ร้อยละ (100.0)
<b>เพศ</b>		
ชาย	100	80.0
หญิง	25	20.0
<b>อายุ</b>		
20 - 30 ปี	25	20.0
31 - 40 ปี	21	16.8
41 - 50 ปี	29	23.2
50 ปีขึ้นไป	50	40.0
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	32	25.6
สมรส	87	69.6
หม้าย	4	3.2
หย่าร้าง	2	1.6
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	16	12.8
15,001 – 20,000 บาท	20	16.0
20,001 – 30,000 บาท	25	20.0
มากกว่า 30,000 บาท	64	51.2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ร้อยละ (125 คน)	ร้อยละ (100.0)
<b>ประสบการณ์การทำงาน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	28	22.4
6 – 10 ปี	13	10.4
11 – 15 ปี	9	7.2
มากกว่า 15 ปี	75	60.0
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
ลูกจ้าง	-	-
เจ้าหน้าที่	114	91.2
ผู้ช่วยผู้จัดการ	2	1.6
ผู้จัดการ	9	7.2
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	70	56.0
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	55	44.0
<b>หน่วยงานที่สังกัด</b>		
อำเภอเมือง	58	46.4
สาขา	50	40.0
สาขาย่อย	17	13.6

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้  
เพศกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมา  
คือ เพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0  
รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2, อายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน  
25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมาคือ โสด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6, หม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และหย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

รายได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0, รายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ตามลำดับ

ประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบการณ์มากกว่า 15 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ ประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4, ประสบการณ์ระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ ผู้จัดการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานอำเภอเมือง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาคือ สาขา จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และสาขาย่อย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

เป็นการนำเสนอข้อมูลปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำท่าย โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ความตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ การมีส่วนร่วม ความเสมอภาค และความยุติธรรม นำเสนอในรูปตาราง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ลักษณะงานที่ทำท่าย	4.11	0.49	มาก
2. โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน	3.95	0.70	มาก
3. สภาพแวดล้อมของสถานที่	3.95	0.70	มาก
4. นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้	4.15	0.56	มาก
5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4.16	0.70	มาก
6. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	3.96	0.60	มาก
7. การตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ	4.25	0.58	มากที่สุด
8. การมีส่วนร่วม	3.93	0.83	มาก
9. ความเสมอภาคและความยุติธรรม	3.85	0.82	มาก
รวม	4.04	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ใน ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) หมายความว่า องค์กรมีการดูแลจัดการในปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมาคือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) และนโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำท่ายที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

ลักษณะงานทำท่าย	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านได้ปฏิบัติงานใหม่ๆ เสมอ	3.92	0.81	มาก
2. ท่านสามารถนำความรู้ ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ได้อย่างเต็มที่	4.19	0.52	มาก
3. ท่านสามารถพัฒนาความสามารถของตนเองจากงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ได้อย่างต่อเนื่อง	4.22	0.47	มากที่สุด
รวม	4.11	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำท่าย ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ) องค์การมีการดูแลจัดการในปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านสามารถพัฒนาความสามารถของตนเองจากงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ได้อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมาคือ ท่านสามารถนำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ได้อย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ ) และท่านได้ปฏิบัติงานใหม่ๆ เสมออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
4. องค์กรของท่านมีนโยบายในการเลื่อนตำแหน่งโดยยึดความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ	3.93	0.83	มาก
5. งานที่ท่านรับผิดชอบมีโอกาทำให้ท่านมีโอกาสดำเนินการมากขึ้น	3.96	0.80	มาก
6. ท่านสามารถเติบโตตามสายอาชีพได้เมื่อท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์วัดผลขององค์กร	3.97	0.71	มาก
รวม	3.95	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้าน โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) องค์กรมีการดูแลจัดการในปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านสามารถเติบโตตามสายอาชีพได้เมื่อท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์วัดผลขององค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมาคือ งานที่ท่านรับผิดชอบมีโอกาทำให้ท่านมีโอกาสดำเนินการมากขึ้น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) และองค์กรของท่านมีนโยบายในการเลื่อนตำแหน่งโดยยึดความรู้ความสามารถเป็นสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพแวดล้อมของสถานที่ที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

สภาพแวดล้อมของสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
7. สถานที่ปฏิบัติงานเอื้ออำนวยให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเป็นผลสัมฤทธิ์	3.99	0.68	มาก
8. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน	3.95	0.68	มาก
9. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน	4.03	0.73	มาก
รวม	3.99	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) องค์การมีการดูแลจัดการในบัณฑิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) รองลงมาคือ สถานที่ปฏิบัติงานเอื้ออำนวยให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเป็นผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) และวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. องค์กรมีนโยบายชัดเจนในการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.22	0.66	มากที่สุด
2. องค์กรของท่านมีการจัดงบประมาณเพื่อเพิ่มทักษะ และพัฒนาความรู้ ใว้อย่างเป็นรูปธรรม	4.06	0.73	มาก
3. ท่านมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน และงานที่อาจได้รับในอนาคต	4.16	0.54	มาก
รวม	4.15	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ ) องค์กรมีการดูแลจัดการในปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์กรมีนโยบายชัดเจนในการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมาคือ ท่านมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน และงานที่อาจได้รับในอนาคตอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) และองค์กรของท่านมีการจัดงบประมาณเพื่อเพิ่มทักษะ และพัฒนาความรู้ ใว้อย่างเป็นรูปธรรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ค่าจ้างที่ท่านได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	4.01	0.86	มาก
2. สวัสดิการอื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ มีมาตรฐานเทียบเท่ากับองค์กรอื่นๆ	4.27	0.73	มากที่สุด
3. ท่านพึงพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรมีให้	4.20	0.73	มาก
รวม	4.16	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ภาวรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) องค์กรมีการดูแลจัดการในปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สวัสดิการอื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ มีมาตรฐานเทียบเท่ากับองค์กรอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจกับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรมีให้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ ) และค่าจ้างที่ท่านได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมมือสนับสนุนและเกื้อกูลกันเพื่อทำงานอยู่เสมอ	4.25	0.60	มากที่สุด
2. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ดูแล และสอนงานให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ	4.04	0.76	มาก
3. ท่านและผู้ร่วมงานจากองค์กรอื่นจะแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์การอันอยู่เสมอ	3.58	0.92	มาก
รวม	3.96	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ ) องค์กรมีการดูแลจัดการในปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมมือสนับสนุนและเกื้อกูลกันเพื่อทำงานอยู่เสมออยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ดูแล และสอนงานให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) และท่านและผู้ร่วมงานจากองค์กรอื่นจะแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์การอันอยู่เสมออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.58$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ  
ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดนครราชสีมา

ความตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้	4.53	0.68	มากที่สุด
2. ท่านมีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นใหม่ๆ ที่ เกี่ยวกับงานเพื่อให้งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมี ผลสัมฤทธิ์ดีขึ้น	4.17	0.62	มาก
3. องค์กรประกาศยกย่องผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงาน ดีเด่น	4.06	0.81	มาก
รวม	4.25	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อบัณฑิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ) องค์กรมีการดูแลจัดการในบัณฑิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับงานเพื่อให้งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) และองค์กรประกาศยกย่องผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อประสิทธิภาพ  
การปฏิบัติงานพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

ด้านการมีส่วนร่วม	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหารระดับสูง	3.94	0.86	มาก
2. องค์กรมีช่องทางสำหรับการติดต่อสื่อสารถึงผู้บริหารที่เปิดกว้างอยู่เสมอ	3.85	0.85	มาก
รวม	3.93	0.83	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการมีส่วนร่วม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) องค์กรมีการดูแลจัดการในปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหารระดับสูงอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ ) รองลงมาคือ องค์กรมีช่องทางสำหรับการติดต่อสื่อสารถึงผู้บริหารที่เปิดกว้างอยู่เสมออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

ความเสมอภาคและความยุติธรรม	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. องค์กรมีเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับอย่างชัดเจน และเป็นธรรม	3.85	0.85	มาก
2. ท่านมั่นใจได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและเสมอภาค	3.81	0.90	มาก
3. เมื่อท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ท่านมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเหมือนทุกๆ คนในองค์กร	3.89	0.94	มาก
รวม	3.85	0.82	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ ) องค์กรมีการดูแลจัดการในปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เมื่อท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ท่านมีโอกาสดำเนินการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเหมือนทุกๆ คนในองค์กรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) รองลงมาคือ องค์กรมีเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับอย่างชัดเจน และเป็นธรรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) และท่านมั่นใจได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและเสมอภาคอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เป็นการนำเสนอผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การตอบโจทย้ความต้องการของลูกค้า นวัตกรรม ประสิทธิภาพ ความสำเร็จ (ชิ้นงาน) และการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)นำเสนอในรูปแบบตารางโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. คุณภาพของงาน	4.10	0.50	มาก
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	3.99	0.44	มาก
3. การตอบโจทย้ความต้องการของลูกค้า	4.00	0.57	มาก
4. นวัตกรรม	4.07	0.58	มาก
5. ประสิทธิภาพ	3.81	0.46	มาก
6. ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	4.07	0.44	มาก
7. การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)	4.22	0.49	มากที่สุด
รวม	4.02	0.36	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) และประสิทธิมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.81$ )

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ  
ของงาน

ด้านคุณภาพงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านสามารถทำงานได้บรรลุผลด้านคุณภาพได้ ตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด	4.12	0.53	มาก
2. ท่านมั่นใจว่าผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีระดับ คุณภาพดีขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน	4.08	0.56	มาก
3. ผู้บังคับบัญชายอมรับในผลการปฏิบัติงานของ ท่านอยู่เสมอ	3.83	0.63	มาก
รวม	4.10	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านคุณภาพของงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ ) หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพ  
การปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านสามารถทำงานได้  
บรรลุผลด้านคุณภาพได้ตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.12$ ) และผู้บังคับบัญชา  
ยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.83$ )

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์กำหนดเวลาที่องค์การกำหนดไว้	4.09	0.55	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าปีที่ผ่านมา	3.78	0.74	มาก
3. เวลาที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ขององค์การ	4.11	0.51	มาก
รวม	3.99	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ) หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เวลาที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ขององค์การมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.11$ ) และท่านสามารถปฏิบัติงานโดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าปีที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.78$ )



ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการตอบ  
 โจทย์ความต้องการของลูกค้า

ด้านการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. องค์กรของท่านมีรูปแบบการบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.07	0.61	มาก
2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของท่านมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.93	0.62	มาก
รวม	4.00	0.57	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) หมายความว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์กรของท่านมีรูปแบบการบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.07$ ) และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของท่านมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.93$ )

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านนวัตกรรม

ด้านนวัตกรรม	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านสามารถนำวิธีการบริการใหม่ ๆ มาทดลองใช้เพื่อบริการที่ดีขึ้น	4.06	0.61	มาก
2. ท่านมีโอกาใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่อยู่เสมอ	4.08	0.64	มาก
รวม	4.07	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านนวัตกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านมีโอกาใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.08$ ) และท่านสามารถนำวิธีการบริการใหม่ ๆ มาทดลองใช้เพื่อบริการที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.06$ )



ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านประสิทธิภาพ

ด้านประสิทธิภาพ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ผลงานในปัจจุบันใช้ทรัพยากรน้อยกว่าปีที่ผ่าน มาอย่างชัดเจน	3.60	0.71	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จตามเกณฑ์เวลา ขององค์กร	4.02	0.55	มาก
3. ท่านสามารถเพิ่มผลงานได้มากขึ้น โดยใช้เวลา และงบประมาณเท่าเดิม	3.82	0.60	มาก
รวม	3.81	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านประสิทธิภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพ  
การปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านสามารถ  
ปฏิบัติงานได้เสร็จตามเกณฑ์เวลาขององค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.02$ ) และผลงานในปัจจุบัน  
ใช้ทรัพยากรน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.60$ )

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ (ชิ้นงาน)

ด้านความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	4.14	0.48	มาก
2. ท่านเชื่อมั่นว่าผลงานของท่านมีส่วนช่วยให้องค์กรได้รับผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม	4.23	0.53	มากที่สุด
3. ผลงานของท่านไม่เคยได้รับการปรับปรุงแก้ไขหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้น	3.85	0.71	มาก
รวม	4.07	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ท่านเชื่อมั่นว่าผลงานของท่านมีส่วนช่วยให้องค์กรได้รับผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.23$ ) และผลงานของท่านไม่เคยได้รับการปรับปรุงแก้ไขหลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.85$ )

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส ด้านการเรียนรู้  
(ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)

ด้านการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านเชื่อมั่นว่าการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทำให้งานที่ปฏิบัติงานอยู่มีคุณภาพดีขึ้น	4.29	0.58	มากที่สุด
2. ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของท่าน เป็นประโยชน์ต่องานของเพื่อนร่วมงานใน ปัจจุบันและอนาคต	4.22	0.59	มากที่สุด
3. ท่านเชื่อมั่นว่าท่านมีความรู้ความสามารถมาก พอจะใช้เป็นตัวอย่างเพื่อสอนงานให้แก่ผู้อื่นได้	4.15	0.57	มาก
รวม	4.22	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านการเรียนรู้(ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ )  
หมายความว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา  
เป็นรายด้าน พบว่า ท่านเชื่อมั่นว่าการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทำให้งานที่ปฏิบัติงานอยู่มี  
คุณภาพดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.29$ ) และท่านเชื่อมั่นว่าท่านมีความรู้ความสามารถมากพอจะใช้  
เป็นตัวอย่างเพื่อสอนงานให้แก่ผู้อื่นได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.15$ )

#### ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยได้วิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา และได้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานกับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป และการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตามสมมติฐาน ดังนี้

##### สมมติฐานที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

##### สมมติฐานที่ 1.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
คุณภาพของงาน	4.11	0.49	4.06	0.53	0.449	.83
ระยะเวลาการปฏิบัติ	4.01	0.45	3.93	0.41	0.743	.91
การตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า	4.00	0.59	4.00	0.52	0.000	.54
นวัตกรรม	4.11	0.56	3.92	0.66	1.425	.73
ประสิทธิภาพ	3.82	0.42	3.79	0.58	0.241	.04*
ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	4.11	0.40	3.92	0.56	1.939	.17
การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)	4.26	0.48	4.08	0.54	1.617	.69
รวม	4.05	0.34	3.93	0.41	1.443	.24

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ในภาพรวม เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชาย ( $\bar{X} = 4.05$ ) มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพมีความแตกต่างกันด้วยเพศ

### สมมติฐานที่ 1.2

อายุ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	อายุ								F	Sig
	20-30		31-40		41-50		>50			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. คุณภาพของงาน	4.24	0.52	3.88	0.55	4.05	0.47	4.15	0.45	2.37	.07
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	4.13	0.41	3.94	0.52	3.98	0.40	3.99	0.44	1.11	.35
3. การตอบโต้ด้วยความต้องการของลูกค้า	4.16	0.62	3.86	0.57	3.97	0.53	4.00	0.56	1.13	.34
4. นวัตกรรม	4.14	0.57	4.05	0.77	4.09	0.46	4.03	.58	0.21	.89
5. ประสิทธิภาพ	3.77	0.38	3.81	0.51	3.77	0.46	3.85	0.48	0.27	.85
6. ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	4.13	0.36	3.92	0.42	4.08	0.49	4.10	0.46	1.05	.37
7. การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)	4.19	0.40	4.03	0.60	4.28	0.46	4.29	0.49	1.51	.21
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.27</b>	<b>3.91</b>	<b>0.42</b>	<b>4.02</b>	<b>0.36</b>	<b>4.04</b>	<b>0.36</b>	<b>1.02</b>	<b>.38</b>

จากตารางที่ 4.21 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งภาพรวม และรายด้าน โดยกลุ่มอายุ 20-30 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด ( $\bar{X} = 4.09$ ) และกลุ่มอายุ 31-40ปี มีประสิทธิภาพต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.91$ )

### สมมติฐานที่ 1.3

สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	สถานภาพสมรส								F	Sig
	โสด		สมรส		หม้าย		หย่าร้าง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. คุณภาพของงาน	4.09	0.51	4.09	0.49	4.50	0.58	4.00	0.00	0.92	.44
2. ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน	3.99	0.46	3.99	0.45	4.00	0.27	4.17	0.24	0.10	.96
3. การตอบโจทก์ความ ต้องการของลูกค้า	4.05	0.56	3.98	0.57	4.00	0.91	4.00	0.00	0.10	.96
4. นวัตกรรม	4.08	0.53	4.05	0.61	4.13	0.25	4.50	0.71	0.40	.75
5. ประสิทธิภาพ	3.75	0.40	3.83	0.48	3.92	0.50	3.67	0.47	0.38	.77
6. ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	4.05	0.45	4.08	0.44	4.25	0.50	3.67	0.47	0.80	.50
7. การเรียนรู้ (ประสบการณ์จาก การปฏิบัติงาน)	4.11	0.45	4.25	0.51	4.50	0.33	4.33	0.47	1.03	.38
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.34</b>	<b>4.02</b>	<b>0.37</b>	<b>4.17</b>	<b>0.35</b>	<b>4.03</b>	<b>0.04</b>	<b>0.26</b>	<b>.85</b>

จากตารางที่ 4.22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวม และรายด้าน โดยสถานภาพหม้ายมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด ( $\bar{X} = 4.17$ ) และสถานภาพโสดมีประสิทธิภาพต่ำสุด ( $\bar{X} = 0.04$ )



### สมมติฐานที่ 1.4

รายได้ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	รายได้								F	Sig
	<15,000		15,001- 20,000		20,001- 30,000		>30,00000			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. คุณภาพของ งาน	4.38	0.59	3.90	0.45	4.16	0.53	4.07	0.44	3.07	.03*
2. ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน	4.19	0.42	3.93	0.48	4.04	0.45	3.94	0.42	1.55	.20
3. การตอบ โจทย์ ความต้องการ ของลูกค้า	4.28	0.58	3.85	0.69	4.06	0.46	3.95	0.55	2.04	.11
4. นวัตกรรม	4.34	0.51	4.00	0.65	4.04	0.63	4.03	0.56	1.40	.25
5. ประสิทธิภาพ	3.83	0.46	3.67	0.36	3.97	0.47	3.79	0.47	1.81	.15
6. ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	4.15	0.38	4.10	0.45	4.05	0.45	4.05	0.46	0.23	.88
7. การเรียนรู้ (ประสบการณ์ จากการ ปฏิบัติงาน)	4.27	0.47	4.00	0.53	4.20	0.42	4.29	0.50	1.83	.15
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.32</b>	<b>3.91</b>	<b>0.35</b>	<b>4.06</b>	<b>0.37</b>	<b>4.00</b>	<b>0.35</b>	<b>1.88</b>	<b>.14</b>

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท ( $\bar{X} = 4.18$ ) มีประสิทธิภาพสูงสุด และกลุ่มรายได้ 15,001-20,000 มีประสิทธิภาพต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.91$ )

### สมมติฐานที่ 1.5

ประสบการณ์การทำงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ประสบการณ์การทำงาน								F	Sig
	น้อยกว่า 5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		มากกว่า 15 ปี			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. คุณภาพของงาน	4.14	0.52	4.15	0.63	4.11	0.74	4.07	0.43	0.19	.90
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	4.08	0.48	4.00	0.36	4.22	0.65	3.93	0.40	1.76	.16
3. การตอบโต้ความ ต้องการของลูกค้า	4.13	0.57	3.85	0.63	4.17	0.75	3.96	0.54	1.14	.33
4. นวัตกรรม	4.21	0.58	4.04	0.63	4.00	0.87	4.03	0.54	0.76	.52
5. ประสิทธิภาพ	3.75	0.40	3.97	0.54	4.00	0.55	3.78	0.45	1.33	.27
6. ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	4.11	0.36	4.00	0.49	4.19	0.58	4.06	0.45	0.39	.76
7. การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)	4.11	0.42	4.13	0.69	4.26	0.43	4.28	0.49	0.98	.40
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.32</b>	<b>4.01</b>	<b>0.45</b>	<b>4.13</b>	<b>0.51</b>	<b>4.00</b>	<b>0.33</b>	<b>0.45</b>	<b>.72</b>

จากตารางที่ 4.24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี มีประสิทธิภาพสูงสุด ( $\bar{X} = 4.13$ ) และกลุ่มประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี ( $\bar{X} = 4.00$ )

### สมมติฐานที่ 1.6

ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิผลการ ปฏิบัติงาน	ตำแหน่งงาน						F	Sig
	เจ้าหน้าที่		ผู้ช่วยผู้จัดการ		ผู้จัดการ			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. คุณภาพของงาน	4.10	0.50	4.25	0.35	4.11	0.49	0.10	.91
2. ระยะเวลาการ ปฏิบัติงาน	3.98	0.45	4.00	0.47	4.11	0.37	0.35	.70
3. การตอบโจทยความ ต้องการของลูกค้า	4.00	0.57	4.50	0.71	3.94	0.58	0.81	.45
4. นวัตกรรม	4.04	0.57	4.50	0.71	4.28	0.67	1.23	.29
5. ประสิทธิภาพ	3.80	0.46	3.67	0.47	3.93	0.40	0.39	.68
6. ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	4.06	0.45	4.00	0.47	4.22	0.37	0.57	.57
7. การเรียนรู้ (ประสบการณ์จาก การปฏิบัติงาน)	4.21	0.49	4.17	1.18	4.33	0.47	0.26	.77
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.35</b>	<b>4.13</b>	<b>0.63</b>	<b>4.12</b>	<b>0.36</b>	<b>0.48</b>	<b>.62</b>

จากตารางที่ 4.25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยกลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการ มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานสูงสุด ( $\bar{X} = 4.13$ ) และกลุ่มเจ้าหน้าที่ มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.01$ )

### สมมติฐานที่ 1.7

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา							
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรีหรือสูง กว่า			F	Sig
	N	X	S.D	N	X	S.D		
1. คุณภาพของงาน	70	3.96	0.44	55	4.08	0.52	1.851	0.18
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	70	3.97	0.44	55	4.02	0.44	0.022	0.88
3. การตอบโจทก์ความ ต้องการของลูกค้า	70	3.97	0.54	55	4.03	0.61	1.965	0.33
4. นวัตกรรม	70	4.02	0.55	55	4.13	0.63	2.783	0.10
5. ประสิทธิภาพ	70	3.80	0.45	55	3.82	0.47	0.301	0.58
6. ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	70	4.09	0.43	55	4.04	0.47	1.152	0.70
7. การเรียนรู้ (ประสบการณ์จาก การปฏิบัติงาน)	70	4.26	0.48	55	4.16	0.51	0.071	0.79
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>4.01</b>	<b>0.31</b>	<b>55</b>	<b>4.04</b>	<b>0.41</b>	<b>6.406</b>	<b>0.01*</b>

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ไม่มีข้อใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สมมติฐานที่ 1.8

หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่สังกัด						F	Sig
	อำเภอเมือง		สาขา		สาขาย่อย			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. คุณภาพของงาน	4.07	0.50	4.18	0.47	3.97	0.54	1.35	.26
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	3.93	0.42	4.08	0.45	3.96	0.47	1.72	.18
3. การตอบ โจทย์ความ ต้องการ ของลูกค้า	3.91	0.53	4.15	0.60	3.85	0.55	3.04	.04*
4. นวัตกรรม	3.97	0.49	4.18	0.63	4.09	0.69	1.85	.16
5. ประสิทธิภาพ	3.80	0.34	3.87	0.58	3.65	0.38	1.57	.21
6. ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)	3.94	0.32	4.19	0.53	4.18	0.39	5.40	.01*
7. การเรียนรู้ (ประสบการณ์จาก การปฏิบัติงาน)	4.22	0.44	4.27	0.55	4.08	0.46	0.93	.40
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.27</b>	<b>4.12</b>	<b>0.42</b>	<b>3.96</b>	<b>0.39</b>	<b>2.93</b>	<b>.06</b>

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างที่สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การตอบ โจทย์ความต้องการของลูกค้า และความสำเร็จ (ชิ้นงาน) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสาขามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด ( $\bar{X} = 4.12$ ) และอำเภอเมืองและสาขาย่อย มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.96$ )

## สมมติฐานที่ 2

ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลกับประสิทธิภาพ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำทนาย โอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ การมีส่วนร่วม ความเสมอภาค และความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติของพนักงาน

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน กับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความสัมพันธ์ของปัจจัย	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	r	Sig	ระดับความสัมพันธ์
ลักษณะงานที่ทำทนาย	.467	0.000*	ปานกลาง
โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน	.529	0.000*	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมของสถานที่	.348	0.000*	ต่ำ
นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้	.511	0.000*	ปานกลาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.446	0.000*	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	.476	0.000*	ปานกลาง
การตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ	.400	0.000*	ปานกลาง
การมีส่วนร่วม	.533	0.000*	ปานกลาง
ความเสมอภาค และความยุติธรรม	.560	0.000*	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>.639</b>	<b>0.000*</b>	

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่าในภาพรวม ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมในระดับสูงในทิศทางเดียวกันและเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ของด้านต่างๆ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำทนาย โอกาส และความก้าวหน้าในการทำงาน นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ การมีส่วนร่วม และความเสมอภาค และความยุติธรรม ยกเว้น ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ

## ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

จากแบบสอบถามส่วนที่ 4 สอบถามถึงข้อเสนอแนะของพนักงานที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และต่อผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 20 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

จากการแจกแบบสอบถามครั้งนี้มีผู้ให้ข้อเสนอแนะซึ่งประมวลสรุปได้ ดังนี้

1. ควรกำหนดมาตรฐานในการประเมินผลงานและความรู้ความสามารถให้เท่าเทียมกันอย่างจริงจัง และควรจะเสนอแนะคนในองค์กรว่าควรจะทำปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง (เพราะบางครั้งได้ทำจนสุดความสามารถแต่ก็ไม่ส่งผลต่อหน้าที่การงานของตน)

2. ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน และมอบหมายงานอย่างยุติธรรม

3. ผู้บังคับบัญชาควรประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอโดยดูพิจารณาจากผลงาน ไม่ใช่ความชอบส่วนบุคคล ควรมีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน

4. ผู้บริหารระดับสูงควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน เพื่อกระตุ้นการทำงานเป็นทีม ทำให้เกิดความรักองค์กร เช่น ทำกิจกรรมร่วมกัน สร้างความสามัคคี เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อส่งผลให้งานออกมาอย่างมีคุณภาพ

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา” นำเสนอ 3 ส่วน ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

1.1.3 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

1.1.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

การดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ดำเนินการศึกษาดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรในการศึกษานี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 125 คน ใช้ประชากรทั้งหมดทำการศึกษา โดยการเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยศึกษา ค้นคว้าจากตามวัตถุประสงค์



และกรอบแนวคิดการศึกษาโดยศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่างๆ โดยเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** คำถามปลายปิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศอายุ สถานภาพ สมรรถภาพได้/เดือนประสบการณ์การทำงานตำแหน่งงานระดับการศึกษาหน่วยงานที่สังกัด

**ส่วนที่ 2** คำถามปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**ส่วนที่ 3** คำถามปลายปิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส

**ส่วนที่ 4** เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาส

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง เทียบตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ได้ค่า IOC = 0.9481 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งได้ค่า 1 ทุกข้อ

1.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม จำนวน 125 ชุด มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package of Social Sciences) โดยการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการนำเสนอและอธิบายข้อมูลทั่วไปตามลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายระดับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

3) การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติ t-test, One-way ANOVA และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

## 1.3 ผลการศึกษา

### 1.3.1 ปัจจัยด้านบุคคล

พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนราธิวาสส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 80.0 มีอายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 69.6 มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.2 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 91.2 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.0 และสังกัดอยู่ในหน่วยงานอำเภอเมือง คิดเป็นร้อยละ 46.4

### 1.3.2 ปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} =$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก

### 1.3.3 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน) สูงสุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน ( $\bar{X} = 4.10$ ) ด้านนวัตกรรม ( $\bar{X} = 4.07$ ) และด้านความสำเร็จ (ด้านชิ้นงาน) ( $\bar{X} = 4.07$ ) ด้านการตอบโจทย้ความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 4.00$ ) ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.99$ ) ด้านประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.81$ )

1.3.4 การเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้/เดือน ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัดสรุปได้ดังนี้

1) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ในภาพรวม พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านประสิทธิภาพ

2) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา ที่มีอายุต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวม และรายด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านระยะเวลาปฏิบัติงาน ด้านการตอบ โจทย้ความต้องการของลูกค้า ด้านนวัตกรรม ด้านประสิทธิภาพ ด้านต้นทุน

ด้านเวลา ด้านความสำเร็จ (ชิ้นงาน) ด้านการเรียนรู้ (ประสบการณ์) จากการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านมีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา ที่มีรายได้แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน โดยในภาพรวมมีผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงาน ในด้านคุณภาพงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา ที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวม และรายด้านที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา ที่มีตำแหน่งที่แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันโดยภาพรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านมีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา ที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน พบว่า หน่วยงานสังกัดที่ต่างกัน จะมีผลต่อการปฏิบัติในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตอบโจทย้ความต้องการของลูกค้า และด้านความสำเร็จ (ชิ้นงาน) มีผลต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9) ผลการเปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกด้าน ได้แก่ ลักษณะงานที่ท้าทาย โอกาส และความก้าวหน้าในการการทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานการตระหนักในคุณค่า

และความสำคัญการมีส่วนร่วมความเสมอภาค และความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ต่อระดับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.5 ข้อเสนอแนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา พบว่ามีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 10 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 125 คน โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ผู้บริหารระดับสูงควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน เพื่อกระตุ้นการทำงานเป็นทีม สร้างความรักต่อองค์กร สร้างความสามัคคี เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อให้ผลงานออกมาอย่างมีคุณภาพ

2) ผู้บริหารระดับสูง ควรกำหนดมาตรฐานในการประเมินผลงานและความรู้ความสามารถให้เท่าเทียมกัน ควรเสนอแนะพนักงาน ในองค์กรทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง

3) ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน

4) ผู้บังคับบัญชาควรประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาจากผลงาน ไม่ใช่ความรู้สึกส่วนตัว และมีความยุติธรรมในการประเมินผลงาน

5) ควรจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและสมบูรณ์

## 2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า

2.1 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

2.1.1 พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านลักษณะงานที่ทำท่าย รองลงมาคือ ด้านนโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านการตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ มั่นทนา วุ่นหนู (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดนครราชสีมา”

## 2.2 ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

2.2.1 พนักงานมีความคิดเห็นต่อผลการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านนวัตกรรมและด้านความสำเร็จ (ชิ้นงาน) ด้านการตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน และด้านประสิทธิภาพ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ จิราภรณ์ ช่วยรอด (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตนนทบุรี”

2.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานทุกด้าน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำหาย โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การตระหนักในคุณค่า และความสำคัญ การมีส่วนร่วม และความเสมอภาค และความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ ธวัช ชมวงษ์ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด”

## 3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาสรุปเป็นข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะจากการศึกษา และข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

### 3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

3.1.1 องค์กรควรมีนโยบายของการมีส่วนร่วมในงานเพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามเป้าหมาย

3.1.2 ผู้บังคับบัญชาควรมีการมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน เพื่อประสิทธิภาพของงาน

3.1.3 ผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสำคัญยุติธรรมและให้รางวัลแก่พนักงานที่มีผลงาน บรรลุเป้าหมายและตั้งใจทำงาน

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาเชิงปริมาณในเรื่องการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า

3.2.2 ควรการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหาร  
เพื่อให้ ข้อมูลที่ตรงประเด็น



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ชูชีพ (2551) “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการในจังหวัดชายแดนภาคใต้”  
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตคณะรัฐประศาสนศาสตร์  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- กิ่งทอง ทองใบ (2553) “การบริหารค่าตอบแทน” ในประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและ  
ทรัพยากรมนุษย์ นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษาการจัดการ  
ทั่วไป
- กรองแก้ว รัตนจินะ (2550) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร  
ทางการแพทย์และสาธารณสุข ในโรงพยาบาลของรัฐบาลเขตจังหวัดนนทบุรี”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จิรัชญา กลีบจงกล (2554) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การ  
บริหารส่วนตำบล อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- จิราภรณ์ ชั่วรอด (2552) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน  
เขตนนทบุรี” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ชนินทร์ ชุณหพันธ์รักษ์ (2553) “แนวคิดการจัดการสมัยใหม่” ในประมวลสาระชุดวิชาการจัด  
องค์การและทรัพยากรมนุษย์ นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา  
สาขาวิทยาการจัดการ
- ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2553) “พฤติกรรมมององค์การ” ในประมวลสาระชุดวิชาการจัดองค์การและ  
ทรัพยากรมนุษย์ นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา  
การจัดการทั่วไป
- ชนชัย ยมจินดา (2553) “การควบคุมในองค์การ” ในประมวลสาระชุดวิชาการจัดองค์การและ  
ทรัพยากรมนุษย์ นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา  
การจัดการทั่วไป
- ธวัช ชมวงษ์ (2552) “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



- นิตยา พันธุ์ชอบ (2554) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท คาเซ (ไทยแลนด์) จำกัด” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- บรรเลง สำเนากลาง (2553) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต  
โรงพิมพ์และบรรจุภัณฑ์ชนิดอ่อนในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปนิษฐา จันทร์เกษม (2551) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบริษัท โอทีซี ใดเอ็นเอเซีย จำกัด”  
การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปิยะวรรณ มารวิชัย (2550) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พรรณทิพย์ เจริญวัย (2553) “ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท  
ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในสังกัดสำนักงานไปรษณีย์เขต 3” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มณฑกานต์ หวังถนอม (2554) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” การศึกษา  
ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มนสิชา แสงทอง (2552) “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ  
ปฏิบัติการของบริษัทผลิตสีในอำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา” การศึกษา  
ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มันทนา วุ่นหนู (2551) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขต  
พื้นที่การศึกษาจังหวัดนราธิวาส” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ยอดยิ่ง รักสัตย์ (2553) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล  
ในจังหวัดลำปาง” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ราชบัณฑิตสถาน (2542) *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน* กรุงเทพมหานคร : นานมีบุคส์  
พับลิเคชั่นส์

สมศักดิ์ แผลมภูทอง (2554) “ปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงาน  
บริการลูกค้า กสท เขตตะวันตก บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สุรศักดิ์ จันดี (2553) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานวัตถุ  
ระเบิดทหารจังหวัดนครสวรรค์” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

โสภา ทองอ่อน (2551) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัย  
อาชีวศึกษาพระนครศรีอยุธยา” การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เสาวรีย์ สุวรรณสว่าง (2550) “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท  
ประกันชีวิต ในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อนิวัช แก้วจางค์ (2552) *หลักการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 2* สงขลา บริษัท นำศิลป์โฆษณา จำกัด  
วรัท พุกยากุลนันท์ (2550:1). ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness)  
ออนไลน์เข้าถึงใน <http://peenet.blogspot.com/2014/01/efficiency-effectivenessadministrator.html>. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม พ.ศ.2557

Flora H., & Debbie L. (1996, p.131). *Procutivity & Service Quality*. Singapore: Prentice Hall.

Vause, M. (1997) *A Rule-Bsed Model of Activity Scheduling Behavior*. (p.139-159). *Activity-BasedApproaches to Travel Analysis*. D.F. Ettema, and Timmermans, H.J.P.,Pergamon Press, Oxford.

Ghiselli, E.E & Browns C.W.(1985). *Personnel and Industrial Psychology*. New York : McGraw – Hell.

Gilmer, V.B.(1967) *Industrial psychology*. New York : McGraw – Hill.

Van Dersal, W.R. (1968) *The successful supervisor in government and business* New York : Harper



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก  
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา



## แบบสอบถาม

## เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

- คำชี้แจง**
- แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
  - แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยชุดคำถาม 4 ส่วนคือ
    - ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
    - ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
    - ผลการปฏิบัติงาน
    - ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
  - ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาวิจัยเท่านั้น
  - ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ในช่องหน้าหัวข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

**ส่วนที่ 1** ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ข้อ 1 เพศ
- ชาย  หญิง
- ข้อ 2 อายุ
- ระหว่าง 20 – 30 ปี  ระหว่าง 31 – 40 ปี
- ระหว่าง 41 - 50 ปี  50 ปีขึ้นไป
- ข้อ 3 สถานภาพสมรส
- โสด  สมรส
- หม้าย  หย่าร้าง
- ข้อ 4 รายได้ต่อเดือน
- ต่ำกว่า 15,000 บาท  15,001 – 20,000 บาท
- 20,001 – 30,000 บาท  มากกว่า 30,000 บาท



ข้อความ	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย มาก ที่สุด
<b>โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน</b>					
4. องค์กรของท่านมีนโยบายในการเลื่อนตำแหน่งโดยยึดความรู้ความสามารถเป็นสำคัญ					
5. งานที่ท่านรับผิดชอบมีโอกาสนำให้ท่านมีโอกาสนำหน้ามากขึ้น					
6. ท่านสามารถเติบโตตามสายอาชีพได้เมื่อท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์วัดผลขององค์กร					
<b>สภาพแวดล้อมของสถานที่</b>					
7. สถานที่ปฏิบัติงานเอื้ออำนวยให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเป็นผลสัมฤทธิ์					
8. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานมีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน					
9. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน					
<b>นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้</b>					
10. องค์กรมีนโยบายชัดเจนในการสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
11. องค์กรของท่านมีการจัดงบประมาณเพื่อเพิ่มทักษะ และพัฒนาความรู้ ใ้ได้อย่างเป็นรูปธรรม					
12. ท่านมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน และงานที่อาจได้รับในอนาคต					

ข้อความ	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย มาก ที่สุด
<b>คำตอบแทนและสวัสดิการ</b>					
13. ค่าจ้างที่ท่านได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
14. สวัสดิการอื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ มีมาตรฐานเทียบเท่ากับองค์กรอื่นๆ					
15. ท่านพึงพอใจกับคำตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรมีให้					
<b>ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน</b>					
16. ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมมือสนับสนุนและเกื้อกูลกันเพื่อทำงานอยู่เสมอ					
17. ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ดูแล และสอนงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ					
18. ท่านและผู้ร่วมงานจากองค์กรอื่นจะแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กันอยู่เสมอ					
<b>ความตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ</b>					
19. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้					
20. ท่านมีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับงานเพื่อให้งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีผลสัมฤทธิ์ดีขึ้น					
21. องค์กรประกาศยกย่องผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น					



ข้อความ	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย มาก ที่สุด
<b>การมีส่วนร่วม</b>					
22. องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหารระดับสูง					
23. องค์กรมีช่องทางสำหรับการติดต่อสื่อสารถึงผู้บริหารที่เปิดกว้างอยู่เสมอ					
<b>ความเสมอภาคและความยุติธรรม</b>					
24. องค์กรมีเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับอย่างชัดเจน และเป็นธรรม					
25. ท่านมั่นใจได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและเสมอภาค					
26. เมื่อท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเหมือนทุกๆ คนในองค์กร					
<b>ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน</b>					
<b>คุณภาพของงาน</b>					
27. ท่านสามารถทำงานได้บรรลุผลด้านคุณภาพได้ตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด					
28. ท่านเชื่อมั่นว่าผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีระดับคุณภาพดีขึ้นจากปีที่ผ่านมามาอย่างชัดเจน					
29. ผู้บังคับบัญชายอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ					

ข้อความ	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย มาก ที่สุด
<b>ระยะเวลาการปฏิบัติงาน</b>					
30. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์กำหนดเวลาที่องค์กรกำหนดไว้					
31. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าปีที่ผ่านมา					
32. เวลาที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ขององค์กร					
<b>การตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า</b>					
33. องค์กรของท่านมีรูปแบบการบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
34. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของท่านมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
<b>นวัตกรรม</b>					
35. ท่านสามารถนำวิธีการบริการใหม่ๆ มาทดลองใช้เพื่อบริการที่ดีขึ้น					
36. ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่อยู่เสมอ					
<b>ประสิทธิภาพ</b>					
37. ผลงานในปัจจุบันใช้ทรัพยากรน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน					
38. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จตามเกณฑ์เวลาขององค์กร					
39. ท่านสามารถเพิ่มผลงานได้มากขึ้นโดยใช้เวลาและงบประมาณเท่าเดิม					

ข้อความ	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย มาก ที่สุด
<b>ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)</b>					
40. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
41. ท่านเชื่อมั่นว่าผลงานของท่านมีส่วนช่วยให้องค์กรได้รับผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม					
42. ผลงานของท่านไม่เคยได้รับการปรับปรุงแก้ไข หลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้น					
<b>การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)</b>					
43. ท่านเชื่อมั่นว่าการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทำให้งานที่ปฏิบัติงานอยู่มีคุณภาพดีขึ้น					
44. ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของท่านเป็นประโยชน์ต่องานของเพื่อนร่วมงานในปัจจุบันและอนาคต					
45. ท่านเชื่อมั่นว่าท่านมีความรู้ความสามารถมากพอจะใช้เป็นตัวอย่างเพื่อสอนงานให้แก่ผู้อื่นได้					



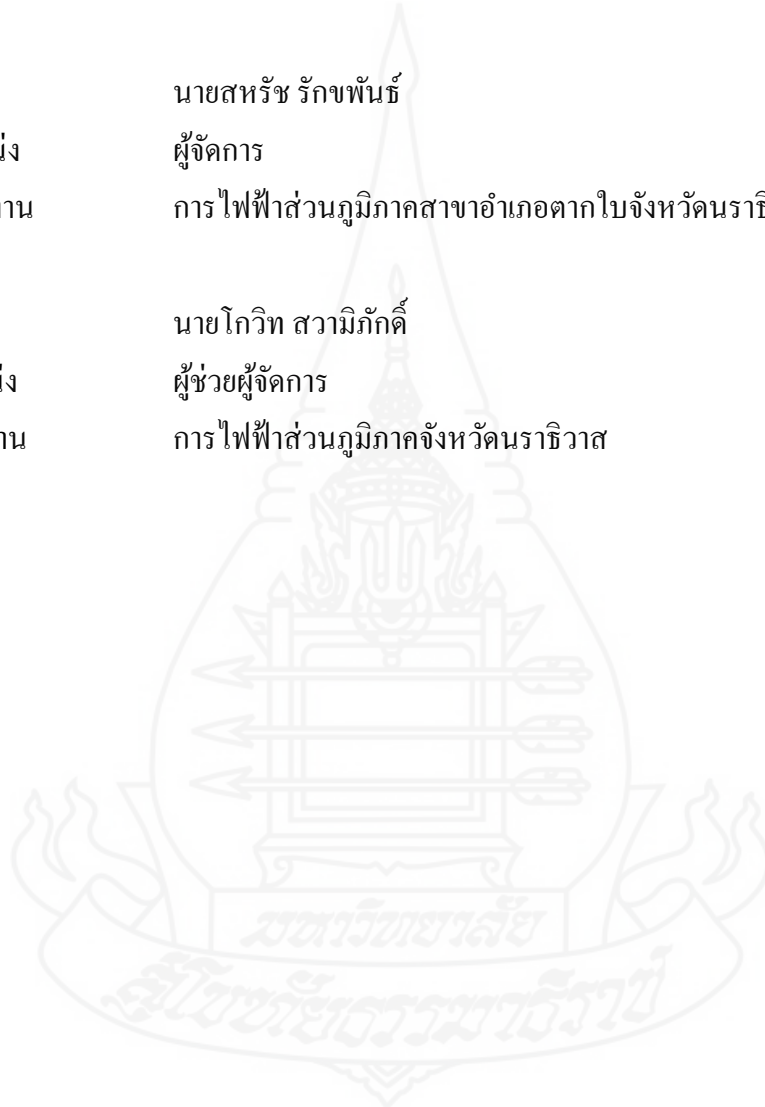
ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



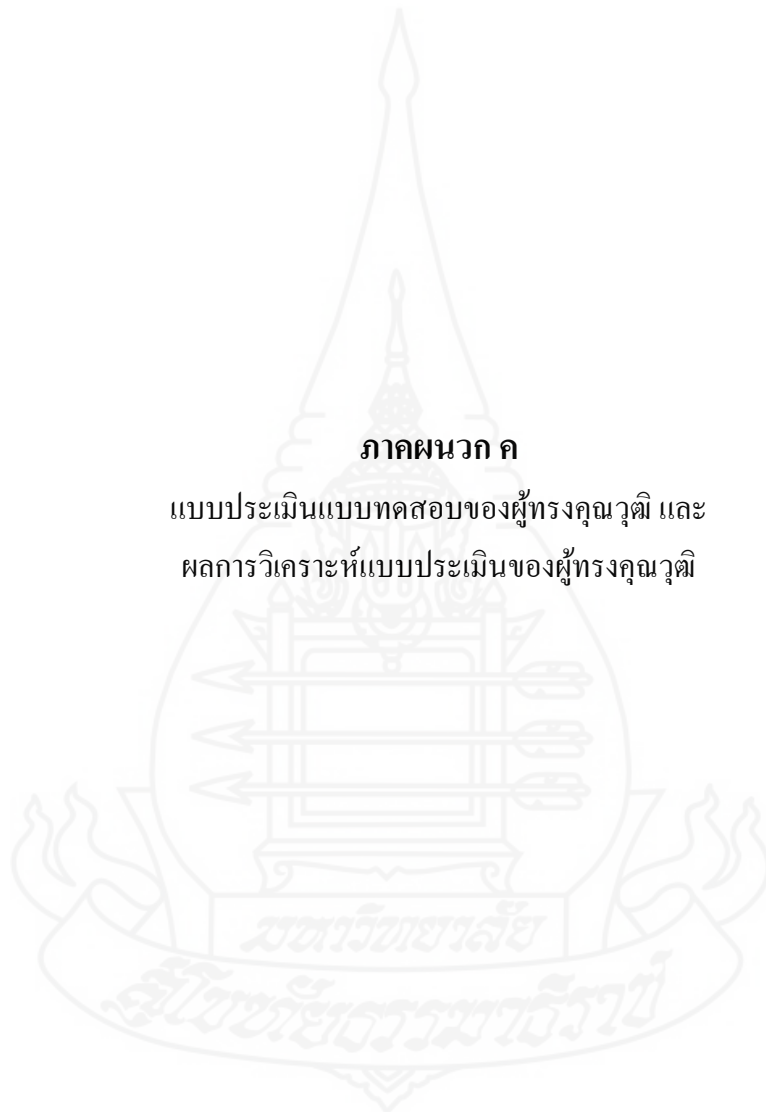
## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

1. ชื่อ นายฉัตรชัย เขียวอุดมพร  
ตำแหน่ง ผู้จัดการ  
หน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส
2. ชื่อ นายสหรัช รักขพันธ์  
ตำแหน่ง ผู้จัดการ  
หน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตากใบจังหวัดนราธิวาส
3. ชื่อ นายโกวิท สวามิภักดิ์  
ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ  
หน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส



**ภาคผนวก ค**

แบบประเมินแบบทดสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ และ  
ผลการวิเคราะห์แบบประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ



### แบบประเมินแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิ

เรื่องปัจจัยที่มีผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา

#### คำชี้แจง

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นของท่านในแบบสอบถาม โดยใส่เครื่องหมาย  
 ✓ ลงในช่องผลการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุง  
 ต่อไป

- +1 หมายถึง แบบสอบถามมีความสอดคล้อง  
 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ  
 -1 หมายถึง แบบสอบถามไม่มีความสอดคล้อง

#### ส่วนที่ 1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1	เพศ				
2	อายุ				
3	สถานภาพการสมรส				
4	รายได้ต่อเดือน				
5	ประสบการณ์การทำงาน				
6	ตำแหน่งงาน				
7	ระดับการศึกษา				
8	ส่วนงานที่สังกัด				



ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
<b>ลักษณะงานที่ทำท่าย</b>					
1.	ท่านได้ปฏิบัติงานใหม่ๆ เสมอ				
2.	ท่านสามารถนำความรู้ ความสามารถของท่าน มาใช้ในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ได้อย่างเต็มที่				
3.	ท่านสามารถพัฒนาความสามารถของตนเอง จากงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ได้อย่างต่อเนื่อง				
<b>โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน</b>					
4.	องค์กรของท่านมีนโยบายในการเลื่อน ตำแหน่งโดยยึดความรู้ความสามารถเป็น สำคัญ				
5.	งานที่ท่านรับผิดชอบมีโอกาทำให้ท่านมี โอกาสก้าวหน้ามากขึ้น				
6.	ท่านสามารถเติบโตตามสายอาชีพได้เมื่อท่าน สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์วัดผลของ องค์กร				
<b>สภาพแวดล้อมของสถานที่</b>					
7.	สถานที่ปฏิบัติงานเอื้ออำนวยให้เกิดการ ปฏิบัติงานอย่างเป็นผลสัมฤทธิ์				
8.	วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงาน มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน				
9.	สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ เอื้อต่อการปฏิบัติงานของท่าน				
<b>นโยบายด้านการพัฒนาทักษะและความรู้</b>					
10.	องค์กรมีนโยบายชัดเจนในการสนับสนุนให้ พนักงานพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง				

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
11.	องค์กรของท่านมีการจัดงบประมาณเพื่อเพิ่มทักษะ และพัฒนาความรู้ ใว้อย่างเป็นทางการ				
12.	ท่านมีความรู้ในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน และงานที่อาจได้รับในอนาคต				
<b>คำตอบแทนและสวัสดิการ</b>					
13.	ค่าจ้างที่ท่านได้รับเหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน				
14.	สวัสดิการอื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ มีมาตรฐานเทียบเท่ากับองค์กรอื่นๆ				
15.	ท่านพึงพอใจกับคำตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรมีให้				
<b>ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน</b>					
16.	ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมมือสนับสนุนและเกื้อกูลกันเพื่อทำงานอยู่เสมอ				
17.	ผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ดูแล และสอนงานให้ ผู้ได้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ				
18.	ท่านและผู้ร่วมงานจากองค์กรอื่นจะแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์การอันอยู่เสมอ				
<b>ความตระหนักในคุณค่าและความสำคัญ</b>					
19.	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรนี้				
20.	ท่านมีโอกาสเสนอแนะความคิดเห็นใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับงานเพื่อให้งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นมีผลสัมฤทธิ์ดีขึ้น				
21.	องค์กรประกาศยกย่องผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น				

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
<b>การมีส่วนร่วม</b>					
22.	องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บริหารระดับสูง				
23.	องค์กรมีช่องทางสำหรับการติดต่อสื่อสารถึงผู้บริหารที่เปิดกว้างอยู่เสมอ				
<b>ความเสมอภาคและความยุติธรรม</b>					
24.	องค์กรมีเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับอย่างชัดเจน และเป็นธรรม				
25.	ท่านมั่นใจได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและเสมอภาค				
26.	เมื่อท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นเหมือนทุกๆ คนในองค์กร				

### ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
<b>คุณภาพของงาน</b>					
27.	ท่านสามารถทำงานได้บรรลุผลด้านคุณภาพได้ตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด				
28.	ท่านเชื่อมั่นว่าผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีระดับคุณภาพดีขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน				
29.	ผู้บังคับบัญชายอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่านอยู่เสมอ				

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
<b>ระยะเวลาการปฏิบัติงาน</b>					
30.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์กำหนดเวลาที่องค์กรกำหนดไว้				
31.	ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าปีที่ผ่านมา				
32.	เวลาที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ขององค์กร				
<b>การตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า</b>					
33.	องค์กรของท่านมีรูปแบบการบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ				
34.	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการของท่านมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง				
<b>นวัตกรรม</b>					
35.	ท่านสามารถนำวิธีการบริการใหม่ๆ มาทดลองใช้เพื่อบริการที่ดีขึ้น				
36.	ท่านมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในหน้าที่อยู่เสมอ				
<b>ประสิทธิภาพ</b>					
37.	ผลงานในปัจจุบันใช้ทรัพยากรน้อยกว่าปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน				
38.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จตามเกณฑ์เวลาขององค์กร				
39.	ท่านสามารถเพิ่มผลงานได้มากขึ้นโดยใช้เวลาและงบประมาณเท่าเดิม				
<b>ความสำเร็จ (ชิ้นงาน)</b>					
40.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้				

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
41.	ท่านเชื่อมั่นว่าผลงานของท่านมีส่วนช่วยให้ องค์กรได้รับผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้นทั้งทางตรง และทางอ้อม				
42.	ผลงานของท่านไม่เคยได้รับการปรับปรุง แก้ไข หลังจากปฏิบัติงานเสร็จสิ้น				
<b>การเรียนรู้ (ประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน)</b>					
43.	ท่านเชื่อมั่นว่าการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทำให้งานที่ปฏิบัติงานอยู่มีคุณภาพดีขึ้น				
44.	ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของท่าน เป็นประโยชน์ต่องานของเพื่อนร่วมงานใน ปัจจุบันและอนาคต				
45.	ท่านเชื่อมั่นว่าท่านมีความรู้ความสามารถมาก พอจะใช้เป็นตัวอย่างเพื่อสอนงานให้แก่ผู้อื่น ได้				

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อ	ข้อความ	ผลการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1.	ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านคิดว่าจะเป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน				

ลงชื่อ.....กรรมการ

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(.....)

...../...../.....

**Reliability****Notes**

Output Created		30-NOV-2013 20:41:24
Comments		
Input	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	30
	File	
Syntax		<pre> RELIABILITY /VARIABLES=var00009 var00010 var00011 var00012 var00013 var00014 var00015 var00016 var00017 var00018 var00019 var00020 var00021 var00022 var00023 var00024 var00025 var00026 var00027 var00028 var00029 var00030 var00031 var00032 var00033 var00034 var00035 var00036 var00037 var00038 var00039 var00040 var00041 var00042 var00043 var00044 var00045 var00046 var00047 var00048 var00049 var00050 var00051 var00052 var00053 /FORMAT=NOLABELS /SCALE(ALPHA)=ALL/MODEL=ALPHA /SUMMARY=TOTAL . </pre>
Resources	Elapsed Time	0:00:00.01

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
VAR00009	179.3667	299.9644	.1281	.9492
VAR00010	179.1333	296.3264	.3984	.9477
VAR00011	179.1000	297.8172	.4369	.9477
VAR00012	179.3667	286.6540	.6455	.9462
VAR00013	179.3333	281.5402	.7370	.9455
VAR00014	179.2333	285.7713	.6701	.9461
VAR00015	179.3000	294.5621	.5432	.9472
VAR00016	179.3333	291.4023	.5006	.9472
VAR00017	179.1667	294.1437	.3117	.9485
VAR00018	178.9667	295.2057	.4288	.9476
VAR00019	179.2000	285.3379	.6667	.9461
VAR00020	179.1333	292.6713	.5432	.9470
VAR00021	178.9333	291.6506	.4589	.9474
VAR00022	178.7000	286.4931	.6522	.9462
VAR00023	178.6667	287.7471	.6487	.9463
VAR00024	178.9667	282.5161	.7587	.9454
VAR00025	179.1000	275.7483	.7357	.9455
VAR00026	179.9333	289.1678	.3346	.9494
VAR00027	178.5667	299.6333	.1980	.9485
VAR00028	178.9333	289.9954	.5294	.9470
VAR00029	179.1000	281.8862	.6772	.9459
VAR00030	179.4333	273.7023	.8047	.9448
VAR00031	179.3667	277.8954	.7492	.9453

VAR00032	179.3000	280.0793	.8081	.9450
VAR00033	179.3000	282.6310	.8031	.9452
VAR00034	179.2667	281.3747	.7785	.9452
VAR00035	179.2000	295.2690	.4536	.9475
VAR00036	179.2333	293.4264	.6107	.9469
VAR00037	179.4667	283.4989	.7801	.9454
VAR00038	179.2333	296.3230	.3623	.9479
VAR00039	179.5333	294.6713	.2878	.9487
VAR00040	179.1333	292.3954	.5582	.9469
VAR00041	179.0667	291.5816	.5040	.9471
VAR00042	179.2667	296.4092	.2337	.9490
VAR00043	179.0000	287.5172	.7944	.9457
VAR00044	179.0333	288.3782	.6351	.9464
VAR00045	179.6333	300.4471	.1421	.9488
VAR00046	179.1667	298.8333	.2646	.9482
VAR00047	179.3000	298.7690	.1796	.9489
VAR00048	178.9667	291.6195	.6330	.9466
VAR00049	178.9000	295.3345	.4603	.9474

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
-------------------------------------	---	--	-----------------------------



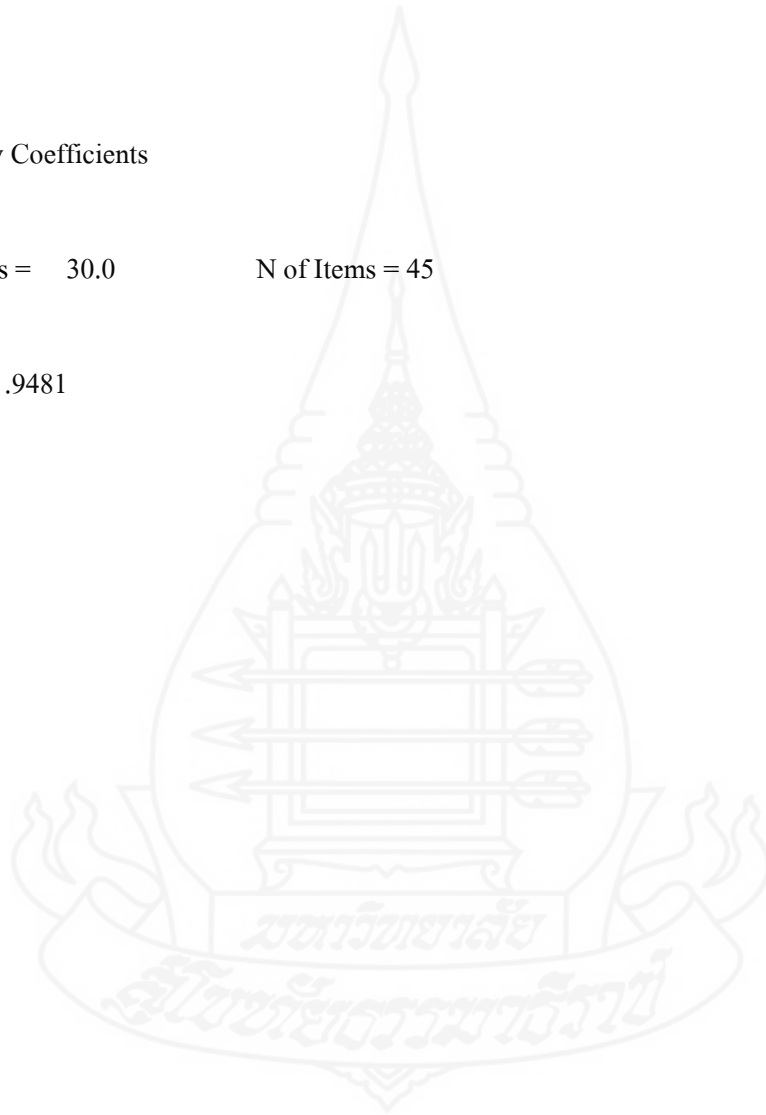
VAR00050	179.3333	292.7126	.3564	.9482
VAR00051	178.8333	296.2126	.2792	.9485
VAR00052	178.8000	292.1655	.5488	.9470
VAR00053	178.9667	290.1023	.5800	.9467

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 45

Alpha = .9481



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสุกัลกษณ์ วัชรืบำรุง
วัน เดือน ปีเกิด	15 กุมภาพันธ์ 2505
สถานที่เกิด	อำเภอสุโขทัย โกลก จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาศิลปศาสตร์ โปรแกรมการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏยะลา พ.ศ. 2540
สถานที่ทำงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา
ตำแหน่ง	นักบริหารงานทั่วไป ระดับ 7

