

WG 120 650



รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

ไพบุลย์ บัจจัยโค

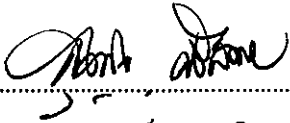
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากภูมิภาค
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นายไพฑูรย์ บัจจัยโค แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนภูมิภาค ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

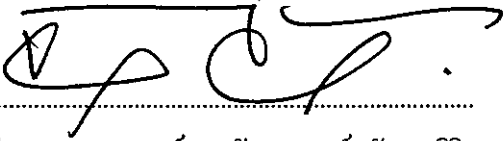
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวกิจ ศรีปัดดา)

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


(ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ จันทศิริ)

กรรมการ


(ผู้ทรงคุณวุฒิ)



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)

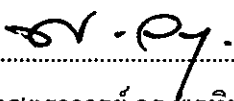


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ฤทธิ์ โสภ)

กรรมการ

(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ วรกุล)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ เต็มองค์ชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....ค.ศ. 2559 พ.ศ.....

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การปฏิบัติงานของกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Multivariate Analysis of Variance (MANOVA)

ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยเชิงสาเหตุที่สามารถพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งเรียงลำดับอำนาจการพยากรณ์จากมากไปหาน้อย ดังนี้การรับรู้บทบาท บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีม และ ความผูกพันต่อองค์กร รูปแบบที่ได้จากวิพากษ์ โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ หลักสูตรการฝึกอบรม ซึ่งมีกิจกรรมทั้งหมด 6 กิจกรรม ประกอบด้วย การสร้างการรับรู้บทบาท การสร้างพลังทีมในการทำงาน การสร้างบรรยากาศองค์กร การสร้างความผูกพันองค์กร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการจัดทำคู่มือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และผลการทดลองการใช้รูปแบบ พบว่า รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีผลทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพิ่มขึ้นมากกว่า ก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จังหวัดร้อยเอ็ด

TITLE : Development of Work Performance Efficiency Model for Roi-Et Provincial Electricity Authority Officers

AUTHOR : Paiboon Patjaikho **DEGREE :** Ph.D. (Regional Development Strategies)

ADVISORS : Asst.Prof.Dr.Rangsan Singhalert Major Advisor

Assoc.Prof.Dr.Narongrit Sopa Co-advisor

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2016

ABSTRACT

The research aimed to 1) analyze casual factors affecting work performance efficiency of Roi-Et Provincial Electricity Authority officers, 2) design a model for work performance efficiency improvement, and 3) implement and evaluate the model. The research methodology was divided into three phases: 1) casual factor analysis, 2) model design and development, and 3) model implementation and evaluation. The samples of phase 1 were 136 officers from ten offices of Roi-Et Provincial Electricity Authority. The Taro Yamane method was employed for calculating the sample size and the sample was selected by using simple random sampling. The instrument used in the study was a five-rating scale questionnaire of .928 reliability. The descriptive statistics used for data analysis were mean, standard deviation, frequency and percentage; and Multiple Linear Regression was used for factor analysis. Phase 2 focused on model design and development, in which a model was designed and developed by a group of 25 participants, consisting of executives and officers of Roi-Et Provincial Electricity Authority and academicians participating in a workshop and focus group discussion to assess and verify the model. Phase 3 focused on model implementation and evaluation, during which the model was implemented with an experimental group of 30 officers selected from Roi-Et Provincial Electricity Authority by using purposive sampling. The pre-test and post-test design was used for this study and Multivariate Analysis of Variance (MANOVA) was used for hypothesis testing.

The research findings indicated that the five major factors significantly affecting the work performance efficiency improvement were role perception, work environment, motivation, team work and organizational commitment. The model of work performance efficiency improvement for Roi-Et Provincial Electricity Authority officers was a training curriculum focusing on knowledge and professional skills. The training activities consisted of creating role perception, team work skills, work environment, organizational commitment, motivation, and handbook. The curriculum quality, which was assessed and verified by the experts, was found at the highest level ($\bar{X} = 4.75$). The findings indicated that the work performance efficiency of Roi-Et Provincial Electricity Authority officers after training was significantly higher than that of the pretest at the .05 level. Additionally, the work performance efficiency of the experimental group and that of the control group after training were significantly different at the .05 level.

Keywords : Model, Work Performance Efficiency Improvement, Roi-Ed Provincial Electricity Authority Officers

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาและช่วยเหลืออย่างดียิ่ง จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ฤทธิ์ โสภาก กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้ให้คำแนะนำ เสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. สุวกิจ ศรีปัดดา ประธานคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ จันทศิริ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้คำปรึกษาชี้แนะ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้วิทยานิพนธ์ถูกต้องสมบูรณ์ขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณนายสัตยชัย เลาห์ทวี ดร.ทนพ.ศิริศักดิ์ พรหมแพน และ ดร.พงษ์ศิลป์ สิมวิเศษ ผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบเครื่องมือให้ถูกต้อง ขอกราบขอบพระคุณนายวิเชียร สุขผล ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ที่กรุณาอนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลและทำการวิจัย ขอขอบพระคุณ นักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เกี่ยวข้อง ในการเข้าร่วมประชุมเพื่อวิพากษ์ ตรวจสอบให้คำแนะนำทำให้งานวิจัยสมบูรณ์ขึ้น ขอขอบพระคุณพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกท่านที่ให้ข้อมูลและให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ ประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ที่มีคุณค่ายิ่งในการศึกษาระดับปริญญาเอก และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนากุมาร ที่ดูแลและเป็นกำลังใจในการวิจัย และที่เป็นพลังใจที่สำคัญคือครอบครัวบังจัย โคที่ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจในการศึกษาจนสำเร็จ

คุณค่าของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบเป็นเครื่องสักการะ บูชาพระคุณของบิดา มารดา ครูอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ไพบุลย์ บังจัย โค

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ค
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ฐ
สารบัญภาพ	ฑ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	5
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ข้อมูลและ โครงสร้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	11
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	16
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร	20
ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
กรอบแนวคิดในการวิจัย	57
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	61
ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	62

หัวเรื่อง	หน้า
ระยะที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	71
ระยะที่ 3 การทดลองใช้ และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	73
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติ งานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด	77
ระยะที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดร้อยเอ็ด	87
ระยะที่ 3 ผลการทดลองและประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิ ภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	107
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	114
วัตถุประสงค์การวิจัย	114
สมมติฐานการวิจัย	114
วิธีดำเนินการวิจัย	115
สรุปผลการวิจัย	117
อภิปรายผล	119
ข้อเสนอแนะ	125
บรรณานุกรม	127
ภาคผนวก ก หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล และหนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือแบบสอบถามเพื่อการวิจัย	138
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	144
ภาคผนวก ค กำหนดการประชุมเชิงปฏิบัติการ	155
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา แบบสอบถาม	159
ภาคผนวก จ ภาพกิจกรรม	165

หัวเรื่อง	หน้า
ภาคผนวก ฉ คู่มือการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า	
ส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด	172
ประวัติผู้วิจัย	193



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตัวแปรอิสระ กลุ่มปัจจัย และที่มาของตัวแปรอิสระ	58
2	แสดงจำนวนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแยกตามสาขา	62
3	ตารางแสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามสาขา	64
4	จำนวนและร้อยละคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	78
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของตัวแปรอิสระ	81
6	เมตริกสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์	82
7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่ สมการถดถอย กับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) และการทดสอบความมี นัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 Change) ในการพยากรณ์ปัจจัย ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	84
8	ค่าสถิติที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสมการพยากรณ์ของตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุด ในการพยากรณ์ ปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	86
9	แนวทางปฏิบัติและหลักเกณฑ์ของสถานที่ทำงานน่าอยู่ น่าทำงาน	98
10	หลักเกณฑ์ ความปลอดภัยของสถานที่ทำงานน่าอยู่ น่าทำงาน	101
11	หลักเกณฑ์ “ สิ่งแวดล้อมดี ” ของสถานที่ทำงานน่าอยู่ น่าทำงาน	103
12	กำหนดการประชุมรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	108
13	ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านบริการบริการ ด้านสนับสนุนและความพึงพอใจของผู้รับบริการ	109

14	เปรียบเทียบคะแนนตัวแปรกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง ในทุกตัวแปรตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แบบ Multivariate Test การวิเคราะห์ค่าสถิติ Multivariate Analysis of Covariance : MANCOVA การเปรียบเทียบ	110
15	ผลการทดสอบ Tests of Within-Subjects Contrasts กลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการพัฒนา	111
16	แสดงผลการทดสอบ Test of Within-subjects Contrasts ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังการพัฒนา	111
17	เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ระหว่างก่อนการพัฒนากับหลังการพัฒนา โดยรวม	112



สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	60
2 แสดงขั้นตอนการวิจัยทั้ง 3 ระยะ	76
3 รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค	103



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1	ทำนั้งสมาธิ และทำหายใจ	105
---	------------------------------	-----



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิต จัดให้ได้อุปโภค จัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรม ในเขตจำหน่าย 74 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2550 : 11)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ตามแผนแม่บทการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่คณะรัฐมนตรีมีอนุมัติเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2541 ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องแปรรูปกิจการให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเปิดให้มีการแข่งขันเสรีในการซื้อขายไฟฟ้า ทุกองค์การต่างค้นหาและนำเสนอแนวทางวิธีการบริหารจัดการองค์การมาใช้เพื่อลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การนำระบบมาตรฐาน ISO มาใช้หรือการเทียบเคียงงาน การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งาน เป็นต้น เทคนิคการบริหารจัดการใหม่ๆ เหล่านี้ ล้วนแต่ต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูงและต้องใช้เวลาในการดำเนินงานแต่มีวิธีการหลายๆองค์กรมักจะมองข้าม นั่นคือ การสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน การปลูกฝังภาวะผู้นำ การสร้างบรรยากาศองค์กรที่ดี หรือแม้กระทั่งการส่งเสริมความตระหนักในการประพฤติปฏิบัติในวัฒนธรรมองค์กร คงไม่มีใครปฏิเสธได้ว่าความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรนั้นๆ เพราะถึงแม้จะมีระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ เครื่องมือ เครื่องจักรที่ทันสมัยเพียงใด หากพนักงานขาดประสิทธิภาพไม่มีความกระตือรือร้นหรือมุ่งมั่นในการทำงานแล้วผลผลิตที่ได้จะไม่สูงหรือมีคุณภาพเท่าที่ควรจะเป็น

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึด

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นหลักการบริหารที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และต่อมาได้ออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมาย การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าให้เป็นที่ไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ ภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เกินความ จำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลงานของบุคลากรและหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ (สำนักงานพัฒนา ระบบราชการ. 2549 : 1)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ 3 ประการ (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.2550:3) ได้แก่ 1) ปรับปรุงการจัดหาและการ บริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่าเสมอ เชื่อถือได้ เพียงพอ และรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลง 2) พัฒนากิจการด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน และ 3) พัฒนาการบริหารองค์กร การบริหารงาน บุคลากรและการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย แผนงาน/โครงการ/งาน โดยมี แผนปฏิบัติการภายใต้กรอบของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) และแผนการลงทุนของการไฟฟ้าในช่วงแผนฯ9 และแผนวิสาหกิจ กฟภ. ฉบับที่ 5 (ฉบับปรับปรุงสำหรับปี 2547-2549) มุ่งเน้นให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า ให้ได้มาตรฐานสากลในระดับที่เหมาะสมและเป็นธรรม การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ตรงต่อ ความต้องการของลูกค้า การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งให้มี การจัดหาและใช้พลังงานทดแทนอย่างมีมาตรฐานและความปลอดภัย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2547 : 30)

ในปัจจุบันการทำงานเกิดขึ้นหลากหลายรูปแบบมากขึ้น จากอดีตซึ่งมีระบบอำนาจ หน้าที่ตายตัว เต็มไปด้วยกฎเกณฑ์ต่างๆ บุคคลเหล่านั้นอาจจะทำงานเพื่อจุดประสงค์หลักคือ ค่าตอบแทนแต่นั้น ไม่ใช่จุดประสงค์หลักเพียงอย่างเดียว นอกเหนือจากนั้นพนักงานทุกคน คาดหวังในการมีคุณภาพชีวิตที่ดีเช่นกัน ดังนั้นองค์กรที่ดีมีหน้าที่ในการเอื้ออำนวย สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมให้แก่พนักงานและมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถ

มีสายการบังคับบัญชาที่เหมาะสมและยุติธรรม ให้คำตอบแทนที่เหมาะสม อีกทั้งยังต้องให้การสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน เนื่องจากความแตกต่างของพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งทางด้านอารมณ์ ความถนัด ความประพฤติ ความสามารถ เจตคติ ความต้องการความแตกต่างทางสังคม ลักษณะนิสัยมีความแตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้สามารถพัฒนาได้ขึ้นกับปัจจัยต่างๆ ที่จะกระตุ้นให้แต่ละคนมีพฤติกรรมต่างกัน องค์กรจะทำอย่างไรเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีเจตคติที่ดีในการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ลดปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นและให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรธุรกิจของรัฐขนาดใหญ่ที่ดำเนินงานมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มีการบริหารงานเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าตลอดจนประโยชน์สูงสุดของ กฟภ. ซึ่งได้นำเนินการมาเป็นระยะเวลายาวนานด้วยความมั่นคงและความมีชื่อเสียงในการบริหารกิจการที่ดี ได้รับการยกย่องและเชื่อถือสืบเนื่องมาจากการประพฤติปฏิบัติที่ดีที่สั่งมาของพนักงานทุกคน

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีแนวทางหลายทาง ตั้งแต่การลดจำนวนพนักงาน โดยจัดให้มีโครงการเกษียณก่อนครบอายุ โดยให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ได้มีการนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเข้ามาใช้แต่ยังไม่เห็นผลเป็นรูปธรรมมากนัก ซึ่งถือว่ายังไม่ได้ให้ความสำคัญกับพนักงานผู้ที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งๆ ที่หลักการพื้นฐานของการบริหาร คือ การดำเนินการให้บุคลากรในองค์กรทำหน้าที่ในความรับผิดชอบให้เกิดผลงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ดังนั้น การปฏิบัติงานบุคลากรจึงเป็นแก่น (Core) ของการจัดการซึ่งต้องได้รับการเอาใจใส่ว่าพนักงานจะต้องปฏิบัติอะไรและอย่างไรจึงจะสนับสนุนวัตถุประสงค์องค์กร ไม่ใช่ให้ความสนใจแก่การจัดหาและการจัดการทรัพยากรนำเข้า (Input) ที่เป็นเงินงบประมาณ เครื่องมือ เครื่องจักร และมนุษย์ในฐานะปัจจัยการผลิต ดังที่ทำกันอยู่แต่ต้องให้ความสนใจกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรและหาแนวทางที่ทำให้การปฏิบัติงานต่างๆ เป็นไปในลักษณะที่สนับสนุนวัตถุประสงค์องค์กร จากผลการวิจัยจำนวนมากพบว่าองค์กรที่ประสบความสำเร็จ องค์กรที่มีความเป็นเลิศ องค์กรที่มีผลประกอบการดี คือ องค์กรที่รู้จักใช้คนให้เป็น (Achievement Through People) (สุพิน เกษาคุศล, 2544) นอกจากนั้น ได้มีนักวิจัยทำการศึกษาในเรื่องปัจจัย

ต่างๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน เช่น ศิริกุล เกียรติไกร (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ อายุ ระดับการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสรายุทธ กลิ่นมาหอม (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่องเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นอกจากนั้น พัฒนา มาตยะศรี (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคือ ระดับการศึกษา และสมศักดิ์ พรหมพันธุ์ห่าว (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานคือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การปกครอง บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ในส่วนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีผู้ศึกษาในเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ปัญหาและอุปสรรคการนำแผนปฏิบัติไปปฏิบัติ และมีผู้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงาน ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย การรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรและการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (สุรียน เฟื่องธรรม, 2553)

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ตั้งอยู่จังหวัดอุบลราชธานี มีหน้าที่รับผิดชอบ 8 จังหวัด ประกอบด้วย อุบลราชธานี ศรีสะเกษ ยโสธร ร้อยเอ็ด มหาสารคาม กาฬสินธุ์ มุกดาหาร และอำนาจเจริญ จังหวัดร้อยเอ็ดเป็นจังหวัดที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (อุบลราชธานี) มีหน้าที่ดูแลควบคุมกำกับสำนักงานไฟฟ้าสาขาย่อยทั้งหมด 10 สาขา โดยมีบุคลากรทั้งหมด 205 คน สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปตามระบบการบริหารบุคคลโดยมีการกำหนดมาตรฐานงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามโครงสร้างใหม่ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีและรวดเร็วขึ้น และจากการศึกษานำร่อง โดยการสอบถามประชาชนที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าจังหวัดร้อยเอ็ดพบ จำนวน 30 คนพบว่า ร้อยละ 60 พบว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามข้อร้องเรียน ยังเกิดความล่าช้าในระบบการบริการ ร้อยละ 30 ไม่พึงพอใจในการให้บริการ และร้อยละ 10 พบว่าไม่รับโทรศัพท์จากผู้ใช้บริการกรณีแจ้งเหตุขัดข้อง (แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ สำนักงานไฟฟ้าจังหวัดร้อยเอ็ด, 2556)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด มีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และนำข้อมูลที่ค้นพบมากำหนดยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ และพัฒนารูปแบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้วนำรูปแบบที่สร้างขึ้น ไปทดลองใช้กับกลุ่มพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและประเมินผลการใช้รูปแบบนั้น เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและเหมาะสมสามารถนำไปปฏิบัติได้ และนำรูปแบบดังกล่าวไปเป็นแนวทางและประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานและบริบทที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกันต่อไป

คำถามการวิจัย

1. มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด
2. รูปแบบในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดควรเป็นอย่างไร
3. ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมื่อนำไปทดลองใช้ได้ผลเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นสมมติฐานเพื่อใช้ทดสอบความถูกต้องของทฤษฎี ได้ว่า

1. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมและปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. หลังจากทดลองใช้รูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดีขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. พื้นที่เป้าหมาย เป็นการศึกษาในเขตพื้นที่ในจังหวัดร้อยเอ็ด 10 สาขา
2. ระยะเวลาวิจัย การวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ระยะคือ
 - ระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ
 - ระยะที่ 2 สร้างรูปแบบในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ
 - ระยะที่ 3 ทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ระยะที่ 1
 - 3.1 ประชากร คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานในจังหวัดร้อยเอ็ด 10 สาขา จำนวน 205 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด. 2557)
 - 3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดขนาดตัวอย่างของ ทาโรยามาเน (ริงสรร์ค สิงหเลิศ. 2551 : 70 ; อ้างอิงมาจาก Taro Yamane. 1973 : 727) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 136 คน ผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)
4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในระยะที่ 2
 - 4.1 ประชากร ได้แก่ บุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดรูปแบบและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นักวิชาการ ลูกค้า และผู้มารับบริการในจังหวัดร้อยเอ็ด
 - 4.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นักวิชาการ ลูกค้า และผู้มารับบริการในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยเลือกแบบเจาะจง จำนวน 25 คน
5. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ระยะที่ 3

5.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานในสาขาจังหวัดร้อยเอ็ด และสาขาอำเภอเกษตรวิสัย

5.2 กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มควบคุม ใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ให้ได้จำนวนรวมทั้ง 2 กลุ่ม 60 คน กลุ่มทดลอง ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานในสาขาจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 คน และกลุ่มควบคุม ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานใน สาขาอำเภอเกษตรวิสัย จำนวน 30 คน ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มต้องสมัครใจเข้าร่วมโครงการในการวิจัย

6. ตัวแปรที่ใช้ศึกษาในการวิจัยระยะที่ 1

6.1 ตัวแปรอิสระ เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ

6.1.1 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

6.1.2 ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท

6.1.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร

6.1.4 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม

6.1.5 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

6.2 ตัวแปรตาม เป็นผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ คือ ประสิทธิภาพด้านการบริการ ประสิทธิภาพด้านการสนับสนุน และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

7. ตัวแปรที่ใช้ศึกษาในการวิจัยระยะที่ 3

การวิจัยระยะนี้ เป็นขั้นตอนการทดลองใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

7.1 ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

7.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งประกอบด้วย

7.2.1 ประสิทธิภาพด้านการบริการ

7.2.2 ประสิทธิภาพด้านการสนับสนุน

7.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

รูปแบบการพัฒนา หมายถึง วิธีการ กิจกรรม โครงการหรือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกับการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประสิทธิภาพการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งวัดจากประสิทธิผลด้านการบริการ ประสิทธิภาพด้านการสนับสนุน และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พนักงานการไฟฟ้า หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการไฟฟ้าในสำนักงานการไฟฟ้า โดยทำหน้าที่ ติดตั้งและเดินสายไฟฟ้าในอาคารบ้านเรือน บำรุงรักษา จัดทำบัญชีการบริหารงานบุคคล และ ให้บริการแก่ประชาชน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด หมายถึง องค์กรธุรกิจของรัฐสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 10 สาขา คือสาขาจังหวัดร้อยเอ็ด สาขาอำเภอสุวรรณภูมิ สาขาอำเภอเกษตรวิสัย สาขาอำเภออาจสามารถ สาขาอำเภอศรีสมเด็จ สาขาอำเภอธวัชบุรี สาขาอำเภอเมืองสรวง สาขาอำเภอจตุรพักตรพิมาน สาขาอำเภอเชียงขวัญและ สาขาอำเภอบ้านดงธานี อำเภอธวัชบุรี

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่ส่งผลให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่กระทำในระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในองค์กรต่อ องค์กร แสดงถึงความพยายาม มุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้องค์กรได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรประกอบไปด้วย ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การยอมรับเป้าหมายและนโยบายการบริหารขององค์กร การทุ่มเท ความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. การรับรู้บทบาท หมายถึง การรับรู้ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เกี่ยวข้องกับบทบาท และการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับจากหน่วยงานและการปฏิบัติงานตามความคาดหวัง จากบุคคลที่เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความขัดแย้งในบทบาท และด้านความคลุมเครือในบทบาท

3. บรรยายสององค์กร หมายถึงลักษณะของการรับรู้ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ โดยรับรู้ บรรยายภาพของสถานที่ทำงาน เช่น นโยบาย โครงสร้างในการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจและค่าตอบแทน การเอาใจใส่และการได้รับความสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน

4. การทำงานเป็นทีม หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความรู้และทักษะที่เหมาะสม ยอมรับ วางแผนในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความรู้ทักษะ สามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้การทำงานดียิ่งขึ้น

5. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง วิธีการ หรือการกระทำ ที่เป็นแรงผลักดันให้บุคคลในองค์กรแสดงพฤติกรรม มีความพอใจ กระตือรือร้นในการทำงาน ให้ความร่วมมือ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรเพิ่มมากขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เหมาะสมและสามารถนำไปปฏิบัติได้
2. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานในด้านต่างๆมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์และนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรอื่นที่มีลักษณะงานและบริบทที่เหมือนกันหรือใกล้เคียงกันต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลและโครงสร้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.2 การบริหารและพื้นที่รับผิดชอบ
 - 1.3 โครงสร้างองค์กรและหน้าที่
 - 1.4 บริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด
2. ประสิทธิภาพในการทำงาน
 - 2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
 - 2.3 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร
 - 3.1 แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กร
 - 3.2 บทบาทของพนักงานในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
 - 3.3 นโยบายการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
4. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 4.1 ความผูกพันต่อองค์กร
 - 4.2 การรับรู้บทบาท
 - 4.3 บรรยากาศองค์กร
 - 4.4 การทำงานเป็นทีม
 - 4.5 แรงจูงใจในการทำงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ข้อมูลและโครงสร้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความเป็นมาพอสังเขปดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2550)

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้ครั้งแรก เมื่อปี 2427 ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นหมื่นไวยวรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เคนสายไฟฟ้าและติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าที่กรมทหารม้าซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน

กิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการ เมื่อทางราชการตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบวรภิบาล กรมสาธารณสุขุ กระทรวงมหาดไทยและก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐม เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรกเมื่อปี 2473 จากนั้นไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่างๆ ณะเดียวกัน มีเอกชนสัมปทานและจัดตั้งการไฟฟ้าหลายแห่ง ต่อมาในปี 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้าเทศบาลกระทรวงมหาดไทยและภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น “ กองไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ”

หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้วทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัดและอำเภอต่างๆ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ได้มีการจัดตั้ง “ องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ” เมื่อปี 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศ ตามพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมการบริหารภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทยและรัฐบาล โดยนายกรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีทุนเดิมตามกฎหมาย 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแล 117 แห่งการติดตั้งสำนักงานในตอนแรก ใช้ตึกกรมโยธาเทศบาลเป็นสำนักงานชั่วคราว ภายหลังได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานในที่ดินบริเวณหมวดพัสดุกองก่อสร้าง กรมโยธาเทศบาล ริมคลองประปา สามเสน ถนนพระราม 6 และในปี 2503 ยกฐานะ “ องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ” เป็น “ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ”

2. การบริหารและพื้นที่รับผิดชอบ

การบริหารงานและพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อธิบายได้พอสังเขป ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2550)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนงานให้คำแนะนำ ตลอดจนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาค ได้แบ่งบริหารงานออกเป็นผู้ว่าการ รองผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ สำนักผู้ว่าการ สำนักตรวจสอบภายในสำนักผู้ตรวจการ สำนักกฎหมาย สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล ฝ่ายและกองสำหรับในส่วนภูมิภาค แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ แต่ละภาคประกอบด้วย 3 การไฟฟ้าเขต (เทียบเท่าระดับฝ่าย) รวมเป็น 12 การไฟฟ้าเขต มีหน้าที่ควบคุม และให้คำแนะนำแก่สำนักงานการไฟฟ้าต่างๆ ในสังกัด รวม 936 แห่ง ในเขตความรับผิดชอบ 74 จังหวัด ทั่วประเทศ ทั้งนี้จะครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแบ่งพื้นที่รับผิดชอบเป็น 4 ภาค 12 เขต ดังนี้

1. ภาคเหนือ

1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ (กฟน.1)
ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง เชียงราย และพะเยา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิจิตร โลก (กฟน.2)
ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ พิจิตร กำแพงเพชร สุโขทัย แพร่ น่าน และอุตรดิตถ์

1.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี (กฟน.3)
ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6จังหวัด คือ ลพบุรี สิงห์บุรี เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ อุทัยธานี และชัยนาท

2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี (กฟน.1) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ อุดรธานี หนองคาย บึงกาฬ ขอนแก่น เลย สกลนคร นครพนม และหนองบัวลำภู

2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัด อุบลราชธานี (กฟผ.2) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ อุบลราชธานี ยโสธร ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ศรีสะเกษ มุกดาหาร และอำนาจเจริญ

2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัด นครราชสีมา (กฟผ.3) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์

3. ภาคกลาง

3.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (กลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (กฟก.1) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 7 จังหวัด คือ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ปทุมธานี สระบุรี นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว

3.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (กลาง) จังหวัดชลบุรี (กฟก.2) ควบคุมดูแล การไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 5 จังหวัด คือ ชลบุรี สระเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี และตราด

3.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (กลาง) จังหวัดนครปฐม (กฟก.3) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ นครปฐม สมุทรสาคร สุพรรณบุรี และ กาญจนบุรี

4. ภาคใต้

4.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ใต้) จังหวัดเพชรบุรี (กฟต.1) ควบคุมดูแล การไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี สมุทรสงคราม ชุมพร และระนอง

4.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช (กฟต.2) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ นครศรีธรรมราช ตรัง กระบี่ สุราษฎร์ ธานี ภูเก็ต และพังงา

4.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ใต้) จังหวัดยะลา (กฟต.3) ควบคุมดูแลการ ไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ ยะลา ปัตตานี นราธิวาส สงขลา สตูล และพัทลุง

3. โครงสร้างองค์กร และหน้าที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีเป้าหมาย ที่จะดำเนินงานเป็นเชิงธุรกิจมากขึ้นเนื่องจาก ประเมินว่าในอนาคตหากมีการแปรรูป ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าต้องมีการแข่งขันจากผู้ประกอบการ รายใหม่เข้ามามีมากขึ้น และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะขยายธุรกิจ และการลงทุนออกไปสู่ธุรกิจ อื่นๆ เพื่อสร้างรายได้เสริมให้แก่องค์กร จึงมีการปรับเปลี่ยน โครงสร้างองค์กร เพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และขีดความสามารถในการแข่งขันรองรับการดำเนินงานเชิงธุรกิจในอนาคต และโครงสร้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มธุรกิจ ดังนี้

1. กลุ่มธุรกิจเครือข่าย รับผิดชอบระบบเครือข่าย และระบบจำหน่าย มีหน้าที่หลักที่สำคัญคือ การวางแผนพัฒนาระบบไฟฟ้า การควบคุมส่งจ่ายไฟ การปฏิบัติการระบบไฟฟ้า
2. กลุ่มธุรกิจจำหน่ายและบริการรับผิดชอบการจำหน่าย และให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด โดยประสานงานอย่างใกล้ชิดกับกลุ่มธุรกิจเครือข่าย เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับบริการที่รวดเร็ว และมีความพึงพอใจสูงสุด
3. กลุ่มพัฒนาองค์การรับผิดชอบดูแลงานนโยบาย และวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์การในภาพรวม งานปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อเป็นบริษัทในเครือ งานพัฒนาธุรกิจใหม่เพื่อรองรับการแข่งขันเชิงธุรกิจ รวมทั้งงานประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กร และงานนโยบายเศรษฐกิจพลังงาน
4. กลุ่มธุรกิจลงทุน รับผิดชอบงานพัฒนาธุรกิจลงทุน ด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ด้านวิศวกรรม ด้านสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อให้เป็นธุรกิจที่สามารถสร้างรายได้เสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
5. กลุ่มธุรกิจสนับสนุนและบริการรับผิดชอบงานอำนวยความสะดวก งานบัญชี และการเงิน งานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้กับกลุ่มธุรกิจต่างๆ ในองค์การ

สำหรับหน่วยงานขึ้นตรง ผู้ว่าการ ประกอบด้วย สำนักผู้ว่าการ สำนักกฎหมาย สำนักตรวจสอบภายใน เป็นต้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2549)

การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

งานบริการที่เป็นธุรกิจหลักการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานจำหน่ายและบริการ ซึ่งมีหน้าที่ติดต่อสื่อสารและให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง และงานบริการหลักๆ ประกอบด้วย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2543)

1. งานรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า
2. งานติดตั้งมิเตอร์
3. งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย
4. งานก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย
5. งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
6. งานจดหน่วยวางใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

7. งานบริการรับชำระค่าไฟฟ้า และค่าธรรมเนียม

8. งานบำรุงรักษามิเตอร์ และหม้อแปลง

4. บริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ตั้งอยู่ที่ 308 หมู่ที่ 7 ถนนเลี่ยงเมือง ตำบลคงลาน อำเภอ เมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการไฟฟ้าชั้น 2 มีพนักงานทั้งหมด จำนวน 205 คน มีโครงสร้างการบริหารในการทำงาน โดยแยกเป็นแผนกบริการดังนี้ คือแผนกบริหารงานทั่วไป แผนกบัญชีและประมวลผล แผนกคลังพัสดุ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แผนกก่อสร้าง แผนกบริการลูกค้าและ แผนกมิเตอร์ มีการไฟฟ้าในสังกัด จำนวน 11 แห่ง แยกเป็นการไฟฟ้าสาขา 3 แห่ง และการไฟฟ้าสาขาย่อย 6 แห่ง มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 12 อำเภอ จำนวนหมู่บ้านที่รับผิดชอบ 1,476 หมู่บ้าน โดยมีภารกิจ คือจัดหาให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. ให้บริการทางไฟฟ้าและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ได้แก่ ระบบภูมิสารสนเทศ ระบบไฟฟ้า (GIS) ระบบควบคุมสั่งการจ่ายไฟฟ้าอัตโนมัติ (SCADA) ระบบมิเตอร์อัจฉริยะ ระบบการอ่านหน่วยการใช้ไฟฟ้าอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก ระบบการสื่อสารผ่านใยแก้วนำแสงและอุปกรณ์สื่อสารความเร็วสูง เป็นต้น

2. PEA Smart Grid วางโครงข่ายระบบไฟฟ้าเป็น PEA Smart Grid เพื่อควบคุมการผลิต ส่ง และจ่ายพลังงานไฟฟ้ารองรับระบบและบริการต่างๆ เช่น การเชื่อมต่อระบบไฟฟ้าจากพลังงานทางเลือกรถยนต์ไฟฟ้าช่องทางการบริการอิเล็กทรอนิกส์แบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จและมิเตอร์อัจฉริยะอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย ได้มาตรฐานสากล

3. 1129 PEA Call Center บริการลูกค้าสัมพันธ์ทางโทรศัพท์หมายเลข 1129 ให้บริการทางข้อมูลด้านไฟฟ้า แก๊วกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ข้อเสนอแนะหรือร้องเรียนเกี่ยวกับบริการ และอื่นๆ

4. บริการไฟฟ้าแก่ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมให้คำปรึกษาออกแบบระบบไฟฟ้าและสถานีไฟฟ้าก่อสร้างระบบไฟฟ้าและสถานีไฟฟ้าตรวจสอบและวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าตลอดจนการให้คำปรึกษาด้วยเทคโนโลยีและเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ดำเนินงาน โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์และความชำนาญสูง

5. บริการฝึกอบรม จัดฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาดูงาน แก่หน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศด้วยบุคลากรและวิทยากรที่มีทักษะเชี่ยวชาญในงานวิชาชีพ ในหลักสูตรด้านการไฟฟ้า ได้แก่ การวางแผนระบบจำหน่ายไฟฟ้าการออกแบบการก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้าการปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าการจัดการระบบจำหน่ายไฟฟ้าการพัฒนาไฟฟ้าในพื้นที่ชนบท (รายงานประจำปีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด. 2558)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

1. ความหมาย

นักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการกระทรวงศึกษาธิการ (2542 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่าและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด

สำนักงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548 : 4) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิตและความคุ้มค่าของการลงทุน

ยูวูซ กุลาตี (2548 : 10) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ต้องการ (Doing Things Right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

Avila, Fern & Mann (1988 : 45) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Performance) ว่าประกอบขึ้นด้วย 3 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรม (Behavior) ผลงาน (Performance) และประสิทธิผล (Effectiveness)

Jex (1998 : 26) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Job Performance) หมายถึง พฤติกรรมทุกอย่างของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงาน และมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร

Mackenzie, Podsakoff & Fetter (1993 : 30) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นพฤติกรรมที่ถูกประเมินในรูปแบบขององค์ประกอบของพฤติกรรมที่ส่งผลต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

Motowidlo, Borman & Schmit (1997 : 72-73) ให้ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นพฤติกรรมและการประเมินองค์ประกอบของพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลหรือประสิทธิภาพขององค์กรสามารถถูกประเมินได้ในทางบวกหรือทางลบ ผลของการประเมินจะบ่งบอกถึงสภาพหรือเงื่อนไขในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ด้วยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นการสนับสนุนหรือ เป็นอุปสรรคในการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

Cascio (1998 : 300) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบ ที่สำคัญ 3 ประการ คือ เป้าหมาย (Goals) การวัด (Measurement) และการประเมินผล (Assessment) กิลลี (Gillies. 1994 : 536) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการเป็นผลผลิตของปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ความสามารถ (Abilities) แรงจูงใจ (Motivation) และสภาพแวดล้อม (Environment) โดยการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ถูกต้องแม่นยำจะเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มผลผลิตภาพของการให้บริการ

จากความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยผลงานมีคุณภาพ มีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วทันเวลา การประหยัด การคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์ ซึ่งแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ถูกวัดและประเมินในรูปแบบขององค์ประกอบทางพฤติกรรมที่ส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายของสำนักงานการไฟฟ้า ผลของการประเมินจะบ่งบอกให้ทราบได้ว่าการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นมีประสิทธิภาพหรือเป็นอุปสรรค ในการบรรลุถึงเป้าหมายของสำนักงานการไฟฟ้าหรือประสิทธิภาพของการให้บริการกับผู้มารับบริการ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เชิงเศรษฐศาสตร์ แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังนี้

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538 ; อ้างถึงใน ชานินทร์ สุทธิบุญชร. 2543) ซึ่งเห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดย ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีสะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร หนัเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

เชิงสังคมศาสตร์ แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2525 : 123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการหมายถึงผล การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย์ (Human Satisfaction and Benefit Produced) และยังคงพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามา พิจารณาด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2526 : 198) นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการ บริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531 : 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพจะเป็นเครื่องชี้วัดความ เจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กรผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการ ที่ เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นมีผู้ที่ศึกษาไว้มาก ซึ่งใน การศึกษาได้ให้นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกไว้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม แรก ได้นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฐานะของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ (Task Performance) หรือเรียกว่า พฤติกรรมตามบทบาท (In-Role Behavior) (e, g., Jex. 1998 : 52-

54) และกลุ่มที่นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฐานะของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวม (Overall Performance) (e.g., Jex, 1998 : 26-30) ซึ่งได้นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นพฤติกรรมทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวกับการทำงาน อันหมายรวมถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance)

Motowidlo (1997 : 72-82) ได้เสนอทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Theory of Individual Difference in Task and Contextual Performance) ซึ่งจำแนกประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือการปฏิบัติงานตามบทบาทที่ได้รับมอบหมายในการทำงานหรือตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และ 2) การปฏิบัติงานตามสถานการณ์หรือการปฏิบัติงานที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมขึ้นเองตามสภาพการณ์ที่พบเห็น โดยปราศจากคำสั่งใด ๆ อย่งไรก็ดี พฤติกรรมที่แสดงขึ้นนั้นจะต้องก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรในทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 2 ประเภท จะถูกนำมาประเมินเป็นการปฏิบัติงานรวมของพนักงาน เพื่อนำมาพิจารณาในการให้ผลตอบแทนตามระบบขององค์กรต่อไป

Fivars & Gosnell (1966 : 125) กล่าวว่า การปฏิบัติงานของพยาบาลในรูปของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Performance) เป็นวิธีการที่จะทำให้ทราบถึงระดับของการปฏิบัติในสภาพที่เป็นจริง เนื่องจากการประเมินจากพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติว่าได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด รวมทั้งทักษะและความชำนาญของผู้ปฏิบัติด้วย และหากนำผลการประเมินไปใช้เพื่อการพัฒนาบุคคลหรือเพื่อป้องกันแล้ว การประเมินในรูปแบบของพฤติกรรมจะเป็นวิธีที่เหมาะสม

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการศึกษานี้ประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่

3. องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 4 ประการ คือ

3.1 คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมียุทธภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และความพึงพอใจ

3.2 ปริมาณงาน (Quantity) ที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3.3 เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัย

3.4 ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ฉะนั้นบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้นคิดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร

1. แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร

ณัฐพันธ์ เชนรพันธ์ (2545) ได้กล่าวว่า กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรไว้ดังนี้ คือ

1. การพัฒนาองค์กร

ปัจจุบัน การทำธุรกิจเป็นเกมการแข่งขันที่ซับซ้อนหลากหลาย และยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้นทุกขณะ เนื่องจากมีความเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และมีอัตราการปรับตัวที่รวดเร็วเพิ่มขึ้นกว่าในอดีต ทำให้องค์กรธุรกิจต่างจำเป็นต้องดำเนินงาน เพื่อตอบสนองต่อแรงกดดันจากสภาพแวดล้อม และข้อจำกัดของสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม และทันที่วงที่ หลักการและเทคนิคของการพัฒนาองค์กรสามารถแก้ไขปัญหาย่อยอย่างเป็นระบบ เป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนช่วยองค์กรให้สามารถปรับเปลี่ยนตนเองให้ทันสมัย (Self-Renewal) ตลอดเวลา

2. การพัฒนาองค์กร จะมีส่วนประกอบหลักที่สำคัญ 3 ประการ

2.1 การเพิ่มความสามารถในการทำงานขององค์กร การพัฒนาองค์กร จะศึกษาวิเคราะห์ปัญหาเพื่อกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหา และปรับปรุงการทำงานในระดับต่างๆ ขององค์กร ตั้งแต่บุคคล หน่วยงานหรือองค์กรเพื่อให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นด้วย วิธีการทางพฤติกรรม

2.2 ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมาชิกขององค์กร การมีพื้นฐานจิตวิทยามนุษยนิยม (Humanistic Psychology) ที่เชื่อว่า มนุษย์ทุกคนมีความสามารถ และต้องการจะมีสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ดังนั้นผู้บริหารจะต้องจัดโครงสร้างองค์กร ระบบงานและบรรยากาศในการทำงานที่สร้างความพอใจในงาน เปิด โอกาสให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้า

และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เขามีสุขภาพและพร้อมจะทุ่มเทให้กับงานและองค์กรอย่างเต็มที่

2.3 การพัฒนาองค์กรมีพื้นฐานจากวิชาสังคมศาสตร์ ถึงแม้ปัจจุบันเทคนิคการพัฒนาองค์กรได้ขยายตัวและบูรณาการเข้ากับเทคนิคบริหารอื่นๆ เช่น การบัญชีและการเงิน การปรับปรุงเทคโนโลยีสำนักงานและการดำเนินงาน และการจัดโครงสร้างระบบงานใหม่ เป็นต้น แต่ไม่ว่าเราจะพัฒนาองค์กรไปในรูปแบบใดเราก็จะต้องประยุกต์การเข้าใจและหลักการทางสังคมศาสตร์และมนุษย์สัมพันธ์มาประยุกต์ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในทิศทางที่ต้องการ

3. สาเหตุการพัฒนาองค์กร

3.1 ความซับซ้อนและความหลากหลายขององค์กร การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าในสังคมปัจจุบันทำให้องค์กรหลายแห่งต้องปรับตัวจนมีโครงสร้างที่ซับซ้อนและมีรูปแบบหลากหลาย ซึ่งเราจะเห็นรูปแบบการปรับตัวในระดับต่างๆ เช่น การรีอับระบบ (Reengineering) การแตกออกเป็นหน่วยธุรกิจย่อย (Business Unit) การลดระดับการบังคับบัญชา (Delaying) หรือการลดขนาดองค์กร (Downsizing) เป็นต้น ทำให้มีการปรับเปลี่ยนระบบและวิธีการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อบุคคลที่ปฏิบัติทั้งในเชิงกายภาพและจิตใจ ทำให้ฝ่ายบริหาร ไม่เพียงแต่ต้องตัดสินใจเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กร แต่จะต้องสามารถวางแผนและพัฒนาองค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ทั้งบุคคลและองค์กร

3.2 พลวัตของสภาพแวดล้อมการขยายตัวและเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ภายนอกเช่น เศรษฐกิจ สังคม เศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยี แลโลกาภิวัตน์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานต่างๆ เช่น ลูกค้า คู่แข่ง ผู้ขายวัตถุดิบ และท้องถิ่น ต่างจะมีอิทธิพลต่อการดำรงอยู่ขององค์กรและบุคคล ซึ่งเราจะเห็นได้จากแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในระดับมหภาคของประเทศ ที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของประชากร ได้สร้างแรงผลักดันให้องค์กรธุรกิจต้องปรับตัวและดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของแรงงานเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น

3.3 ความยืดหยุ่นและการตอบสนองต่อปัญหาองค์กรต้องมีความยืดหยุ่นต่อแรงกดดันและสามารถตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนของสภาพแวดล้อมซึ่งอาจจะสร้าง โอกาสหรืออุปสรรคให้แก่องค์กร โดยอุปสรรคที่เกิดขึ้นอาจจะมีรูปแบบที่แตกต่างจากอดีต ทำให้องค์กรต้องสามารถตอบสนองต่อปัญหาได้อย่างเป็นระบบและตรงประเด็น ซึ่งต้องอาศัยความรู้

ความสามารถ และความพร้อมขององค์กร ในการรับรู้และตระหนักถึงปัญหา การวิเคราะห์สาเหตุ การสังเคราะห์คำตอบ และการแก้ไขที่ถูกต้อง ผ่านทางทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพและเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างตนเอง กลุ่ม องค์กรและสภาพแวดล้อมที่ดี

3.4 แรงผลักดันของเทคโนโลยี ปัจจุบัน เทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำธุรกิจทั้งด้านการผลิต การบริหาร การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอุตสาหกรรมทำให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีของตนเพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทัดเทียมหรือเหนือกว่าองค์กรอื่นๆ ในอุตสาหกรรม มิเช่นนั้นก็จะถูกแข่งขันแซงหน้า และอาจจะต้องออกจากการแข่งขันไปในที่สุด ซึ่งเราสมควรให้ความสนใจกับเทคโนโลยีต่างๆ ดังนี้

3.4.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือ IT ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ชุดคำสั่งอุปกรณ์สื่อสาร ระบบ Internet จะเป็นกลจักรสำคัญในการสื่อสาร ประสิทธิภาพและความคล่องตัวให้แก่ องค์กร ผ่านระบบการจัดการข้อมูลที่เหมาะสม ที่ช่วยให้การตัดสินใจแก้ไขปัญหาถูกต้องและเหมาะสมกับข้อจำกัดของสถานการณ์

3.4.2 เทคโนโลยีการผลิตและการปฏิบัติงาน (Production operations Technology) เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะช่วยให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและผลผลิตสูงขึ้น ตลอดจนช่วยในการปฏิบัติงานของบุคคลให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งช่วยเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการดำเนินงานของธุรกิจ

3.4.3 เทคโนโลยีการบริหารงาน (Management Technology) เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะช่วยให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพทั้งในการวางแผน การปฏิบัติการและควบคุม เช่น การ Benchmark (Benchmarking) การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) หรือที่เรียกว่า TQM หรือการรี้อปรับระบบ (Re-Engineering) เป็นต้น โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทั้ง โครงสร้างและวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรให้ก้าวหน้าและทันสมัยซึ่งจะช่วยสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

3.5 การตื่นตัวด้านจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากแรงผลักดันของกระแสการดำเนินงานอย่างโปร่งใส และมีคุณธรรม จากปัจจัยแวดล้อมภายนอก เช่น รัฐบาล ท้องถิ่น องค์กรพัฒนาเอกชน และลูกค้าแล้ว ผู้บริหารในองค์กรต่างๆ ยังตื่นตัวและให้ความสำคัญกับการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม สื่อสัจย์ และรับผิดชอบต่อสังคม ลูกค้าและพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานซึ่งเป็นเป็นส่วนประกอบที่สำคัญอันดับหนึ่งขององค์กรที่สมควรได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและเสียสละให้แก่องค์กร โดยพร้อมจะ

ปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือขอบเขตการทำงานของคุณ เพื่อให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง

2. บทบาทของพนักงานในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร

บทบาทของพนักงานในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรต้องมุ่งเน้นด้านการเรียนรู้ การมีจิตสำนึก การเสริมสร้างศักยภาพและทัศนคติเชิงบวกของบุคลากร

สมชาย หิรัญภักดี (2542) ได้กล่าว ถึงการพัฒนาฝ่ายบริหาร : ปัจจัยสำคัญ เพื่อความสำเร็จ โดยมีแนวคิดต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยสำคัญ 5 ประการ เพื่อความสำเร็จ (Five key Factors for Success) คือ

1.1 การขยายทักษะของผู้บริหารระดับสูง (CEO) ที่เปิดโอกาสให้ได้บังคับบัญชา เสนอข้อเสนอแนะต่าง

1.2 บริษัทที่ประสบความสำเร็จ ในกระบวนการพัฒนาผู้บริหาร จะมีความเข้าใจชัดเจนอย่างต่อเนื่องและเข้าใจนโยบายและปรัชญาการพัฒนา ซึ่งมีกระบวนการผู้บริหารดังนี้

1.2.1 การทำให้แน่ใจว่าฝ่ายบริหารที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการจะต้องสามารถตอบสนองการมอบหมายงานในปัจจุบันและในอนาคตได้อย่างเพียงพอ

1.2.2 สร้างวัฒนธรรมขององค์กรโดยการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเชื่อ ค่านิยมและปฏิบัติด้านการบริหาร

1.2.3 เตรียมผู้บริหารระดับสูง ให้มีการโต้ตอบต่อธุรกิจที่ซับซ้อน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมโดยการจัดให้ผู้บริหารมีประสบการณ์ ความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการสั่งงานในอนาคต

1.2.4 พัฒนาและเตรียมฝ่ายบริหารระดับสูงให้เกิดความรับผิดชอบต่อการทำงาน

1.3 นโยบายและกลยุทธ์การพัฒนาผู้บริหารให้ประสบความสำเร็จ จะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ วัตถุประสงค์และความท้าทายของบริษัท

1.4 กระบวนการพัฒนาผู้บริหารเพื่อให้ประสบความสำเร็จจะมีปัจจัยที่ควรคำนึง 3 ประการ คือ

1.4.1 กระบวนการวางแผนความสำเร็จรายปี

1.4.2 การวางแผนการพัฒนาการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน

1.4.3 โปรแกรมการศึกษา ทั้งภายใน และภายนอก ด้วยการเลือก

โปรแกรมการศึกษา ของมหาวิทยาลัย

1.5 การพัฒนาผู้บริหาร เป็นความรับผิดชอบของการบริหารตามสายงานมากกว่าเป็นหน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

2. การพัฒนาฝ่ายบริหารในระดับโลก (Executive Development in Global Companies) การคัดเลือกและพัฒนาฝ่ายบริหาร เพื่อการพัฒนาไปปฏิบัติงานต่างประเทศเป็นสถานการณ์ที่ลำบากใจเพราะการเพิ่มขึ้นของเศรษฐกิจโลก ทำให้นายจ้างต้องพัฒนาผู้บริหารสำหรับการปฏิบัติงานในต่างประเทศตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นเรื่องยากกว่าภายในประเทศ ดังนั้นบริษัทจำนวนมากจึงได้มีการพัฒนาผู้บริหารระหว่างประเทศขึ้น และทำการฝึกอบรมซึ่งประกอบด้วยสิ่งต่างดังนี้

2.1 เลือกผู้สมัคร ซึ่งมีภูมิหลังด้านการศึกษาและประสบการณ์ที่เหมาะสมกับการทำงานต่างประเทศ

2.2 เลือกบุคคลที่มีบุคลิกภาพ และสถานะทางครอบครัวที่สามารถเข้าใจวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงได้ในสภาพแวดล้อมใหม่

2.3 วางนโยบายเกี่ยวกับการไปตั้งถิ่นฐานใหม่ของพนักงานให้ชัดเจน

2.4 ให้ผู้บริหารและครอบครัวได้มีการยอมรับด้านวัฒนธรรมและสภาพท้องถิ่นที่จะย้ายเข้าไปทำงาน

2.5 จัดให้ผู้บริหารที่ย้ายไปทำงานในต่างประเทศมีที่ปรึกษา เพื่อช่วยให้เขาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

2.6 กำหนดแผนสำหรับช่วยพนักงานและครอบครัวที่ย้ายกลับบ้าน เกิดหลังจากที่ไปทำงานที่อื่น ให้สามารถปรับตัวใหม่ได้ทั้งด้านอาชีพการงานและชีวิตส่วนตัว

3. นโยบายการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นโยบายการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย แผนปฏิบัติทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านการวิจัยและพัฒนา 3) ด้านระบบไฟฟ้า 4) ด้านการตลาด 5) ด้านการพัฒนาองค์กรและการจัดการและงานตามนโยบายของรัฐ รวมทั้งการจัดการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เหมาะสม

ระบบประเมินผลการทำงานรัฐวิสาหกิจ เกี่ยวข้องกับพนักงานทุกคนอย่างไร ท่านทราบหรือไม่ (กองวิเคราะห์และแปลผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2545)

ระบบการประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ คืออะไร

รัฐบาลโดยกระทรวงการคลัง ได้ตั้งเป้าหมายปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจให้สูงขึ้น และได้เปลี่ยนแนวคิดในการกำกับรัฐวิสาหกิจจากการควบคุมขั้นตอนใน

การทำงานมาเป็นการควบคุมผลงานของรัฐวิสาหกิจแทน โดยให้ได้อำนาจแก่คณะกรรมการ และผู้บริหารรัฐวิสาหกิจสามารถตัดสินใจเพื่อการบริหารการจัดการภายในองค์กรได้เองเพื่อ รัฐวิสาหกิจปฏิบัติงานได้คล่องตัวรวดเร็วยิ่งขึ้น

การประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจทุกสิ้นปี จะมีการประเมินออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ผลงานดีขึ้นมาาก (5 คะแนน) ดีขึ้น (4 คะแนน) ปกติ (3 คะแนน) ต่ำ (2 คะแนน) ต่ำมาก (1 คะแนน) เพื่อให้รัฐวิสาหกิจมีกำลังใจในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน คณะรัฐมนตรี ได้อนุมัติระบบแรงจูงใจที่สะท้อนระดับผลงาน กล่าวคือ ให้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นเมื่อผลงานดี และให้ค่าตอบแทนลดลงเมื่อผลงานตกต่ำลง โดยจะแบ่งเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนประจำปี รัฐวิสาหกิจไว้ในช่องปกติ กล่าวคือ หากมีการดำเนินงานในระดับปกติเท่าที่ผ่านมาจะสามารถ บรรลุเป้าหมายปกติแสดงว่าได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพมากขึ้นผลงานดีขึ้น หรือดีขึ้นมาากก็จะ ให้ดีกว่าระดับเป้าหมายปกติ แสดงว่ามีประสิทธิภาพตกต่ำลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ซึ่ง กระทรวงการคลังได้กำหนดกรอบการดำเนินงานรวม 5 ข้อ คือ

1. ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
2. ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
3. การตอบสนองประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. การพัฒนาองค์กร
5. การกำกับดูแลที่ดี (ใช้วัดระดับผู้บริหารสูงสุดและคณะกรรมการ กฟผ.)

พนักงานควรทำอย่างไรจึงจะช่วยให้ กฟผ. มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

1. พนักงานทุกคนควรทำความเข้าใจกับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร
2. พนักงานที่ดีจะต้องเป็นผู้ใฝ่รู้ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเสมอ
3. เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การไม่ยึดถือความคิดเห็นของ

ตนเองเป็นหลัก จะช่วยแก้ ปัญหาความขัดแย้ง การปฏิบัติงานจะคล่องตัวเร็วขึ้น

4. รู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม
5. รู้จักวางแผนใช้เวลาให้คุ้มค่า
6. ทำงานเป็นทีม มีการประสานงานข้ามสายงาน เพื่อระดมข้อมูลและทักษะใน

แต่ละด้าน

7. มีทักษะการสื่อสารที่ดี
8. มีสัมพันธภาพที่ดีกับทุกคน
9. มีจิตสำนึกเรื่องคุณภาพและการบริการสูงสุดในการทำงานที่รับผิดชอบ

10. ช่วยกันประหยัดลดความสูญเสีย
11. ปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด
12. ให้ความร่วมมือต่อกิจกรรมของหน่วยงาน
13. มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน

เฉลิมพงษ์ มีสมนัย (2543) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาดังนี้

1. บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา

1.1 ผู้บังคับบัญชากับงานผู้บังคับบัญชา จะต้องรู้งานในหน่วยงานทั้งหมด รวมทั้งรู้ด้วยว่าผู้ที่ปฏิบัติงานซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเองนี้ จะต้องมีความสามารถอย่างไรบ้าง ในการทำงานจะต้องมีแผนงานที่ชัดเจน ดูแลจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้เพียงพอ อย่างไรก็ตามในการทำงานจะต้องมีแผนงานที่ชัดเจน ดูแลจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้เพียงพอจะใช้งานอยู่เสมอ

1.2 ผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงกว่า ในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องยินยอมรับผิดชอบปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังสามารถ

1.3 ผู้บังคับบัญชากับผู้ใช้บริการ/ลูกค้าต้องเอาใจใส่สนใจความรู้สึกและความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการของหน่วยงานของตนเป็นผู้จัดการอยู่ในขณะเดียวกันก็ต้องหาทางปรับแก้ไขการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากที่สุด

1.4 ผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน เมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น จะต้องให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกัน โดยยึดหลักการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

1.5 ผู้บังคับบัญชากับพนักงานหน่วยงานอื่น การให้ความสะดวกในการติดต่อ มีอิทธิพลไม่ตรีที่จะประสานงาน

1.6 ผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้ให้การฝึกอบรมสอนแนะนำงานเอาใจใส่ดูแลการทำงานให้มีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. บทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา

2.1 ต้องมีความจริงใจกับผู้บังคับบัญชา ปากกับใจตรงกัน

2.2 ให้ความสนใจงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มขีดความสามารถ

2.3 นำเสนอผลงานทันการ ทันเวลา

2.4 งานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ถึงแม้ว่าจะได้ปฏิบัติเสร็จตามที่ได้รับมอบหมายแล้วควรได้พิจารณาว่าควรจะทำอะไรเพิ่มเติม เพราะบางเรื่องผู้บังคับบัญชาอาจจะยังคิดไม่ถึง

2.5 เสนอแนะให้ความเห็นในการปฏิบัติงานว่าควรทำอย่างไรจึงจะดียิ่งขึ้น

2.6 หากทำงานผิดพลาดบกพร่องจะต้องกล้ารับผิดชอบ ขอโทษ รับคำตำหนิและรีบแก้ไข

2.7 อย่าทำงานหรือดำเนินงานในลักษณะปกป้องตนเองจนเกินเหตุ เพราะจะทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความลังเลคิดว่าเป็นที่ไม่กล้ารับผิดชอบ

2.8 เมื่อผู้บังคับบัญชา ให้คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงงานหรือปรับปรุงตนเองต้องตระหนักว่าผู้บังคับบัญชาทำไปด้วยความหวังดี

2.9 มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานพิเศษอื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย อย่าถือว่าธุระไม่ใช่

2.10 ยำนำข้อผิดพลาด จุดอ่อนหรือเรื่องส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาไปพูดให้คนอื่นฟัง

2.11 ให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาเท่าที่ปฏิบัติได้

2.12 ห้ามกล่าวหาวิจารณ์หรือตำนิเพื่อนร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา

2.13 ให้ความเคารพยกย่องผู้บังคับบัญชาตามสมควร

2.14 ปกป้องผู้บังคับบัญชา เมื่อเห็นว่าสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติถูกต้อง
 ธารณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2547) ได้กล่าวถึง การพัฒนาสายอาชีพของพนักงานสำหรับพนักงานมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งพนักงานได้

ตระหนักว่าองค์กรไม่ได้ละเลยถึงการสร้างโอกาสในความก้าวหน้าต่อสายอาชีพของตน

2. สร้างโอกาสให้พนักงานได้รับรู้ถึงความต้องการหรือความคาดหวังใน

การทำงานของหัวหน้างาน ที่มีต่อตนเอง พนักงานจะได้รับรู้ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนที่ควรปรับปรุงเพื่อพัฒนาและปรับปรุงให้การทำงานดีขึ้น

3. รับรู้ความมั่นคงในสายอาชีพของตนเองว่าต่อไปจะเติบโต หรือก้าวสู่ไป

ตำแหน่งหรือหน่วยงานหรือหน่วยงานใด ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

4. สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่องานที่ได้รับผิดชอบ เพราะพนักงานได้มีส่วนในการวางแผนกำหนดเป้าหมายและรับรู้ทิศทางการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นความต้องการของเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้ประกอบการ เพราะการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง การมีศักยภาพของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ สามารถทำงานให้เกิดผลผลิตได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในเชิงธุรกิจจะทำให้เพิ่มผลผลิตได้
 อย่างดี มีผู้ทรงคุณวุฒิให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ พอจะประมวลมาเป็นตัวอย่างได้ดังนี้

ณัฐธัญ ถนักรบ (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงการกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้องมีคุณภาพ และมาตรฐานซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์และภักดีต่อองค์กร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2526 : 504) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำงานให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน

ติน ปรัชญพฤทธิ (2542 : 130) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุ บุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ

Plowman & Peterson (1989 : 325 ; อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์. 2547 : 11) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

ประสิทธิภาพการทำงาน วัดจากความรู้สึกพึงพอใจ ดังที่ วิชัย แหวนเพชร (2534) กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้ยอดการผลิตตกต่ำในองค์กรธุรกิจ ทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิมคนงานขาดงานเปลี่ยนงานบ่อยหรือมาทำงานแต่ทำไม่ได้ ไม่เต็มความสามารถสิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อองค์กรธุรกิจในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. ทำให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข นโยบายการบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน
3. เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
4. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
5. ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานระดับสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหาองค์ประกอบต่าง ๆ สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน และเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี และ ความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์กรมี

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าบุคลากรในองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างสูงในการบริหารจัดการ ปัจจัยนำเข้าของการผลิตในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตหรือผลของการปฏิบัติงานที่ดี อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงที่สุด ย่อมจะส่งผลให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วย ซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรขององค์กรนั้นปราศจากความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ฉะนั้นการที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งความพึงพอใจเป็นกระบวนการหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจ จึง

สามารถกล่าวได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเป็นการสร้าง การผลักดัน ชักนำ หรือโน้มน้าวให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานและสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จากความสำคัญของบุคลากรที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ลดต่ำลงหรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ในการวิจัยครั้งนี้ในการวัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้วิจัยประยุกต์จากการประเมินผลการปฏิบัติ จากพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการ โดยประเมินจากสมรรถนะหลักตามที่ ก.พ. กำหนด 5 ตัว คือ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ 4) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม 5) การทำงานเป็นทีม โดย คิดคะแนนเป็นร้อยละ 30 และแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค คิดคะแนนเป็น ภูมิภาค ร้อยละ 70

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยที่จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพ เช่นความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความผูกพันต่อองค์กร และบรรยากาศของหน่วยงาน รายได้ค่าตอบแทนและความมั่นคงของผู้ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน การรับรู้บทบาทและความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลและส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยปัจจัยเหล่านี้เป็นเสมือนกับสิ่งที่กำหนดให้สมาชิกในองค์กรได้รับรู้บทบาทของตนเองและจะสะท้อนออกมาในด้านพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรได้รับจากสมาชิกในองค์กร โดยตรงและโดยอ้อม ด้วยความสัมพันธ์ของปัจจัยหลายๆด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุ จึงมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาและการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของสมาชิก ในองค์กร สำหรับการศึกษานี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่ง ผู้วิจัยได้สรุปตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดร้อยเอ็ด มีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

1.1 ความหมายความผูกพันต่อองค์กร

Greenberg & Baron (1993) ได้สรุปนิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า คือ ขอบเขตของแต่ละคนที่แสดงให้เห็นถึงว่าเขาและเธอมีความเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างไร และยังหมายถึง ความตั้งใจที่จะไม่จากองค์กรไป ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ นิวสโตร์ม และ เดวิส (Newstorm, J. W, and David, K. 1993) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ระดับที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคลากรที่จะคงอยู่มีส่วนร่วมในองค์กรต่อไป และเป็นเครื่องวัดความตั้งใจของบุคลากรที่จะคงอยู่ต่อไปในอนาคต

Schalk & Freese (1997) ให้ ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เป็นความเต็มใจของพนักงานที่จะทำงานให้กับองค์กร โดยให้ผลงานอยู่ในระดับมาตรฐานตามสัญญาที่ตกลงกันไว้กับองค์กร

Northcraft & Neale (1990) กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรว่า ไม่ใช่เพียงความจงรักภักดีเท่านั้น แต่ยัง หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่บุคลากรในองค์กร ได้แสดงความเห็นถึงความเกี่ยวข้องของพวกเขามีต่อองค์กรและยังคงดำเนินเพื่อความสำเร็จและสิ่งที่ดีต่อองค์กร

Buchanan (1974) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เป็นความรู้สึก เป็นพวกเดียวกันความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) แสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการปฏิบัติตามบทบาทของแต่ละคนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความรู้สึกรักและรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้นเมื่อนักคนเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่งจะก่อให้เกิดการลงทุนเรียกว่า “ Side Bet” ซึ่งอาจเป็นรูปของเวลา กำลังการสติปัญญาที่เสียไป เมื่อเป็นเช่นนั้น บุคคลนั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว แต่ถ้าเขาลาออกครบกำหนดก็เท่ากับบุคคลนั้นย่อมหวังประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้นการที่บุคคลได้เข้ามาทำงานเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไรก็เท่ากับการลงทุนของเขาได้สะสมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความ

ยากลำบากที่จะตัดสินใจออกจากองค์กรเพราะหากตัดสินใจนี้เป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร

Marsh and Mannair (1977) ได้ให้ความหมายของคำว่าผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะให้ความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นความพยายามที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป และมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

Steers (1976) ให้ความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความหนาแน่นของความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อองค์กรและเกี่ยวข้องกับองค์กรซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายทั้งค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะให้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อ

ประโยชน์ขององค์กร

3. ความปรารถนาที่จะคงอยู่หรือรักษาไว้ซึ่งสถานภาพสมาชิกของ

องค์กร

Allen and Meyer (1990 ; อ้างถึงใน อรรวรรณ อยู่คง. 2546 : 14) เสนอว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยเป็นสิ่งเหนี่ยวรั้ง (Golden Handcuff) ให้คนยังอยู่ในองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งเชื่อมโยงพนักงานเข้ากับองค์กร โดยที่ผูกพันด้านจิตใจเกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่ขององค์กรเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนจากองค์กรและการรับรู้ถึงการขาดทางเลือก หรือความยากลำบากในการหางานใหม่ทำให้บุคคลจำเป็นที่อยู่ขององค์กรในขณะที่ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดค่านิยมส่วนบุคคล และความรู้สึกรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ทำให้บุคคลรู้สึกว่าเขาควรอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป

Herbiniak and Alutto (1972) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปรากฏการณ์ที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ในรูปของการลงทุนทางกายและสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะละทิ้งองค์กรเพื่อเพิ่มรายได้ สถานภาพ ความเป็นอิสระทางอาชีพ หรือการมีเพื่อนร่วมงานมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ก็ตาม

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ดังกล่าวสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรในทางที่ดี และต้องการที่จะอยู่กับองค์กรให้ยาวนานที่สุด โดยไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรไป ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะของความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน

1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

Dunhum and Other (1989 ; อ้างถึงใน อรวรรณ อยู่คง. 2546 : 17-18) แสดงความคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน เกิดจากสภาพการณ์ที่แตกต่าง ดังนี้

1. ความผูกพันองค์กรด้านจิตใจ เกิดจากปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ คุณลักษณะของบุคคล (Personal Characteristic) คุณลักษณะของงาน (Job Characteristic) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) คุณลักษณะของโครงสร้าง (Structural Characteristic) นอกจากนี้ Steers and Mottaz ยังพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจประกอบด้วย

1.1 การรับรู้เรื่องงาน ได้แก่ การมีอิสระในการทำงาน (Task Autonomy) การรับรู้ว่างานที่ตนทำมีความสำคัญ (Task Significance) งานมีเอกลักษณ์ (Task Identity) และความหลากหลาย ต้องใช้ทักษะในการทำงาน (Skill Variety)

1.2 การรับรู้เกี่ยวองค์กร การพึ่งพาองค์กร (Organization Dependability) คือ ความรู้สึกของพนักงานต่อองค์กรในการมองเห็นผลประโยชน์ที่ได้รับ
องค์กร

1.3 การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการจัดการ (Participatory Management) คือความรู้สึกของพนักงานว่า พวกเขาสามารถมีอิทธิพลในการตัดสินใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงที่อยู่ในองค์กรของพนักงาน เกิดจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ประการ คือ ขนาดและจำนวนของการลงทุนที่บุคคลทำลงไป และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือก โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ จะส่งผลต่อการได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น และเกี่ยวพันกับการยังคงอยู่ในองค์กรของบุคคล จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันด้านองค์กรคงอยู่ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง ความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจที่จะลาออก

3. ความผูกพันองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ได้รับความอิทธิพลมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยเริ่มจาก ครอบครั้ว วัฒนธรรม ขบวนการหล่อหลอมขัดเกลาสังคมขององค์กร (Organization Socialization) ในตอนแรกเริ่มเข้าสู่องค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานเชื่อถือและฝังใจ (First Impression) ไปตลอด หากพนักงานเหล่านี้ได้รับการปลูกฝังให้เห็นความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์กรตั้งแต่แรก ก็มีแนวโน้มว่าเขาจะเป็นผู้มีความผูกพันองค์กร เพราะจากวิถีปฏิบัติในองค์กร ตั้งแต่เริ่มแรกได้ปลูกฝังความเชื่อของพนักงานที่ว่าองค์กรคาดหวังให้พวกเขามีความจงรักภักดีต่อองค์กรให้มากที่สุด

Buchanan (1974) การส่งเสริมความผูกพันของสมาชิกที่มีต่อองค์กร เป็นสิ่งสำคัญเพื่อความอยู่รอดต่อองค์กร ตลอดจนความผาสุกและประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้น องค์กรนอกจากจะสรรหา คัดเลือก บรรจุ และแต่งตั้งบุคคลเข้าสู่ระบบแล้วองค์กรจะต้องสามารถรักษามูลค่าบุคคล ไว้ด้วยการพยายามสร้างเจตคติด้านความผูกพันให้เกิดกับสมาชิกแต่ละบุคคลในองค์กร เจตคติความผูกพัน จึงมีความสำคัญต่อองค์กร คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออก (Turnover) จากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่า ความพึงพอใจในงาน เพราะสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กร โดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนให้เห็นถึงการตอบสนองของบุคคลต่อเงื่อนไขของงานในแง่ใดแง่หนึ่งโดยเฉพาะ

2. ความผูกพันต่อองค์กรจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันและสถานที่ทำงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานแต่สถานการณ์ชั่วคราวจะไม่มีผลกระทบต่อความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กร

Fazzi (1994) ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อการบริหารงานสมัยใหม่ โคนเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นสามารถที่จะนำไปสู่การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กร และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันและความรักภักดีต่อพนักงาน เพื่อลดการสูญเสียบุคคลกรที่มีแก่องค์กรไป

Miner (1992 ; อ้างอิงใน สรรเสริญ เตชะนุรพา. 2545 : 29-30) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Mowday, Porter และ Steers โดยแบ่งองค์กรประกอบของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน ที่สำคัญ ดังนี้

1. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กรในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือ เมื่อพนักงานเกิดความเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนืองคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบกับผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการได้ลงทุนลงแรงไปในองค์กร และเป็นการยากหรือเป็นไปไม่ได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2. ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่น เพื่อทำงานให้กับองค์กรที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

Steers (1977) กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างทันทีทันใดในสิ่งแวดล้อมการทำงาน ขณะที่เจตคติความผูกพันต่อองค์กรการพัฒนายาวนาน แต่มั่นคงตามระยะเวลาที่ผ่านมา

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพขององค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กร จะเป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความรู้สึกของการเป็นเจ้าขององค์กรด้วย เช่นกัน

3. ลดโอกาสการคุกคามจากภายนอก เนื่องจากผลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

Smith and Other (1983) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถส่งผลที่ตามมาในแง่ที่เป็นประโยชน์กับองค์กร คือ สมาชิกจะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรยิ่งขึ้นทั้งนี้อาจจะเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งเขายินดีกระทำเพื่อองค์กรโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทนใดๆ

จากแนวคิดของนักวิจัยที่กล่าวไว้ พอสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรมาก จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานพอใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรด้วยความเต็มใจ และพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ สามารถที่จะพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย และแผนงานที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยนำไปปรับปรุงเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา เป็นปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.3 การวัดความผูกพันต่อองค์กรในการวิจัยนี้ผู้วิจัยปรับใช้เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรของ วีระนุช มยุเรศ (2544 : 89-95) โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษากับ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย ข้อคำถาม 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงมากที่สุดถึงไม่จริง

2. ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท

2.1 ความหมายการรับรู้บทบาท

การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายของบุคคลจากการรับสัมผัสจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งการรับรู้นี้อาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ประสบการณ์ การสนใจ อารมณ์ สติปัญญา ความรู้ เป็นต้น และเป็นกระบวนการที่เกิดแทรก ระหว่างสิ่งเร้า และการตอบสนอง

สุพัตรา สุภาพ (2538) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า เป็นการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ดังนั้น บทบาทจึงเป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งที่ได้รับตาม โครงสร้างทางสังคม โดยรูปแบบของพฤติกรรมดังกล่าวจะถูกกำหนดโดยความคาดหวังของกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้อง กับตำแหน่งนั้น (Katz & Kahn. 1978 : 43) ด้วยการแสดงบทบาทขึ้นอยู่กับความคาดหวังของคนในสังคมด้วย ดังนั้น บทบาทของบุคคลจึงได้รับการคาดหวังจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคม และบุคคลก็คาดหวังถึง บทบาทของคนอื่นเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม หน้าที่การคาดหวังในบทบาทของบุคคลจะมีความแตกต่างกัน ด้วยบุคคลมีความคิดและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในการแสดงบทบาทสามารถจำแนกเป็น 2 บทบาท คือ บทบาทที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งที่ได้รับ และบทบาทที่ถูกคาดหวังให้แสดงออกจากสมาชิกในสังคม

จากการศึกษาของ ริซโซ เฮ้าส์ และ เลิร์ทแมน (Rizzo, House & Listzman. 1970 : 150) เกี่ยวกับการรับรู้บทบาทของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า การรับรู้บทบาทสามารถจำแนก ได้ออกเป็น 2 มิติ คือ มิติความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) และมิติความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) ซึ่งการจำแนกการรับรู้บทบาทออกเป็น 2 มิตินี้ ได้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทของบุคลากรทางการแพทย์ในประเทศไทยอย่างแพร่หลาย (วิรัตน์ ปานศิลา : 2542)

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาการรับรู้บทบาทของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด โดยประเมินว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดมีการรับรู้บทบาทของตนเองได้ ชัดเจนหรือไม่ และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นอาชีพที่ถูก

คาดหวังในการแสดงออกถึงบทบาทต่าง ๆ ดังนั้น พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเกิดความรู้สึกขัดแย้งหรือไม่ที่จะแสดงบทบาทนั้น จึงจำแนกการรับรู้บทบาทเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านความขัดแย้งในบทบาท 2) ด้านความคลุมเครือในบทบาท ดังรายละเอียดดังนี้

ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำตามบทบาทตนเองที่มีตั้งแต่สองบทบาทขึ้นไป เป็นความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมขัดแย้งหรือไม่ขัดแย้งเป็นความรู้สึกตรงกันข้ามในการที่จะต้องกระทำตามบทบาทในสองบทบาทที่เกี่ยวข้องกัน (Rizzo, House & Listzman. 1970 : 155) ด้วยเป็นสถานการณ์ที่บุคคลต้องเผชิญกับความคาดหวังที่เป็นการแข่งขันหรือขัดแย้ง เมื่อสมาชิกในกลุ่มไม่มีความคาดหวังร่วมกันหรือเป็นการปฏิบัติงานตรงข้ามกับความคาดหวังของตนเอง หรือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมกัน หรือในเวลาเดียวกันของพฤติกรรมที่ต้องแสดงบทบาทมากกว่าสองอย่าง และไม่เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้ ในขณะที่ จอร์จ และ โจนส์ (George & Jones. 1999 : 30) ให้ความหมาย ความขัดแย้งในบทบาทว่า เป็นการเกิดขึ้นของพฤติกรรมที่คาดหวังหรืองานที่แตกต่างจากการคาดหวังของบุคคลอื่น

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องปฏิบัติหน้าที่ในหลายบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกัน และในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการปฏิบัติส่วนหนึ่งของหน่วยงานหรือทีมงานด้วย ในการดำเนินกิจการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แต่ละสาขาที่เปิดให้บริการ ประกอบด้วย บุคลากรในหลายสายงานและมีการปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรในหลายสายงาน ทำให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถูกคาดหวังให้ปฏิบัติงาน ในหลายลักษณะด้วยกัน ตลอดจนถูกคาดหวังในการปฏิบัติงานจากสังคม ทำให้พนักงานต้องพบกับสถานการณ์ขัดแย้งบ่อยครั้ง ซึ่งกิบสัน ไอแวนชีวิช (Gibson Ivancevich. 1991 : 295) ได้จำแนกความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับบทบาทออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ความขัดแย้งภายในผู้กำหนดบทบาท (Intrasender Conflict) โดยมีผู้กำหนดบทบาทเพียงคนเดียว แต่มีพฤติกรรมสนองความต้องการจากงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่สอดคล้องกัน

2. ความขัดแย้งระหว่างผู้กำหนดบทบาท (Intersender Conflict) เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังไว้ของผู้กำหนดบทบาทคนหนึ่งขัดหรือไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้กำหนดบทบาทอีกคนหนึ่ง

3. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่กำหนดให้ (Interrole Conflict) เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลหนึ่งมีอยู่หลายบทบาทแต่ละบทบาทที่มีอยู่นั้นจะเกี่ยวกับความคาดหวังที่แตกต่างกันของบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน

4. ความขัดแย้งในบทบาทของผู้ครองตำแหน่ง (Job Incumbent Role Conflict) เกิดขึ้นเมื่อผู้ครองตำแหน่งนั้นพยายามที่จะทำอื่นได้ปฏิบัติต่อตัวเองในลักษณะที่สอดคล้องกับภาพหรือสิ่งที่เขาคิดเกี่ยวกับตนเอง ถ้าพฤติกรรมที่คาดหวังไม่สอดคล้องกับความคิดเกี่ยวกับตน บุคคลก็จะต่อต้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวัง หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทของบุคคลอื่นหรือตำแหน่งของตนเองได้

ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง ความไม่แน่ชัดในบทบาทหรือการขาดความเข้าใจอย่างชัดเจนในเรื่องของข่าวสารที่ถูกต้อง สำหรับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบว่าบทบาทควรจะเป็นอย่างไร จึงจะสามารถปฏิบัติได้อย่างดีที่สุด อันส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคล (Rizzo, House & Listzman, 1970 : 303) ซึ่งการรับรู้บทบาทในมิติ ความคลุมเครือในบทบาทของเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่งในการทำงาน เพราะหากขาดความรู้ในการปฏิบัติบทบาทหรือไม่ทราบว่าปฏิบัติตามบทบาทของตนอย่างไร ย่อมส่งผลถึงคุณภาพของการปฏิบัติงาน (อรทัย วรากรรวุฒิ, 2530)

2.2 การวัด

Rizzo House & Listzman (1970 : 210) ได้สร้างเครื่องมือวัดการรับรู้บทบาทขึ้น มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่าและนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารช่างเทคนิค จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า เครื่องมือวัดการรับรู้บทบาท จำแนกออกเป็น 2 มิติ คือ ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท โดยมีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟา รายด้านเท่ากับ 0.82 และ 0.81 ตามลำดับ เครื่องมือวัดชุดนี้ได้ถูกนำมาแปลภาษาไทยและนำมาใช้ประเมินการรับรู้บทบาทในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 (สอาด วงศ์อนันต์นนท์, 2538) และ วิritti ปานสิลา (2542 : 75) วัดการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล โดยพัฒนาเครื่องมือวัดการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทตามแนวคิดของ ริซโซ เฮาส์ และ ลิซแมน (Rizzo, House & Listzman) เครื่องมือวัดที่มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุด ถึงไม่จริงที่สุด จำแนกออกเป็น 2 มิติ คือ ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท โดยมีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับเท่ากับ 0.78

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะปรับใช้เครื่องมือของ ยศวรรณ พิพัฒน์ศรีผล (2541 : 95) มาใช้ในการประเมินการรับรู้บทบาทของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยปรับเนื้อหา เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็น มาตรฐานวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

3. ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร

บรรยากาศ หรือ บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) เป็นคำที่นำมาใช้ กล่าวถึงโครงสร้างขององค์กรทางด้านจิตวิทยา ซึ่งทำให้นักกลางในองค์กรทราบและมีความรู้สึกถึงบรรยากาศขององค์กรของตนเอง ดูบริน (Dubrin. 1973 : 331)

Brown & Moberg. 1980 : 667) กล่าวถึงบรรยากาศองค์กรว่า เป็นกลุ่มของ ลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์กรซึ่งบุคลากรขององค์กรนั้นรับรู้ โดยคุณลักษณะดังกล่าวจะต้อง 1) บรรยายถึงสภาพขององค์กร 2) เป็นเครื่องชี้ให้เห็น ความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีก องค์กรหนึ่ง 3) เป็นคุณลักษณะที่คงทน 4) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร ในขณะที่

Halpin & Croft (1966 : 150 – 151, 174 – 181) ได้แบ่งลักษณะบรรยากาศ องค์กรออกเป็น 6 แบบ คือ บรรยากาศองค์กร 1) แบบเปิด (Opened Climate) 2) แบบอิสระ (Autonomous Climate) 3) แบบควบคุม (Controlled Climate) 4) แบบสนิทสนม (Familiar Climate) 5) แบบรวมอำนาจ (Paternal Climate) 6) แบบปิด (Closed Climate) และ ลิทวิน และ สตริงเจอร์ (Litwin & Stinger. 1968 : 81 – 82) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรขึ้น มุ่งในการอธิบายระบบขององค์กรที่ดำเนินถึงปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของสมาชิก โดยสมาชิกเป็นผู้รับรู้ในปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สิ่งเหล่านี้เองที่เรียกว่า บรรยากาศองค์กร ลิทวิน และ สตริงเจอร์ ได้สร้างแบบประเมิน บรรยากาศองค์กรและมีการพัฒนาและได้ข้อสรุปเกี่ยวกับมิติของบรรยากาศองค์กร โดย จำแนกมิติของบรรยากาศองค์กรออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. มิติโครงสร้างองค์กร (Organization Structure) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ข้อบังคับต่าง ๆ
2. มิติความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง ไม่จำเป็นต้องตรวจสอบการตัดสินใจในทุกด้าน ๆ เรื่อง เมื่อบุคคล มีงานที่จะปฏิบัติก็ดำเนินการด้วยความรู้สึกผิดชอบงาน

3. มิติความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับมิตรภาพที่ดีภายในองค์กร ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเป็นกลุ่ม เน้นความรู้สึกที่ดี ความเป็นเพื่อน และกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ

4. มิติการสนับสนุน (Support) หมายถึง การรับรู้ถึงความช่วยเหลือของผู้ปฏิบัติงานคนอื่นในกลุ่ม เน้นการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

5. มิติการให้รางวัลและลงโทษ (Reward and Punishment) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับการได้รับรางวัลสำหรับงานที่ตนได้ปฏิบัติ ระบบการให้รางวัลขององค์กรมีลักษณะทางกระบวนการมากกว่าลงโทษ รวมทั้งการรับรู้ในความยุติธรรมของนโยบายการจ่ายเงินเดือนและการสนับสนุนด้านความก้าวหน้า

6. มิติความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง การรับรู้ว่าผู้ร่วมงานในองค์กรต้องการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากความคิดเห็นของหน่วยในองค์กรเน้นการแก้ปัญหา มากกว่า การไม่สนใจปัญหา

7. มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) หมายถึง การรับรู้ถึงความสัมพันธ์ของเป้าประสงค์ซึ่งกำหนดไว้ลักษณะที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ

สรุปได้ว่า บรรยากาศขององค์กรของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง การรับรู้ ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในหน่วยงานที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่

3.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายบรรยากาศองค์กรไว้ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2540 : 192) กล่าวว่า “บรรยากาศองค์กร หมายถึง กลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ทั้ง โดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศองค์กรเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน”

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 278) กล่าวว่า “บรรยากาศขององค์กร คือ ตัวแปรชนิดต่าง เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับของการทำงาน หรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์กร”

พะวงพิศ วัฒนกิจ และ มาลี กาบมาลา (2541 : 8) กล่าวว่า “บรรยากาศองค์กรหมายถึง สภาพการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคลภายในองค์กรนั้น ๆ อันเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของทุกคนในองค์กร อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคนในองค์กรทั้งผลดีและผลเสียได้”

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมและลักษณะต่างๆ ขององค์กร ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานซึ่ง คุณลักษณะนี้มีความเฉพาะเจาะจงในแต่ละองค์กรและพนักงานสามารถรับรู้ได้ทั้ง ทางตรง และทางอ้อม คุณลักษณะเหล่านี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ตลอดจนการมี ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรนั้น ๆ ทั้ง มีผลกระทบต่อความคิด ทักษะคิด ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพขององค์กร

3.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากบุคคลไม่ได้ทำงาน อยู่เพียงลำพังแต่การทำงาน of พนักงาน อยู่ภายใต้การกำกับ การควบคุม โครงสร้างองค์กร กฎระเบียบต่างๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่อาจมองเห็นและสามารถรับรู้ได้ (สมยศ นาวิการ และสุสติ รุมาคม. 2520 : 330) ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อตัวบุคคล องค์กร และการรับรู้ที่มีต่อสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของเขาเอง (อรุณ รักธรรม. 2524 : 88) บรรยากาศ (Climate) ที่ผู้ปฏิบัติงานบางคนรู้สึกหรือรับรู้มีอิทธิพล อย่างมากมายในพฤติกรรมการทำงาน นอกจากนี้ยังกระทบต่อความตั้งใจที่จะผูกมัดตนเองไป ยังเป้าหมายที่ต้องใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ตลอดจนกระทบต่อทัศนคติ ต่อ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และต่อตนเองด้วย(เสนห์ จุ้ยโต. 2539 : 331) ถ้า บรรยากาศขององค์กรสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล เช่น มุ่งที่พนักงาน (Employee Centered) และเน้นการบรรลุเป้าหมาย (Achievement Oriented) ก็เป็นที่คาดหวังได้ว่า พฤติกรรมจะมีทิศทางไปสู่เป้าหมายจะมีมาก แต่ในทางตรงกันข้ามหากบรรยากาศมี ลักษณะต่อต้านเป้าหมายส่วนตัว ความต้องการตลอดจนสิ่งจูงใจของบุคคลก็อาจคาดได้ว่าทั้ง การปฏิบัติและความพึงพอใจก็อาจจะลดน้อยลงด้วย

สรุปความสำคัญของบรรยากาศองค์กรได้ว่า เป็นตัวกำหนดรูปแบบความคิด ทัศนคติของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยอาจเป็นในรูปแบบของความ ตั้งใจในการทำงานการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือการแสดงออกในรูปแบบต่างๆ

3.3 การวัดบรรยากาศองค์กร

Litwin & Stringer (1968 : 245 - 262) ได้สร้างแบบประเมินบรรยากาศ องค์กรขึ้นในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นทหาร นักวิจัย พนักงานฝ่ายขาย พนักงานใน โรงงานหลายกลุ่ม แบบประเมินมีลักษณะเป็นมาตรฐานวัดประเมินค่า โดยแบบประเมินชุด แรก แบ่งมิติของบรรยากาศองค์กรออกเป็น 8 มิติ ภายหลังจากได้มีการพัฒนาเครื่องมือวัดขึ้นใหม่

เป็น แบบประเมินชุดที่ 2 ซึ่งแบบประเมินชุดที่ 2 นี้ ได้แบ่งมิติการวัดออกเป็น 9 มิติ คือ 1) มิติโครงสร้างองค์กร 2) มิติความรับผิดชอบ 3) มิติความอบอุ่น 4) มิติการสนับสนุน 5) มิติการให้รางวัลและลงโทษ 6) มิติความขัดแย้ง 7) มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน 8) มิติความผูกพันต่อองค์กร 9) มิติความเสี่ยง ซึ่งแบบประเมินนี้มีผู้นำมาใช้และปรับใช้ใน การประเมินบรรยากาศองค์กรอย่างกว้างขวางในประเทศไทย งานวิจัยที่นำแนวทางของ ลิทวิน และ สตริงเจอร์ มาใช้และปรับใช้ เช่น วีระนุช มยุเรศ (2544 : 89 -95) และนุชกร จันทร์เป็ล (2542 : 88) ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงงานผลิต เป็นต้น โดยมีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.81 ถึง 0.94

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยปรับใช้เครื่องมือวัดบรรยากาศขององค์กรของ วีระนุช มยุเรศ (2544 : 89-95) โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษากับ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย ข้อคำถาม 13 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงมากที่สุดถึงไม่จริง

4. การทำงานเป็นทีม

4.1 ความหมาย

ทีม (Team) หมายถึง การรวมกลุ่มขนาดเล็กลงของบุคคลอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงองค์ประกอบและทักษะที่จัดไว้เฉพาะ มีการพึ่งพาอาศัยกันในการทำงาน เกิดสัมพันธภาพภายในทีม เป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม มีความรับผิดชอบร่วมกันในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานร่วมกัน (Cohen & Bailey. 1997 : 240)

ทีมงาน (Work Team) หมายถึง กลุ่มที่มีลักษณะพิเศษประเภทหนึ่ง เพราะสมาชิกยึดความสำคัญที่ผลงานรวมของกลุ่มมากกว่าผลงานของส่วนบุคคล ทุกคนมีความรับผิดชอบต่อผลงานร่วมกัน มีความผูกพันต่อวัตถุประสงค์เดียวกัน (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2544 : 155) บุคคลมากกว่าหนึ่งคนรวมตัวกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่กัน มีปฏิริยาและการรับรู้ต่อการรวมตัวกัน มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันทำให้เกิดพลังรวมด้านบวก ซึ่งเป็นแรงที่เกิดจากการประสานงานร่วมกัน มีความรับผิดชอบทั้งระดับส่วนบุคคล และความรับผิดชอบร่วมกันภายในทีม ซึ่งให้ผลในระดับของการปฏิบัติงานสูงกว่าผลรวมของปัจจัยนำเข้าที่เป็นระดับบุคคล (Robbins. 2001 : 258 – 259)

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลเข้าร่วมกันปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกันและทุกคนในกลุ่มมีบทบาทในการช่วยดำเนินงานของ

กลุ่มมีการติดต่อสื่อสารประสานงานและตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายเพื่อประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยทีมงานที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วย 1) การมีเป้าหมายร่วมกัน 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3) การติดต่อสื่อสารกันภายในกลุ่ม 4) การร่วมมือประสานงานกันภายในกลุ่ม 5) การมีผลประโยชน์ร่วมกัน 6) การตัดสินใจร่วมกัน (ทิสนา เขมมณี. 2537 : บทคัดย่อ) ในขณะที่ กรอส และ แบลร์ (Gross & Blair. 1995 : 4-5) เห็นว่า สมาชิกในทีมที่มีประสิทธิภาพควรเป็นผู้มีความสามารถทางด้านพฤติกรรมเป็นพื้นฐาน และมองความสามารถที่มีประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็นความสัมพันธ์กับการมุ่งความสำเร็จ การควบคุมตนเองหรือความเป็นผู้มีวุฒิภาวะและความก้าวหน้าของบุคคล อย่างไรก็ตาม โรบบินส์ (Robbins. 2001 : 264 – 265) เห็นว่า ทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น ความสามารถของสมาชิกในทีมต้องมีทักษะที่แตกต่างกันและผสมผสานกันได้อย่างลงตัว โดยทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานเป็นทีม 3 ด้าน คือ ทักษะทางวิชาชีพ ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการฟัง การให้ข้อมูลย้อนกลับ การแก้ปัญหา ความขัดแย้งและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

Rocine & Irwin (1994 : 20) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพของทีมจะเกิดขึ้นได้เมื่อสมาชิกในทีมมี 1) มีบรรยากาศการทำงานเป็นกันเอง 2) มีส่วนร่วมและมีความสนใจในการทำงานร่วมกัน 3) มีความเข้าใจในเป้าหมายของการทำงาน 4) มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน 5) ให้ความเคารพ ขอมรับการสนับสนุน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 6) มีการตัดสินใจที่มีความสอดคล้องกันทั้งทีมงาน 7) มีการปรึกษาร่วมกันภายในทีม 8) มีผู้นำทีมไม่ครอบงำการทำงานหรือการตัดสินใจของทีม 9) การมอบหมายงานได้รับการยอมรับและเป็นธรรม 10) ตระหนักถึงความสำคัญของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน 11) ร่วมกันแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม 12) ให้การสนับสนุนความคิดเห็น ข้อมูลสารสนเทศและทรัพยากรซึ่งและกันภายในทีม 13) แสดงออกถึงการเห็นคุณค่าและการเสริมแรงจากการให้รางวัล

Woodcock (1989 : 8) ได้กล่าวถึงลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพว่า สมาชิกในทีมประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท หมายถึง ในทีมงานจะต้องประกอบด้วยสมาชิก ในทีมที่มีความสามารถที่แตกต่างกัน และสามารถใช้ความสามารถที่มีได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่แตกต่างกันด้วย
2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง สมาชิกในทีม

3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา หมายถึง การสื่อสาร และ ความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในทีมเป็นไปอย่างเปิดเผยและไว้วางใจกัน โดยสมาชิกจะต้องมีความเข้าใจตนเองและสมาชิกคนอื่น หากมีปัญหากเกิดขึ้นสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเผชิญหน้าที่ต่อกัน เพื่อแก้ปัญหาร่วมกันได้

4. การสนับสนุนและไว้วางใจ หมายถึง สมาชิกในทีมให้ความช่วยเหลือต่อกัน มีการร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างจริงจัง และให้โอกาสให้สมาชิกแต่ละคนได้พูดถึงปัญหาได้อย่างอิสระ

5. ความร่วมมือและความขัดแย้ง หมายถึง สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานต่อกัน โดยมีส่วนร่วมในการวางแผนในการปฏิบัติงานและสามารถทำให้เกิดข้อขัดแย้งขึ้นได้ โดยข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การพัฒนาการทำงานให้เป็นที่ไปในทางสร้างสรรค์

6. วิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว หมายถึง ลักษณะของการทำงานในทีมมีความยืดหยุ่นการตัดสินใจต่าง ๆ จะอาศัยข้อเท็จจริงเป็นสำคัญ

7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม หมายถึง สมาชิกในทีมมีความสามารถเป็นผู้นำได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ และผู้นำจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย

8. การทบทวนการทำงานของทีมนอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การทำงานของทีมนได้มีการทบทวนการทำงาน โดยการทบทวนนี้เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของการทำงาน โดยสามารถทำได้ทั้งในระหว่างทำงานหรือภายหลังจากการทำงานเสร็จแล้ว

9. การพัฒนาบุคคล หมายถึง มีแผนในการพัฒนาสมาชิกในทีมเพื่อนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงาน

10. สัมพันธะระหว่างในทีมดี หมายถึง การทำงานระหว่างทีมนงานเป็นไปในบรรยากาศของสัมพันธภาพที่ดี รับฟังความคิดเห็น และทำความเข้าใจในแนวคิด หรือปัญหาของผู้อื่น และพร้อมที่จะเข้าไปช่วยเหลือ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง สมาชิกในทีมได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสาร และได้รับข้อมูลในการติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ ทั้งในระดับภายนอกและภายในองค์กร

นักวิชาการไทย ได้กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพว่า ควรมีลักษณะของทีมนดังนี้ 1) สมาชิกในทีมมีเป้าหมายร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว 2) มีการกำหนดบทบาทมอบหมายอำนาจหน้าที่ ตลอดจนความรับผิดชอบสมาชิกไว้ชัดเจน 3) บรรยากาศใน

การทำงานมีลักษณะเป็นกันเอง 4) สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ 5) ทีมงานพยายามส่งเสริมให้สมาชิกที่ความคิดสร้างสรรค์และเป็นประชาธิปไตย 6) มีการประชุมพิจารณาผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ 7) สมาชิกมุ่งประโยชน์ของทีมเป็นหลัก 8) สมาชิกให้ความร่วมมือร่วมใจ มีความไว้วางใจ และบริสุทธิ์ใจต่อกัน 9) สมาชิกจะร่วมกันมือกันหาทางแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา 10) การตัดสินใจของทีมงานถือว่าสมาชิกทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบ 11) สมาชิกทุกคนพอใจที่ได้ทำงานร่วมทีม (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภณ. 2542 : 10)

4.2 การวัด

สุภาพร อัคราวัฒนา (2541 : 218 – 222) ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน โดยจำแนกพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมเป็น 6 ด้าน คือ ด้านเป้าหมาย ด้านกระบวนการทำงาน ด้านบทบาทผู้นำ ด้านบทบาทของสมาชิก และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด ถึงน้อยที่สุด

อฉร สืบสังข์ (2540 : 52-54) ได้สร้างแบบประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวความคิดของ วัตต์ลอค (Woodlock, Mike. 1989 : 300) จำแนกการทำงานเป็นทีมออกเป็น 11 ด้าน ได้แก่ ด้านความสมดุลในบทบาท ด้านวัตถุประสงค์ ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้ากันเพื่อแก้ปัญหา ด้านการสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน ด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง ด้านวิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัวด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้านการทบทวนการทำงานของทีมนอย่างสม่ำเสมอ ด้านการพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ปฏิบัติมากที่สุดถึงปฏิบัติน้อยที่สุด แบบประเมินนี้มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.96

ในการวัดตัวแปรความสามารถในการทำงานเป็นทีมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือการวัดของ วัตต์ลอค (Woodlock, Mike. 1989 : 220-227) มาปรับใช้ซึ่งครอบคลุมคุณสมบัติในการทำงานเป็นทีมคือ ความสมดุลในบทบาท การเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงาน การแสดงความคิดเห็น การสนับสนุนการทำงาน ความร่วมมือ และความขัดแย้ง การยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน โดยยึดผลงาน ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การทบทวนการทำงานของทีมนอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาตนเอง สัมพันธภาพ และการติดต่อสื่อสารที่ดี ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 13 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

5. แรงจูงใจในการทำงาน

5.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

การจูงใจเป็นปัจจัยเทคนิคในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กรที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อมุ่งหวังประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้บรรลุเป้าหมายที่ปรารถนา ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำ ผู้บริหารทุกระดับจะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและหลักการการจูงใจบุคคลอย่างถ่องแท้ หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชามีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในองค์กรมากมาย แต่สิ่งสำคัญคือการแก้ไขปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดขึ้นไว้วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาจะแก้ไขปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาให้ร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายวิธีหนึ่ง คือ การจูงใจ องค์กรธุรกิจโดยทั่วไปมักจะมองข้ามความสำคัญของการจูงใจ (Motivation) แต่กลับไปให้ความสำคัญแก่ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานแทน

5.2 ความหมายแรงจูงใจ

Mayo (1933) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคลซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่กระตือรือร้น รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักษาพฤติกรรมนั้นไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฮอลโลแรน (Halloran, 1983) กล่าวว่า แรงจูงใจ คือ กระบวนการซึ่งเริ่มต้นจากความรู้สึกที่ไม่เพียงพอหรือ เต็มไม่เต็มทางจิตใจที่เรียกว่า ความต้องการซึ่งเป็นแรงขับที่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่จะบรรลุตามเป้าหมายอันเป็นสิ่งล่อใจนั้นคือความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ (Need) แรงขับ (Drives) และรางวัลอันเป็นสิ่งล่อใจ (Incentives)

ลักษณะการจูงใจ คำว่าการจูงใจ (Motivation) มาจากคำว่า Move ซึ่งหมายถึง การเคลื่อนที่ความหมายของการจูงใจในจิตวิทยานั้นมีกว้างขวางและซับซ้อนมาก ได้มีนักจิตวิทยาพยายามให้คำนิยามของการจูงใจไว้มากมายหลายท่านด้วยกัน อาทิเช่น พี.ที.ยัง (P.T.Young) กล่าวว่า “การจูงใจเป็นกระบวนการของการกระตุ้นให้เกิดการกระทำสนับสนุนความก้าวหน้าของกิจการที่กระทำและกำหนดแบบแผนของกิจการที่กระทำ” ซึ่งเหมือนกับ เอ็น.อาร์.เอฟ.แมร์ (N.R.F.Maire) อธิบายว่า “การจูงใจเป็นกระบวนการที่ร่างกายถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้มีพฤติกรรมไปสู่จุดหมายปลายทาง” บุคคลซึ่งถูกจูงใจก็คือบุคคลซึ่งพยายามดิ้นรนเพื่อไปถึงวัตถุประสงค์บางอย่างและวัตถุประสงค์นั้นไม่จำเป็นต้องมีอยู่ในขณะที่บุคคลเกิดการจูงใจ ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ (2548 : 40-41)

แบบวิธีการจูงใจ อาจแยกออกได้ 3 ประเภท คือ

1. การจูงใจตามหลักประโยชน์ต่างตอบแทน ซึ่งมีข้อสมมุติเชื่อว่าคนทุกคนต่างไม่ชอบงาน แต่ถ้าหากพนักงานได้รับรู้ว่าตนจะมีโอกาสได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรด้วยแล้ว พนักงานผู้นั้นก็จะยอมปฏิบัติตามด้วยดี ตรงไปตรงมาตามประโยชน์ที่ได้รับ

2. การจูงใจตามหลักผลผลิต ซึ่งเน้นการใช้รางวัลผลตอบแทนโยงเข้ากับผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับโดยตรง ภารกิจเกี่ยวกับงานที่ทำ จะมีการระบุชัดโดยขณะเดียวกันค่าจ้าง เงินเดือนก็จะมีระบุไว้ชัดเจน ตามข้อสมมุติฐานของวิธีนี้จะอยู่ที่ว่าหากพนักงานทำงานดีจะได้รางวัลตามผลงานแล้วเขาก็พยายามทำให้ดีต่อไปอีกเรื่อยไป การจูงใจจึงใช้รางวัลเข้าล่อและเร่งการผลิต

3. การจูงใจตามหลักสนองความต้องการ แนวทางตามวิธีนี้จะกว้างกว่า โดยยึดถือความต้องการพื้นฐานของคนและพยายามทำให้งานหรือสภาพงาน สามารถตอบสนองความพอใจให้เขาให้ได้มากที่สุดยิ่ง ๆ ขึ้นไป ทั้งนี้โดยอาศัยข้อเท็จจริงที่ว่าคนทุกคนจะมีความต้องการไม่สิ้นสุด

ดังนั้น หากผู้บริหารมุ่งพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านี้ให้มากขึ้นไปเรื่อย ๆ แล้วพลังจูงใจของพนักงานก็จะพัฒนาสูงขึ้น ซึ่งส่งผลประโยชน์ต่อการพัฒนาทั้งคุณภาพและปริมาณงานซึ่งจะเป็นผลดีในระยะยาว ทั้งนี้เพราะงานทุกอย่างจะทำให้เสร็จได้ดีก็ด้วยคุณภาพจากความคิดริเริ่มของคนและการรับรู้ควบคุมตนเอง โดยตัวผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง

5.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

องค์กรใดจะบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็คือ นำปัจจัยซึ่งหมายถึงคนหรือบุคลากรในองค์กรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญมากที่สุด และเป็นที่ยอมรับกันว่ามนุษย์หรือคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญที่สุดตามหลักการบริหาร การสร้างเสริมความต้องการในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร เพื่อให้มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อความสำเร็จของงานและขององค์กรอย่างต่อเนื่องสมบูรณ์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารที่ต้องคำนึงเพราะด้านความต้องการในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของงานดียิ่งขึ้น โดยมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการหรือสิ่งจูงใจ ผู้ปฏิบัติงานและมุ่งอธิบายถึงองค์ประกอบสิ่งต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ทุ่มเทความรู้ความสามารถมีความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ในงานอย่างแท้จริงไปสู่ความผูกพัน และความซื่อสัตย์ในองค์กร ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีดั้งเดิมเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 35-38) ได้เสนอไว้สาระสำคัญของทฤษฎีนี้ เน้นในเรื่องความต้องการของมนุษย์ มนุษย์ทุกคนนั้นมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่สิ้นสุด และเป็นความต้องการเป็นกลุ่ม ดังนั้นจุดสำคัญในความคิดของ Maslow ก็คือ ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว ความต้องการนั้นก็จะไม่เป็นแรงกระตุ้น อีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะกลายเป็นแรงบีบหรือแรงจูงใจแทนที่จะเป็นเหตุ ใ้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้นต่อไปตาม 5 ขั้น ความต้องการดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการขั้นพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพเป็นความต้องการที่จำเป็นในการช่วยค่าจุนชีวิตโดยตรง ได้แก่ ความต้องการมูลฐานที่ขาดไม่ได้ อันเป็นปัจจัยที่ช่วยให้ชีวิตเรดำรงอยู่ได้ คือ ความต้องการอากาศ อาหาร น้ำ ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และเครื่องนุ่งห่มปกปิดร่างกาย

ขั้นที่ 2 ความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคง เป็นความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจากทางด้านร่างกายแล้วความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง เช่น ความปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ความปลอดภัยจากโรคภัยไข้เจ็บ ความมั่นคงในอาชีพและทางด้านเศรษฐกิจ

ขั้นที่ 3 ความต้องการในทางสังคมความรักใคร่และความเป็นเจ้าของ เมื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยแล้ว ความต้องการขั้นต่อไป คือ ความต้องการแสดงความเป็นเจ้าของต้องการการยอมรับ เป็นสมาชิกของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรหรือสังคมและความรักจากบุคคลอื่น ๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ เมื่อความต้องการทางสังคมและความรักได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นต่อไปอีกคือ ความต้องการยกย่องเพื่อสร้างเสริมความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรู้ความสามารถ มีความสำเร็จรวมทั้งได้ตำแหน่งสูงขึ้นในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สร้างชื่อเสียง อำนาจ อิทธิพล และการควบคุมประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด หรือความต้องการประจักษ์ตน

เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ของคนไปสู่ความเจริญ ความจริง ความสดชื่น ความเป็นหนึ่งความสมบูรณ์แบบ ความสำคัญ ความยุติธรรม ความเป็นระเบียบ ความมั่นคง ความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นซึ่งเกิดจากความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์มีอยู่ตลอดเวลา ตามทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับลักษณะของการงูใจ ออกเป็น 5 ขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกาย ความมั่นคงปลอดภัย การมีชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต ความต้องการเหล่านี้ทำให้มนุษย์เกิดแรงงูใจที่กระตุ้นให้มนุษย์ใฝ่หาเพื่อจะได้รับการตอบสนองและผลักดันชีวิตไปในทางที่ดี ทำให้บุคลากรเกิดแรงงูใจ และตอบสนองความพอใจให้มีประสิทธิภาพ

2. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

ทฤษฎีการงูใจของ Frederick Herzberg เป็นทฤษฎีการงูใจที่มีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกันคือ Motivation-Maintenance Theory, Dual Factor Theory และ Motivation-Hygiene Theory ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่เสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ

2.1 แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยงูใจ (Motivation Factor)

2.2 แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดย Herzberg ในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 ทฤษฎี 2 ปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยงูใจหรือตัวงูใจ และปัจจัยการดำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.2.1 ปัจจัยงูใจหรือตัวงูใจ (Motivation Factor หรือ Motivations) เป็นปัจจัยภายใน(ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่จะนำมาใช้งูใจให้คนปฏิบัติงานดีขึ้น เช่น ความก้าวหน้าความสำเร็จ การยกย่อง ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่นำมาใช้งูใจให้คนปฏิบัติงานให้ดีขึ้นปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) กล่าวคือ เมื่อบุคคลปฏิบัติงานหรือทำอะไรได้สำเร็จก็จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจว่าได้ทำงานสำเร็จ ซึ่งจะ ทำให้มีความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

2) การยอมรับนับถือ (Recognition) กล่าวคือเมื่อบุคคลได้รับการยอมรับนับถือก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3) ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าอาจจะมีหลายอย่าง เช่น ความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงาน และเงินเดือน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับความก้าวหน้าก็เท่ากับได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคล

4) ลักษณะงาน (The Work Itself) กล่าวคือ ลักษณะงานจะเป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลได้ ถ้าผู้บริหารหรือหัวหน้างานได้ใช้ให้เป็นการจูงใจ เช่น การใช้เทคนิคในการมอบหมายงานให้งาน โดยตรงกับความสามารถของบุคคล ตรงกับความชอบหรือความถนัดของบุคคล รวมทั้งการมอบหมายงานที่มีลักษณะไม่ยากเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือ ไม่มีปริมาณมากจนเกินไป รวมทั้งการมอบหมายงานอย่างเป็นธรรมชาติ

5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวคือ บุคคลจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับผิดชอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ หากบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานแล้วจะทำให้มีความรักงาน และมีความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น

2.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance หรือ Hygiene Factor) ในภาษาไทยมีผู้แปลให้ความหมายในคำอื่นอีก ได้แก่ ปัจจัยการดำรงรักษา ปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยอนามัยเป็นปัจจัยภายนอก ที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfiers) การเสนอปัจจัยนี้ไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ Hygiene แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมาทำงาน หรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัทการบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น เป็นปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1) นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2) การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา

3) ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงและยั่งยืนในการปฏิบัติงาน การทำงานหรืออาชีพปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานทั้งในและนอกแผนก

4) เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนหรือการเลื่อนขึ้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมชาติในหน่วยงาน

5) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions)

หมายถึง สภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ของค์ประกอบทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นความต้องการของคนทำงานเพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงานและองค์ประกอบ คำจูงเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความสุข เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งสองด้านบุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ดังนั้นจึงสรุปทฤษฎีของเฮอรัชเบอร์ก ได้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน คือ ปัจจัยคำจูงและปัจจัยจูงใจเป็นการศึกษาเจตคติ และการสร้างความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงานซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและด้าน สิ่งแวดล้อมในการทำงานมนุษย์มีความต้องการหลายระดับขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายด้าน ยังพบว่าความต้องการของมนุษย์มีสองลักษณะ คือ ความต้องการด้านร่างกาย และความปรารถนาความสุขทางใจ การที่เรานำปัจจัยต่าง ๆ มาเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ประสบความสำเร็จของงาน

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยจูงใจนั้นเป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมให้บุคคลมีความพอใจและกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยภายในของตัวบุคคล และเป็นปัจจัยที่จูงใจบุคคลให้ทำงาน ส่วนปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยคำจูง เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความไม่พอใจในการทำงาน ทั้งนี้หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองปัจจัยนี้แล้ว บุคคลนั้นจะไม่พอใจในการปฏิบัติงานจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง อาจเกิดถดถอยหรือลาออกได้

5.4 การวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ การวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำ เครื่องมือวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ อารวย ดีเลิศ (2549 : 96) มีลักษณะเป็นมาตราวัดประเมินค่า 5 ระดับจากเห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และนฤมล บุญรอด (2548 : 70) โดยปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงมากที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ อยู่ในระดับสูง

สำหรับปัจจัยที่มีผลความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติในองค์กร ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือนของ พนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ผลป้อนกลับของงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการ ทำงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

นารี หมุ่มมาก (2547) ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความผูกพัน ของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรลักษณะของ ความผูกพัน จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความผูก กพันต่อองค์กรและความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และเป็นความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กร และเป็นความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง สรุปได้ว่าปัจจัยด้านความ พึงพอใจในการทำงาน ทั้ง 3 ปัจจัย เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรและเป็น ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวางแผนสร้างความผูกพันในองค์กร

ปัทมวรรณ ชูสาย (2547) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงาน ใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม และรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับสูง ยกเว้น ด้านบรรทัดฐานที่อยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและราย ด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำนึกในหน้าที่ และการมีส่วนร่วมในองค์กรอยู่ในระดับสูง พนักงานที่ทำงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและด้านความรู้สึกแตกต่างกัน ด้านการคงอยู่ในองค์กรและด้านบรรทัดฐาน ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่อยู่กลุ่มงานต่างกันมี ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน ด้านความรู้สึกและด้านการคงอยู่กับองค์กร ไม่แตกต่างกัน คือ ด้านบรรทัดฐานที่มีความแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุงานและกลุ่มงาน ต่างกัน มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้านมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมและรายด้านทุกด้าน

นารี หมุ่มมาก (2547) ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความผูกพัน ของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรลักษณะของความผูกพัน จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับต่ำ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และเป็นความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และเป็นความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง สรุปได้ว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ทั้ง 3 ปัจจัย เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรและเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวางแผนสร้างความผูกพันในองค์กร

สมใจ คำนศิริสมบุรณ์ และวาศินี นูรกิจ (2548) ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความผูกพันของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงานที่บริษัท และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน 3) ปัจจัยจุดใจการทำงานของพนักงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน และเติบโตในการทำงาน พบว่า ปัจจัยจุดใจทั้ง 8 ด้านล้วนมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันของพนักงาน โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความมั่นคงในการทำงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุด คือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

รัตนา บรรยงนันท์ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่มีการรับรู้บรรยากาศองค์กร ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่งและระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรรณฤดี เชาวศรีสุกุล (2544) พบว่า ความสามารถในการทำงานความยืดหยุ่นของทีม ความหลากหลายในบทบาท และบุคลิกภาพควบคุมตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.72, 0.77, 0.78, 0.33 ตามลำดับ และเป็นตัวแปรทำนายประสิทธิภาพของทีมการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล

อัจฉรา สืบสังข์ (2540 : 79-82) ศึกษาผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรพยาบาลผู้ป่วยหออเด็ก โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยใช้กระบวนการกลุ่ม 3 ระยะ คือ ระยะสร้างสัมพันธ์ภาพและเสริมทักษะในการทำงานเป็นทีม ระยะดำเนินการ และระยะสิ้นสุด ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมด้านความสมดุลในบทบาทวัตถุประสงค์ชัดเจน การเปิดเผยการเผชิญหน้า การสนับสนุนการไว้วางใจ ความร่วมมือ ความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ ใช้การปฏิบัติงานที่คล่องตัว ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การทบทวน การทำงานเป็นทีม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สัมพันธ์ภาพระหว่างกลุ่ม และการสื่อสาร ผลการศึกษา พบว่า ผลต่างของคะแนนเฉลี่ยของการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล กลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัฒนา ศิพิศาล (2553) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานของบริษัทเวสต์พลาสติก จำกัด และบริษัทในเครือ ผลจากการวิจัย พบว่า

1. พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ การกำหนดบทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วมของสมาชิก และภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก ส่วนการติดต่อสื่อสารและการประชุมปรึกษาหารืออยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ดังนี้

3.1 ภาวะผู้นำ ควรมีการชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นและสร้างบรรยากาศในการทำงาน

3.2 การสื่อสาร ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและทันเหตุการณ์และการสื่อสารจากหัวหน้าไปยังผู้ปฏิบัติต้องมีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้

3.3 การกำหนดบทบาทหน้าที่ ควรกำหนดให้ชัดเจน มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานและขอบเขตหน้าที่ให้ทราบอย่างทั่วถึง

3.4 ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก ควรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นร่วมรับผิดชอบในการตัดสินใจ และมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น

วัชร วรรษพันธ์ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานไฟฟ้าที่มี

เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการบริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาและรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับชุมชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมลักษณ์ พันธย์ (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการด้านการขอใช้ไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาอุปสรรคสำคัญที่ประชาชนประสบมากที่สุด คือ พนักงานมีน้อยไม่เพียงพอ ให้บริการล่าช้าไม่สะดวก การขอใช้บริการล่าช้าไม่ทันกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ และเครื่องมือเครื่องใช้ยังไม่สมบูรณ์ ไม่พร้อมที่จะรองรับผู้มาใช้บริการ ในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน มีความพึงพอใจในการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชน ต่อการให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนคาดหวังมีการปรับปรุงคุณภาพความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้า เพื่อไม่ให้ไฟฟ้ามดับ

สิทธิศักดิ์ วงศ์ศิริภัทร์ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานฝ่ายผลิตกรณีศึกษา บริษัท อเกีย ซีเอสเต็ม ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชนิญา แจ่มจันทร์ (2548) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสลากรีนแบ่งรัฐบาล พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบมากที่สุด และด้านเงินเดือน และสวัสดิการ พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณาดยา บุญเกิด (2548) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานประปานครหลวง ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานประปานครหลวงแตกต่างกันและความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานการประปานครหลวง

กุลจิรา ออกซ่อ (2549) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย พบว่าครูผู้สอนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านเงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ครูผู้สอนที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนตร ศรีประทุม (2550) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบริษัท ราชาเปอร์เลน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีระดับคะแนนจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้น ความพยายามคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ความต้องการอยู่ในหน่วยงาน และความเสียสละ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ พบว่า การศึกษามีผลต่อแรงจูงใจ และปัจจัยสนับสนุนภายในองค์กรและปัจจัยด้านความสะดวกในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

รัชณี ศรีสุทธีวงษา (2552) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงานและด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน แต่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านค่าจ้างเงินเดือน

พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมและเป็นรายด้านในระดับมาก ได้แก่ ด้านบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรและด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

พนักงานที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน รายด้านแตกต่างกันและพนักงานที่มีระดับแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกันและพนักงานที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นรายด้านแตกต่างกัน

ศิริรัตน์ ศรีสิงห์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่างๆ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านแรงจูงใจในการทำงาน 2)

ด้านบรรยากาศในการทำงาน 3) ด้านความผูกพันในองค์กร และ 4) ด้านแนวโน้มการทำงานในอนาคต ผลการวิจัย พบว่า อายุ ระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งงาน มีความคิดในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุริยัน เฟื่องธรรม (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสกลนคร พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นปัจจัยที่มีอำนาจในการทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ได้ศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานการไฟฟ้าที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทน โครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงานความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิกาดังข้างต้น พบว่า ปัจจัยทั้งหมด 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน น่าจะเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ สามารถสรุปจัดกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดเป็นกลุ่มปัจจัยที่มีส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และวิธีการได้มาของตัวแปรอิสระ ดังนี้

ตารางที่ 1 ตัวแปรอิสระ กลุ่มปัจจัย และที่มาของตัวแปรอิสระ

ปัจจัย/ตัวแปร	ผลที่ได้จากการสังเคราะห์	อ้างอิง
1. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร	ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร -ผลการวิจัยพบว่าจากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	กรณีศึกษา: สำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน. ภัฏญนันท์ ภัทรสรณศิริ
2. ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรระดับคณะสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยของรัฐ -ผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรและพฤติกรรมของบุคลากรในคณะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.45 และ 0.59 ตามลำดับ	วิทยานิพนธ์ กุหลาบ รัตนสังขธรรม
3. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม	ปัจจัยที่มีอิทธิพลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร -ผลการวิจัยพบว่าจากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่าปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	กรณีศึกษา : สำหรับ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน. ภัฏญนันท์ ภัทรสรณศิริ
4. ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท	รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ -ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัว	วิทยานิพนธ์ เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน

ปัจจัย/ตัวแปร	ผลที่ได้จากการสังเคราะห์	อ้างอิง
	<p>แปรเชิงสาเหตุส่งผลโดยตรงต่อตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ 4 ตัวแปร คือ</p> <p>1) ความฉลาดทางอารมณ์สูงสุด ($\beta = .40$) การทำงานเป็นทีม ($\beta = .38$) การรับรู้บทบาท ($\beta = .28$) และ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = .17$)</p>	
<p>5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน</p>	<p>แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน)</p> <p>-ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าบุคคลใดที่มีระดับของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จะส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดผลสำเร็จอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร</p>	<p>วิทยานิพนธ์ รุ่งทิwa อินตะใจ</p>

จากตารางที่ 1 จากการทบทวนและสังเคราะห์ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน น่าจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ทางบวก ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและ ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี (Theoretical Conceptual Framework) ได้ดังนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ดำเนินการวิจัย โดยการวิจัยเชิงปริมาณ การวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมและแบบกึ่งทดลอง โดยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรูปแบบการพัฒนา

ระยะที่ 3 การทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ใช้วิธีการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi Experimental)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีดำเนินการ

5. การประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

6. กระบวนการวิจัยและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การวิจัยระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดร้อยเอ็ด 10 สาขา จำนวน 205 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด, 2557) ซึ่งมีพนักงานแยกตามสาขาดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแยกตามสาขา

ลำดับที่	อำเภอ	สาขา	จำนวนพนักงาน
1	เมือง	สาขาจังหวัดร้อยเอ็ด	106
2	สุวรรณภูมิ	สาขาอำเภอสุวรรณภูมิ	24
3	เกษตรวิสัย	สาขาอำเภอเกษตรวิสัย	30
4	อาจสามารถ	สาขาอำเภออาจสามารถ	19
5	ศรีสมเด็จ	สาขาย่อยอำเภอศรีสมเด็จ	5
6	ธวัชบุรี	สาขาย่อยอำเภอธวัชบุรี	3
7	เมืองสรวง	สาขาย่อยอำเภอเมืองสรวง	4
8	จตุรพัตรพิमान	สาขาย่อยอำเภอจตุรพัตรพิमान	7
9	เชียงขวัญ	สาขาย่อยอำเภอเชียงขวัญ	3
10	ธวัชบุรี	สาขาคำบลธงธานีอำเภอธวัชบุรี	4
รวม			205

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

1.2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (รังสรรค์
สิงห์เลิศ. 2551 : 70 ; อ้างถึงใน Taro Yanane. 1973 : 727) ดังนี้

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

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง
 N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด
 e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ในที่นี้กำหนดไว้ที่ .05
 แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{205}{1 + 205 (0.05)^2} \\ &= 135.53 \end{aligned}$$

จากการคำนวณจะได้ ขนาดตัวอย่าง ประมาณ 136 คน จากประชากรพนักงาน
การไฟฟ้า ทั้งหมด 205 คน และคำนวณหาสัดส่วนหน่วยตัวอย่างในแต่ละสาขาใช้สูตร ดังนี้
(เสฐียรพงษ์ ศิวินา. 2546 : 26 ; อ้างถึงใน สิบงกช จามิกร. 2526 : 10)

$$\text{สูตร } n_1 = \frac{n \times N_1}{N}$$

เมื่อ n_1 แทน กลุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอ
 n แทน ขนาดตัวอย่าง
 N_1 แทน จำนวนประชากรแต่ละอำเภอ
 N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

1.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยมีขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัย ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เอาหน่วยตัวอย่างจากแต่ละสาขาให้ได้จำนวนตามสัดส่วนที่กำหนด โดยได้จำนวนตัวอย่างแสดงในตารางที่ ๕๓

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนตัวอย่างแยกตามสาขา

ลำดับที่	อำเภอ	สาขา	จำนวนพนักงาน	จำนวนตัวอย่าง
1	เมือง	สาขาจังหวัดร้อยเอ็ด	106	70
2	สุวรรณภูมิ	สาขาอำเภอสุวรรณภูมิ	24	16
3	เกษตรวิสัย	สาขาอำเภอเกษตรวิสัย	30	19
4	อาจสามารถ	สาขาอำเภออาจสามารถ	19	13
5	ศรีสมเด็จ	สาขาย่อยอำเภอศรีสมเด็จ	5	3
6	ธวัชบุรี	สาขาย่อยอำเภอธวัชบุรี	3	2
7	เมืองสรวง	สาขาย่อยอำเภอเมืองสรวง	4	3
8	จตุรพักตรพิมาน	สาขาย่อยอำเภอจตุรพักตรพิมาน	7	5
9	เชียงขวัญ	สาขาย่อยอำเภอเชียงขวัญ	3	2
10	ธวัชบุรี	สาขาตำบลธงธานีอำเภอธวัชบุรี	4	3
รวม			205	136

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่

2.1.1 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

2.1.2 ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท

2.1.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร

2.1.4 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม

2.1.5 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งเป็นปัจจัยผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ ประสิทธิภาพด้านการบริการ ประสิทธิภาพด้านการสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยระยะที่ 1 เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยปรับใช้และพัฒนาเครื่องมือมาจากแบบสอบถามที่มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาไว้แล้ว ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้สอดคล้องบริบทที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประกอบด้วย

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร จำนวน 10 ข้อ
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท จำนวน 15 ข้อ
3. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร จำนวน 13 ข้อ
4. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม จำนวน 13 ข้อ
5. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ

3.2 การหาคุณภาพเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัย

การหาคุณภาพเครื่องมือวัดในการวิจัยระยะที่ 1 กำหนดวิธีการตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือวัด โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.2.1 เครื่องมือวัดทุกฉบับ ได้ผ่านการพิจารณาด้านเนื้อหา ความหมาย และการใช้ภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความครอบคลุมตามโครงสร้างของเนื้อหา ความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index Of Item Object Congruence : IOC) ว่าคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่นำมาศึกษานั้น เป็นคำถามที่ตรงกับสิ่งที่ต้องการวิจัยหรือไม่ โดยมีผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือ 3 ท่าน คือ

1) นายสัญญาชัย เลาห์ทวี ตำแหน่งผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด วุฒิกการศึกษา วิศวกรรมศาสตร์สาขาไฟฟ้ากำลัง เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบด้านเนื้อหาและภาษา

2) ดร.ทพ.ศิริศักดิ์ พรหมแพน ตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ วุฒิกการศึกษา ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนาภูมิภาค เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและการวิจัย

3) ดร.พงษ์ศิลป์ สิมวิเศษ ตำแหน่งผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเกษตรวิสัย วุฒิกการศึกษา ปรัชญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวัฒนธรรมศาสตร์ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและการประเมินผล

โดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านพิจารณาถึงความเห็นและให้คะแนนดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัดในเรื่องนั้น

0 เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัดในเรื่องนั้น

หรือไม่

-1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัดในเรื่องนั้น

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.2.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และผ่านการตรวจสอบเชิงโครงสร้าง และเชิงเนื้อหาและค่า IQC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปแล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มพนักงานไฟฟ้าจำนวน 40 คน ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.2.3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ อำนาจจำแนกรายข้อ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ รายข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถามแต่ละด้านเลือกข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป

3.2.4 วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธี ของครอนบาค (Cronbach, Lee Joseph. 1970 : 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .928

3.2.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปพบอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง จนได้รับความเห็นชอบ นำไปจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

3.3 รายละเอียดของเครื่องมือวัด

3.3.1 เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กร

ในการวัดตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่า เป็นผู้ที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ตัวอย่างข้อคำถาม

ก. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบ
.....จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

ข. ท่านพอใจกับเงินเดือนของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่นๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนท่าน
.....จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

3.3.2 เครื่องมือวัดการรับรู้บทบาท

ในการวัดการรับรู้บทบาทของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยนำเครื่องมือของ ยศวรรณ พิพัฒน์ศรีผล (2541 : 104) มาปรับใช้ในการประเมินการรับรู้บทบาทของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษาโดยการวัดในภาพรวม ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่าแสดงว่า เป็นผู้ได้รับรู้บทบาทสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ตัวอย่างข้อคำถาม

ก. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานภายใต้ นโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกัน

.....จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

ข. ข้าพเจ้าวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า

.....จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

3.3.3 เครื่องมือวัดบรรยากาศองค์กร

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำเครื่องมือของ วีระนุช มยุเรศ (2544 : 89-95) มาปรับใช้ตามนิยามปฏิบัติงานในภาพรวม ประกอบด้วย ข้อคำถามรายข้อ 13 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่า เป็นผู้ได้รับรู้บรรยากาศองค์กรกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ตัวอย่างข้อคำถาม

ก.ขนาดของห้องทำงานมีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่

.....จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

ข.หน่วยงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย

.....จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

3.3.4 เครื่องมือวัดการทำงานเป็นทีม

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือของ วิวิธณี ธรรมนารถสกุล (2544 : 68-70) มาปรับใช้ โดยปรับเนื้อหาและข้อคำถามให้สอดคล้องภายใต้บริบทของการปฏิบัติงานของพนักงานการ

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาพรวม ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 13 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราวัด ประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่า เป็นผู้ที่มีความสามารถทำงานร่วมกันสมาชิกในองค์กรสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ตัวอย่างข้อคำถาม

ก. ข้าพเจ้าเชื่อว่าทีมงานที่ดี สมาชิกในทีมควรมีความสามารถที่แตกต่างกัน

.....จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

ข. ข้าพเจ้าเป็นกำลังใจให้กับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเสมอ

.....จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

3.3.5 เครื่องมือวัดแรงงูใจในการทำงาน

ในการวัดตัวแปรแรงงูใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) มี 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่า เป็นผู้ที่มีแรงงูใจในการทำงานสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

ตัวอย่างข้อคำถาม

ก. ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้เกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น

.....จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

ข. ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสม กับความรู้ความสามารถ

.....จริงที่สุด.....จริง.....ค่อนข้างจริง.....ค่อนข้างไม่จริง.....ไม่จริง.....ไม่จริงที่สุด

3.3.6 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เครื่องมือของ วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544 : 89-92) มา

ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 21 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านบริการ จำนวน 6 ข้อ 2) ด้านสนับสนุน จำนวน 9 ข้อ 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่า เป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ขอทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูล จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อติดต่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการดำเนินการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจอนุญาตให้เก็บข้อมูล

4.2 เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจแล้ว ผู้วิจัยเข้าพบบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงาน ในการเก็บข้อมูลการวิจัย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และความสำคัญของการวิจัย รวมถึงวิธีการตอบคำถาม และการเก็บข้อมูลจาก กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำแบบสอบถามมอบผู้ประสานงานเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 2 สัปดาห์ และติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืนอีก 2 สัปดาห์ รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้นประมาณ 4 สัปดาห์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

5.1 การวิเคราะห์ สถิติเชิงพรรณนา (Description Method) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 สถิติวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมุติฐานเชิงทฤษฎีวิเคราะห์โดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) รวมทั้งการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยกำหนดระดับปัจจัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significant .05)

ระยะที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การวิจัยระยะที่ 2 เพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรคือ ผู้เชี่ยวชาญ บุคคลผู้ที่มีความรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวข้องในการกำหนดรูปแบบและพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำนวน 10 คน นักวิชาการ จำนวน 7 คน ลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 8 คน โดยเลือกแบบเจาะจง จำนวน 25 คน

การกำหนดคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. ต้องปฏิบัติงานที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมากกว่า 5 ปีขึ้นไป
2. มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป
3. ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้
4. มีบุคลิกที่บ่งบอกถึงลักษณะในการวิพากษ์วิจารณ์

กลุ่มที่ 2 ลูกค้าผู้มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. ต้องเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมากกว่า 5 ปีขึ้นไป
2. มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป
3. ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้
4. มีบุคลิกที่บ่งบอกถึงลักษณะในการวิพากษ์วิจารณ์

กลุ่มที่ 3 นักวิชาการ

1. มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาโทขึ้นไป
2. ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัยครั้งนี้
3. มีบุคลิกที่บ่งบอกถึงลักษณะในการวิพากษ์วิจารณ์

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2 ได้แก่ แผนงาน โครงการ / กิจกรรม หรือรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ได้จากผลการวิจัยในระยะที่ 1 และการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นฉบับร่างในการพิจารณา โดยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shops) วิพากษ์รูปแบบดังกล่าว เพื่อดำเนินปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2.2 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัย

การวิจัยในระยะที่ 2 เป็นการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shops) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและกลุ่มเป้าหมายในการสร้างและพัฒนา รูปแบบ จำนวน 25 คน โดยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนารูปแบบร่วมกระบวนการระดมสมอง (Brain Storming) เพื่อวิพากษ์ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีประสิทธิภาพ การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากการวิจารณ์ หรือวิพากษ์ โดยวิธีการจดบันทึก บันทึกภาพ บันทึกเสียง และนำมาถอดข้อความเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทการวิจัยซึ่งการบันทึกภาพ และบันทึกเสียงผู้วิจัยจะขออนุญาตจากผู้ที่ร่วมประชุมก่อนดำเนินการทุกครั้ง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและการพัฒนารูปแบบ

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในระยะที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยจัดทำร่างรูปแบบการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดย ใช้ผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 และนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญทำการวิพากษ์และเสนอแนะขั้นตอนต่อไป

3.2 ผู้วิจัยจัดประชุมเชิงประชุมเชิงปฏิบัติการมี 2 ช่วง คือ 1) การจัดการประชุมย่อย (Focus Group) ของแต่ละกลุ่ม โดยในแต่ละกลุ่มจะทำการวิพากษ์ร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นมาและร่วมกันคิดรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อนำเสนอในการประชุมระดมสมองต่อไป และ 2) การจัดทำกระบวนการระดมสมอง (Brain Storming) โดยนำผู้เกี่ยวข้องทั้ง 25 คน ประชุมร่วมกันเพื่อทำการวิพากษ์การร่างรูปแบบ

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นมา และให้แต่ละกลุ่มได้เสนอรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ได้จากการประชุมย่อย (Focus Group) ซึ่งผู้เกี่ยวข้องทั้ง 25 คน จะร่วมกัน วิพากษ์และวิเคราะห์รูปแบบการที่ได้จากการประชุมย่อย (Focus Group) เพื่อให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานและพนักงาน สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

3.3 นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shops) นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน รูปแบบเลือกกิจกรรม ด้วยการให้คะแนนความเห็นชอบ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) เห็นด้วย (4) ไม่แน่ใจ (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) และเลือกรูปแบบกิจกรรมที่มี ค่าคะแนนเฉลี่ยความเห็นชอบตั้งแต่ 3.51 – 5.00 และพัฒนาปรับปรุงรูปแบบตามข้อมูล เสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้สมบูรณ์ ก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ในการวิจัยระยะที่ 3 ต่อไป

ระยะที่ 3 การทดลองใช้ และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ใช้วิธีการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi Experimental)

ทางวิจัยระยะที่ 3 การทดลองใช้ และการประเมินผลการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 3 กลุ่มทดลอง คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 คนซึ่งสมัครใจเข้าร่วมโครงการ ส่วนกลุ่มควบคุม เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเกษตรวิสัย จำนวน 30 คน

2. กลุ่มตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 รูปแบบที่สร้างขึ้นในระยะที่ 2

3.2 แบบวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยวัดจากการรับรู้บทบาท
ด้านบริการ การรับรู้บทบาทด้านการสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้บริการ

3.3 แบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4. วิธีดำเนินการ

การวิจัยระยะที่ 3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi-
Experimental Research) โดยแบบ Two Groups Pretest – Posttest Design โดยมีแผนการวิจัย
ดังนี้

กลุ่มทดลอง EO₁.....x.....EO₂

กลุ่มควบคุม CO₁.....CO₂

เมื่อ O₁ แทน การทดสอบก่อนการทดลอง

X แทน การทำการทดลอง

O₂ แทน การทดสอบหลังการทดลอง

E แทน กลุ่มทดลอง

C แทน กลุ่มควบคุม

4.1 เลือกกลุ่มทดลองในการดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนา
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการสุ่มอย่างง่าย

4.2 วัดผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจของ
พนักงาน ก่อนการทดลอง

4.3 ดำเนินการทดลอง โดยใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่พัฒนาขึ้นกับพนักงานกลุ่มทดลองจำนวน 30 คน

4.4 เก็บข้อมูลหลังการทดลองทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เมื่อครบ
ระยะเวลาการวิจัย

4.5 นำข้อมูลที่ได้จากก่อนทดลองและหลังทดลอง ของกลุ่มทดลองและกลุ่ม
เปรียบเทียบ โดยใช้สถิติ MANCOVA

5. ประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เป็นการประเมินผลหลังจากการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการวิจัยในระยะที่ 3 ซึ่งเป็นการนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาทดลองใช้กับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในกลุ่มทดลอง ใช้เวลาทดลองเป็นเวลา 3 เดือน จากนั้นนำผลการทดลองที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยระยะที่ 3 โดยเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม หลังทดลองด้วยสถิติ

MANCOVA

6. สรุปแผนการวิจัยเพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การวิจัยระยะที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ 1. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร 2. ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท 3. ปัจจัยด้านด้านบรรยากาศองค์กร
4. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม 5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด 10 สาขา จำนวน 205 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล 1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Method)

เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์และการสร้างตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นตรงพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ

การวิจัยระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้บริหารและพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นักวิชาการ ลูกค้าและผู้มารับบริการในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยเลือกแบบเจาะจงจำนวน 25 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ แผนงาน โครงการ/กิจกรรม หรือรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ฉบับร่างที่ได้ผลจากการทำวิจัยในระยะที่ 1

การรวบรวมข้อมูล ใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การประชุมย่อย (Focus Groups) และกระบวนการระดมสมอง (Brain Storming)

การวิจัยระยะที่ 3 การทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มทดลองเป็นพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำนวน 30 คน ของสาขาจังหวัดร้อยเอ็ด

กลุ่มควบคุมเป็นพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 30 คน ของสาขาอำเภอเกษตรวิสัย

การรวบรวมข้อมูล การวิจัยระยะที่ 3 ใช้รูปแบบการพัฒนาที่สร้างขึ้นในระยะที่ 2 ทดลองใช้กับกลุ่มทดลองประมาณ 3 เดือน และการเก็บข้อมูล 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการทดลอง รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนทดลอง

ระยะที่ 2 หลังการทดลอง รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังทดลอง

และวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลหลังการทดลอง ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ด้วยสถิติ MANCOVA

แผนภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนการวิจัยทั้ง 3 ระยะ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยออกเป็น 3 ระยะและนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ระยะที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ระยะที่ 3 การทดลองใช้ และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ใช้วิธีการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi Experimental)

ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ระยะที่ 1 ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยตั้งสมมุติฐานว่าปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมและปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 136 คน จาก 10 สาขา จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ในการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรและใช้สถิติวิเคราะห์ทดสอบ

สมมติฐานในการวิจัย คือ Multiple Linear Regression Analysis โดยใช้เทคนิคแบบหลายขั้นตอน (Stepwise) ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัย เรื่อง “การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด” ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 136 คน ซึ่งคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลแบบสอบถาม	จำนวน (n = 136)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	101	74.26
1.2 หญิง	35	25.74
รวม	136	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 20 ปี	2	1.5
2.2 21-30 ปี	20	14.7
2.3 31-40 ปี	16	11.8
2.4 41 – 50 ปี	56	41.2
2.5 ≥ 50 ปี	42	30.9
รวม	136	100.00
3. การศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	5	3.7
3.2 ปวช/ มัธยมศึกษาตอนปลาย	35	25.7
3.3 ปริญญาตรี	87	64.0
3.4 สูงกว่าปริญญาตรี	9	6.6
รวม	136	100.00

ข้อมูลแบบสอบถาม	จำนวน (n = 136)	ร้อยละ
4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
4.1 ≤ 10 ปี	27	19.9
4.2 11- 20 ปี	11	8.1
4.3 21- 30 ปี	64	47.1
4.4 31 – 40 ปี	32	23.5
4.5 ≥ 41 ปี	2	1.5
รวม	136	100.00
5. รายได้		
5.1 < 20,000 บาท	28	20.6
5.2 20,001- 30,000 บาท	11	8.1
5.3 30,001 – 40,000 บาท	36	
รวม	136	26.5
40,001 -50,000 บาท	27	19.9
$\geq 50,001$ บาท	34	25.0
6. ตำแหน่ง		
6.1 ผู้จัดการ / ผู้เชี่ยวชาญ	15	11.0
6.2 พนักงานช่าง	63	46.3
6.3 พนักงานบัญชี	28	20.6
6.4 พนักงานสารบรรณ	2	1.5
6.5 วิศวกร	3	2.2
6.6 พนักงานตำแหน่งอื่น ๆ	25	18.4
รวม	136	10.00

จากตารางที่ 4 คุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 136 คนพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 74.26 ที่เหลือเป็นเพศหญิงร้อยละ 25.74 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 41.2 รองลงมาคือ อายุ ≥ 50 ปี ร้อยละ 30.9 อายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 14.7 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 11.8 ที่เหลือมีอายุน้อยกว่า 20 ปี ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบ

การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64.0 รองลงมาคือ ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลายร้อยละ 25.7 ที่เหลือสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 6.6 และต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ระยะเวลาในการปฏิบัติส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 47.1 รองลงมาอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 23.5 และ ≤ 10 ปี ร้อยละ 19.9 รายได้พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท ร้อยละ 26.5 รองลงมาคือ $\geq 50,001$ บาท ร้อยละ 25 และ $\leq 20,000$ บาท ร้อยละ 20.6 ตำแหน่งในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง พนักงานช่าง ร้อยละ 46.3 รองลงมาได้แก่พนักงานบัญชี ร้อยละ 20.6 และพนักงานตำแหน่ง อื่น ๆ ร้อยละ 18.4 ตามลำดับ

2. การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานในการตรวจสอบตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการถดถอย

2.1 สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดคสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ใช้แทนค่าสถิติ

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
$S.D.$	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
SE_{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
$Beta$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระ
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อให้ทราบนัยสำคัญของ b
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบความมีนัยสำคัญของ R
$p-value$	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
Z	แทน	ค่าสถิติของ Wilcoxon Sign Rank Test

สัญลักษณ์ใช้แทนค่าสถิติ

PER	แทน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
TEAM	แทน	ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม
ROL	แทน	ปัจจัยการรับรู้บทบาท
CAIM	แทน	ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร
COMM	แทน	ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร
MOTI	แทน	ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

2.2 ลักษณะการแจกแจงตัวแปรต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 136 คน ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ศึกษา ซึ่งได้แก่ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption) ก่อนที่จะนำข้อมูลดังกล่าวไปทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression) อันได้แก่ การตรวจสอบการกระจายของข้อมูลในรูปของการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) โดยการพิจารณาจากค่าความโด่ง (Kurtosis) ที่ไม่ควรเกิน ± 3 และค่าความเบ้ (Skew ness) ที่ไม่ควรเกิน ± 1 รวมทั้งการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ทั้งนี้ด้วยข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับการวิเคราะห์เชิงเส้นตรงที่ว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวควรมีความเป็นอิสระจากกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โดยใช้สถิติอ้างอิง (Multiple Linear Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครายละเอียดและผลการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น มีดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	\bar{X}	S.D	Skew ness	Kurtosis
ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร	5.12	0.42	.069	-.101
ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท	5.56	0.72	.063	-.489
ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร	4.86	0.50	.159	-.133
ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม	4.96	0.47	-.007	-.218
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	4.93	0.50	.292	-.541

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งการตรวจสอบคุณลักษณะข้อมูลเพื่อให้ทราบมีการกระจายเป็น โค้งปกติหรือไม่ (Normal curve) ด้วยการทดสอบค่าสถิติความเบ้ (Skewness) พบว่า มีค่าไม่เกิน ± 1.000 และทดสอบค่าสถิติความโด่ง (Kurtosis) พบว่ามีค่า ไม่เกิน ± 3 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั้งหมดมีการกระจายของข้อมูลเป็น โค้งปกติ ซึ่งมีค่าสถิติความเบ้ (Skewness) อยู่ระหว่าง -0.007 ถึง $+0.292$ และมีค่าสถิติความโด่ง (Kurtosis) อยู่ระหว่าง -0.541 ถึง -0.101 สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้

การตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ เพื่อเป็นการทดสอบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดมีความเป็นอิสระต่อกันหรือไม่ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุ ได้แก่ ตัวแปร ด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านการรับรู้บทบาทด้านบรรยากาศองค์กรด้านการทำงาน เป็นทีมด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -0.100 ถึง 0.777 ซึ่งพบว่าไม่มีตัวแปรคู่ใดมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน 0.85 ขึ้น ไป ถือว่าไม่มีปัญหาความสัมพันธ์กันเองสูงเกินไป (Multicollinearity) สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 เมตริกสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์

ตัวแปร	COMM	ROL	CAIM	TEAM	MOTI	PER
COMM	1	.263**	.563**	.316**	.383**	.221**
ROL		1	.516**	.452**	.219*	.777**
CAIM			1	.489**	.517**	.567**
TEAM				1	.309**	.546**
MOTI					1	.100
PER						1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยหลายตัวแปร (Multivariate) ด้วยการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) และผู้วิจัยได้

วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดต่อ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรทุกตัวที่นำมาศึกษานั้น มีความสัมพันธ์กันสูงหรือไม่ (Multi collinearity) โดยการใช้เกณฑ์ในการทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ต้องมีค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (PER) จำนวน 5 ค่า พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 5 ค่า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง .100-.777 โดยที่ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (PER) สูงสุด คือปัจจัยการรับรู้บทบาท (ROL) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .777 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร (CAIM) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .586 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .546 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร (COMM) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .221 และน้อยที่สุดคือปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน (MOTI) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .100

2.3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเพื่อการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ในการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression Analysis) ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกสมการถดถอย โดยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) ซึ่งเป็นวิธีที่คัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่เหมาะสมในการสร้างสมการถดถอย คือการคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ทีละตัว โดยพิจารณาตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุดกับตัวแปรตามเข้าไปในสมการ ขั้นต่อไปจึงพิจารณาเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่เหลือที่มีความสัมพันธ์เชิงส่วน (ความสัมพันธ์ที่กำหนดให้ตัวแปรพยากรณ์ที่เข้าไปในสมการแล้วมีค่าคงที่) กับตัวแปรตามมากที่สุดเข้าไปในสมการ และพร้อมกันนั้นก็พิจารณาตัวแปรพยากรณ์ที่เข้าไปในสมการก่อนหน้านี้ทุกตัว ว่าควรอยู่ในสมการอีกหรือไม่ ถ้าไม่ควรก็ตัดออกและดำเนินการคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ใหม่ ถ้าควรอยู่ก็ดำเนินการคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ใหม่ต่อไป การคัดเลือกตัวแปรพยากรณ์ดำเนินการไปจนกระทั่งไม่มีตัวแปรพยากรณ์ใดเข้าไปหรือถูกตัดออกจากสมการ จึงหยุดคัดเลือกตัวแปร ตัวแปรพยากรณ์ที่อยู่ในสมการเป็นตัวแปรที่เหมาะสมที่สุด ที่ร่วมกันพยากรณ์ตัวแปรตาม (เพชรน้อย สิ่งช่างชัย, 2546 : 15) โดยมีขั้นตอนการคัดเลือกปัจจัยพยากรณ์ ดังแสดงตามตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ถูกคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย กับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) และการทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 Change) ในการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตัวแปรพยากรณ์	R	R^2	R^2 change	R^2_{adj}	SE _{est}	F
ROL	.815	.664	.664	.662	2.24088	264.843*
ROL, CAIM	.841	.707	.043	.702	2.10201	160.143*
ROL, CAIM, MOTI	.861	.741	.034	.735	1.98323	125.736*
ROL, CAIM, MOTI, TEAM	.873	.762	.022	.755	1.90618	105.052*
ROL, CAIM, MOTI, TEAM, COMM	.880	.775	.013	.766	1.86240	89.485*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PER) สามารถอธิบายได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เมื่อนำตัวแปรพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PER) มากที่สุดได้แก่ ปัจจัยการรับรู้บทบาท (ROL) ซึ่ง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .777 แล้วนำมาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนแล้วสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PER) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ .664 ($R^2 = 0.664, p < 0.001$) แสดงว่าปัจจัยการรับรู้บทบาท (ROL) สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ร้อยละ 66.40

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อนำตัวแปรพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รองลงมาเข้าไปสร้างสมการได้แก่ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร (CAIM) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .586 ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร (CAIM) และปัจจัยการรับรู้บทบาท (ROL) ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PER) ได้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

การพยากรณ์เท่ากับ $.707664$ ($R^2 = 0.707, p < 0.001$) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร (CAIM) และปัจจัยการรับรู้บทบาท (ROL) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพิ่มขึ้นได้ร้อยละ 70.70

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อนำตัวแปรพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับสามเข้าไปสร้างสมการได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน (MOTI) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $.100$ ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยการรับรู้บทบาท(ROL) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร (CAIM) และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน (MOTI) ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PER) ได้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.001$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ $.741$ ($R^2 = .741, p < 0.001$) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการรับรู้บทบาท (ROL) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร (CAIM) และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน (MOTI) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพิ่มขึ้นได้ร้อยละ 74.10

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อนำตัวแปรพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับสี่เข้าไปสร้างสมการได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $.546$ ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยการรับรู้บทบาท(ROL) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร (CAIM) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน (MOTI) และปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PER) ได้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.001$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ $.762$ ($R^2 = .762, p < 0.001$)) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการรับรู้บทบาท(ROL) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร (CAIM) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน (MOTI) และปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพิ่มขึ้นได้ร้อยละ 76.20

ขั้นตอนที่ 5 เมื่อนำตัวแปรพยากรณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับห้าเข้าไปสร้างสมการได้แก่ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร (COMM) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $.221$ ผลการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยการรับรู้บทบาท (ROL) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร (CAIM) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน (MOTI) และปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PER) ได้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.001$ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ $.775$ ($R^2 = .775, p < 0.001$)) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยการรับรู้บทบาท (ROL) ปัจจัย

ด้านบรรยากาศองค์กร (CAIM) บังคับด้านแรงจูงใจในการทำงาน (MOTI) บังคับด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) และบังคับด้านความผูกพันต่อองค์กร (COMM) สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพิ่มขึ้นได้ร้อยละ 77.50

ตารางที่ 8 ค่าสถิติที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสมการพยากรณ์ของตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดในการพยากรณ์บังคับส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตัวแปรพยากรณ์	B	β	t	p-value
บังคับด้านการรับรู้บทบาท(ROL)	.221	.620	12.248***	.000
บังคับด้านบรรยากาศองค์กร(CAIM)	.226	.378	6.047***	.000
บังคับด้านแรงจูงใจในการทำงาน(MOTI)	-.168	-.219	-4.438***	.000
บังคับด้านการทำงานเป็นทีม(TEAM)	.115	.183	3.651***	.000
บังคับด้านความผูกพันต่อองค์กร(COMM)	-.125	-.138	-2.689**	.008

$a = 102.2, R = .880, R^2 = .775, SE_{est} = 1.86, F = 89.485$

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 8 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์แบบการเพิ่ม ตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์บังคับที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PER) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้ง 5 ตัวแปร ซึ่งเรียงลำดับอำนาจการพยากรณ์จากมากไปหาน้อย ดังนี้บังคับด้านการรับรู้บทบาท (ROL) บังคับด้านบรรยากาศองค์กร (CAIM) บังคับด้านแรงจูงใจในการทำงาน (MOTI) บังคับด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) และบังคับด้านความผูกพันต่อองค์กร (COMM) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) เท่ากับ .221, .226, -.168, .115 และ -.125 ตามลำดับตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .620, .378, -.219, .183 และ -.138 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .880 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .775 และมีอำนาจในการพยากรณ์ได้

ร้อยละ 77.50 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE_{est}) เท่ากับ 1.86 และมีค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบ (a) เท่ากับ 102.2

2.4 การสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ จากตารางที่ 7 พบว่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) หรือสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) ส่งผลต่อตัวแปรเกณฑ์ในทางบวกมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($p < 0.001$) จึงสามารถสร้างสมการปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในรูปคะแนนดิบ และในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 102.2 + .221ROL + .226CAIM + -.168MOTI + .115 TEAM + -125$$

COMM

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .620Z_{rol} + .378Z_{caim} + -.219Z_{moti} + .183Z_{team} + -.138Z_{comm}$$

ระยะที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ได้จากการวิเคราะห์ระยะที่ 1 ทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาทปัจจัยปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมและปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรมาจัดทำรูปแบบการพัฒนาแต่ละปัจจัย โดยมีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

1. นำผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ แบบการเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และบูรณาการกับการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาสร้างเป็นร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เป็นการนำร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดร้อยเอ็ดที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นมานำเสนอ

ในที่ประชุมเชิงปฏิบัติการ การคัดเลือกผู้เข้าร่วมประชุม โดยเลือกผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ระยะเวลาการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 1 วันคือวันที่ 11 มิถุนายน 2558 ผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 25 คน ซึ่งในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ผู้เข้าร่วมประชุม ได้ร่วมกันวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมทั้งนำเสนอข้อวิพากษ์และข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อทำการสรุปและอภิปรายผลทั้งหมดในที่ประชุมใหญ่ จากนั้นนำผลจากข้อเสนอแนะมาปรับปรุงเป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขั้นตอนการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้ได้รูปแบบที่สอดคล้องกับตัวแปรทุกตัวผู้วิจัยได้กำหนด หัวข้อและวิธีการในการร่วมกันระดมสมอง คือ “การสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด”

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ทุกคนต้องแสดงความคิดเห็น โดยเขียนความคิดเห็นลงในบัตรคำ หนึ่งบัตรหนึ่งความคิด

2. วิทยากรนำความคิดเห็นจากทุกคนมาแยกเป็นประเด็นและมีรายละเอียดประกอบ

3. สอบถามและเปิดโอกาสให้ทุกคนได้อธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม

4. สรุปและจัดลำดับความสำคัญ ด้วยการติดสติ๊กเกอร์สี

5. ทุกความคิดมีคุณค่า

6. ท่านคือคนสำคัญขององค์กร

7. แสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ และตรงประเด็น

8. เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง ไม่ฆ่าความคิดใคร

9. ตัวแทนกลุ่มนำเสนอต่อที่ประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่ม โดยการแบ่งเป็น 3 กลุ่ม

1. ผู้บริหาร นักวิชาการ

2. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3. ลูกค้า ผู้มารับบริการ

โดยประเด็นในการระดมสมองกลุ่มย่อย

1. การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดเป็นอย่างไรและในอนาคตท่านอยากเห็นองค์กรของท่านเป็นอย่างไร
2. ปัจจุบันท่านพึงพอใจกับงานที่ท่านทำและท่านต้องการให้ผู้บริหารหรือองค์กรเป็นอย่างไร
3. ที่ผ่านมาการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดเป็นอย่างไรและท่านอยากให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดบริการลูกค้าอย่างไร

จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และการระดมสมอง (Brain Storming) ได้ข้อสรุปของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหาร นักวิชาการและตัวแทนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.1 จัดประชุมและมีการสื่อสารนโยบาย แนวทางการดำเนินงานและลงสู่ปฏิบัติ
 - 1.2 จัดหาสวัสดิการให้พนักงานและครอบครัวเช่น โบนัส ชุดปฏิบัติงานทุนการศึกษา และสวัสดิการอื่นๆ
 - 1.3 ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานและการพัฒนาองค์กร
 - 1.4 พัฒนาสถานที่ทำงานให้น่าอยู่และน่าทำงาน
 - 1.5 จัดโครงสร้างในการบริหารและการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รู้บทบาทของตนเอง
 - 1.6 จัดหาเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้เพียงพอและมีความปลอดภัย
 - 1.7 ส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานมีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี ความเอื้ออาทรในองค์กร
 - 1.8 จัดประชุมเพื่อพัฒนาคุณภาพในการมีพฤติกรรมบริการที่ดี
2. กลุ่มลูกค้าผู้มารับบริการ
 - 2.1 การชำระเงินผ่านธนาคารและร้านสะดวกซื้อไม่ควรคิดค่าธรรมเนียม
 - 2.2 ไม่ควรมีค่าประกันมิเตอร์ไฟฟ้า

กรณีการประกันการใช้ไฟฟ้า ถ้าลูกค้าชั้นดี แต่ใช้ไฟสูงเกินค่าประกันไม่ควรเรียกเก็บค่าประกันไฟฟ้าเพิ่ม

2.3 การออกไปแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ยังมีความล่าช้าอยู่ได้รับการบริการที่ดี แต่บางครั้งไม่มีเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์

2.4 ควรมีแผนกดูแลสายไฟอย่างสม่ำเสมอจัดให้มีพนักงานรับแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องประจำสำนักงาน และออกแก้ไขอย่างรวดเร็ว

2.5 ควรจัดทำแผนเฝ้าระวังกรณีไฟฟ้าดับตลอด 24 ชั่วโมงในพื้นที่สำคัญ เช่น โรงพยาบาล โรงงาน เพื่อเข้าแก้ไขโดยด่วน

2.6 ควรยกเลิกการประกันค่ามิเตอร์ไฟฟ้า

2.7 ในช่วงฤดูฝน ควรจัดชุดเฉพาะกิจที่คล่องตัวและเพียงพอ เพื่อแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง

2.8 พัฒนาระบบแจ้งเตือนการชำระค่าไฟฟ้าทาง SMS

3. นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดร้อยเอ็ดที่ได้จากการประชุมปฏิบัติการ (Workshop) ที่ได้ปรับปรุงแล้ว ไปนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ได้แก่ 1) นายสัตย์ชัย เลาห์ทวี ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด 2) ดร.ทพ.ศิริศักดิ์ พรหมพาน นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการ 3) ดร.พงษ์ศิลป์ สิมวิเศษ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอเกษตรวิสัย ประเมินรูปแบบเลือกกิจกรรมที่เหมาะสม ด้วยการให้คะแนน ความเหมาะสม 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) เห็นด้วย (4) ไม่แน่ใจ (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) และเลือกรูปแบบกิจกรรม ที่มีค่าคะแนนความเห็นชอบตั้งแต่ 3.51 - 5.00 โดยพัฒนาปรับปรุงรูปแบบตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้สมบูรณ์ต่อไปคุณภาพของหลักสูตรมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75

4. การสร้างและพัฒนารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดร้อยเอ็ดผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยระยะที่ 1 ซึ่งเป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยระยะที่ 2 โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) นำมาสร้างเป็นยุทธศาสตร์ในการร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยกำหนดให้รูปแบบและองค์ประกอบด้านเนื้อหาครอบคลุมทั้ง 5 ปัจจัยซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์(Human Resource Development)หรือการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์

(Training & Development) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กร มีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพราะเมื่อมีการพัฒนาและฝึกอบรมแล้ว จะทำให้บุคลากรในองค์กร มีคุณภาพ และมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น (<http://www.oknation.net>) นอกจากนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดการพัฒนาองค์กร (Organizational Development) ซึ่ง สมบัติ ถาวร (Posted on November 30, 2011) กล่าวว่า ทั่วโลกปัจจุบันเป็นยุค โลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่กำลังไปสู่ยุค สังคมฐานความรู้ (Knowledge-based Society) ทำให้ผู้นำขององค์กรต้องใช้แนวคิด หลักการ และวิธีการในการบริหารจัดการที่จะสามารถนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และกระบวนการเปลี่ยนแปลงหรือระบบของการพัฒนาองค์กร อย่างน้อยต้องคำนึงถึงหลักๆ ทั่วไป 5 ประการ ดังต่อไปนี้ 1) การเพิ่มพูนความรู้ ความคิด ประสบการณ์ อันจะเป็นประโยชน์แก่การทำงานร่วมกัน 2) ทักษะแนวทางใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมในทางปฏิบัติงานร่วมกัน 3) ทัศนคติยอมรับความรู้สึกใหม่ๆ อันจะมีส่วนร่วมให้งานระหว่างบุคคลสำเร็จ 4) ค่านิยม การยอมรับค่านิยม ความเชื่อ ข้อมูล ร่วมกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กร 5) ยุทธศาสตร์และการบริหารเชิงกลยุทธ์และกลวิธีหนึ่งที่นิยมนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กร ในระยะสั้น ได้แก่ วิธีการฝึกอบรม ซึ่ง ดนัย เทียนพุ่ม (2540 : 29) ได้กล่าวถึงหลักการของกิจกรรมการฝึกอบรมว่าเป็น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรในการปฏิบัติงาน เป็นการนำไปสู่การปรับปรุงให้ดีขึ้น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดังกล่าวกระทำได้โดยการฝึกอบรม ซึ่งเป็นที่นิยมในการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากสิ้นเปลืองเวลาน้อย และได้ผลคุ้มค่ามากกว่าการลงทุน สอดคล้องกับแนวคิดของ Joseph B.Kingsbury (1957 : 58) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นความพยายามขององค์กรที่ เปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลไปในทางที่พัฒนาขึ้น ทั้งด้านทัศนคติ ทักษะในการทำงาน พัฒนาความรู้ ความคิด

กล่าวโดยสรุป จากผลที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณในการวิจัยระยะที่ 1 และผลที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ในการวิจัยระยะที่ 2 ได้ผลสรุปในทิศทางที่ สอดคล้องกันว่า รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดร้อยเอ็ด ยุทธศาสตร์ที่สำคัญที่ผู้วิจัยนำมาจัดลำดับความสำคัญความเป็นไปได้ตามห่วงเวลาที่เหมาะสมรวมทั้งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยระยะที่ 1 และเป็นกิจกรรมที่สามารถวัดผล ที่จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงนำทั้ง 5 ตัวแปร ซึ่งได้แก่ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท (ROL) เป็นปัจจัยที่มีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มากที่สุด เท่ากับ 0.777 ($r = 0.777$) รองลงมาคือรองลงมาคือ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร (CAIM) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .567 ($r = 0.567$) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .546 ($r = 0.546$) ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร (COMM) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .221 ($r = 0.221$) และน้อยที่สุดคือปัจจัยด้าน แรงจูงใจในการทำงาน (MOTI) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .100 ($r = 0.100$) มา ประยุกต์กับ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หรือการพัฒนาและ ฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Training) และการพัฒนาองค์กร (Organizational Development) เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การ ฝึกอบรมเป็นรูปแบบในการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมี สาระโครงสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม ดังนี้

หลักสูตรการฝึกอบรม

การพัฒนาศักยภาพและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยการสร้างพลังทีม
ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเป็นยุคของการแข่งขัน องค์กรหรือหน่วยงานจะต้องต่อสู้กันด้วยการ บริการที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้มารับบริการหรือลูกค้าเป็นสำคัญ บุคลากรในองค์กรทุกคน ต้องมีความสามารถและมีพฤติกรรมที่ดี พร้อมทุ่มเททั้งการทำงานเพื่อรักษาลูกค้าให้ได้และ ดึงดูดลูกค้าใหม่เพิ่มมากขึ้นและต้องสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ จึงจำเป็นอย่าง ยิ่งที่บุคลากรต้องมีการพัฒนาศักยภาพ ทักษะในการทำงานตลอดจนพฤติกรรมทางด้านการ บริการ มุ่งเน้นการให้บริการที่เน้นความพึงพอใจสูงสุดจากผู้มารับบริการ ซึ่งถือว่าเป็นนโยบาย ที่สำคัญสำหรับองค์กรนอกจากนี้การทำงานในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงทำ ให้บุคลากรต้องมีความพร้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายสภาพการทำงานและปรับ ทิศนคติเป็นบวก ต่อองค์กรและมุ่งเน้นให้การทำหน้าที่ภายใต้ บทบาทที่ได้รับมอบหมาย ใน การทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การพัฒนาศักยภาพและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพและการสร้างพลังทีมของบุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญ เพื่อให้บุคลากรใน หน่วยงานมีทักษะ มีพฤติกรรมในการบริการที่ดี มีความผูกพันต่อองค์กร สำนึกรักองค์กร มี การทำงานเป็นทีม

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความมุ่งหวังว่าการอบรมตามหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยการสร้างพลังทีมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดจะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน โดยมีการละลายพฤติกรรมเพื่อเตรียมความพร้อม และการกำหนดบทบาทสมมุติ ที่เสริมสร้างประสบการณ์ตรงสร้างการเรียนรู้ โดยการแข่งขันของกลุ่ม ซึ่งเป็นเทคนิค หรือวิธีการจัดประชุมอีกรูปหนึ่งที่น่าเนื้อหาวิชาการมาผสมผสานหลายกิจกรรมเข้าด้วยกัน จะทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้แลกเปลี่ยน เรียนรู้ร่วมกัน รู้จักบทบาทตัวเอง รู้จักเพื่อนร่วมงาน รู้จักองค์กร นำมาการเรียนรู้ถึงคุณค่าและวัฒนธรรมขององค์กร นำสู่การพัฒนา” และเสริมสร้างพลังทีม เพื่อที่จะได้นำไปสู่กระบวนการปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าของพนักงานการทำงานเป็นทีม สร้างความสามัคคี ความผูกพันต่อองค์กร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน
2. เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บริการเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ
3. เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมุ่งสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ
4. เสริมสร้างจิตสำนึกรักองค์กร

โครงสร้างหลักสูตร

1. กิจกรรมสัมพันธ์ เปิดหน้าต่างหัวใจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งใหม่
 - 1.1 กิจกรรมเตรียมความพร้อม
 - 1.2 กิจกรรมละลายพฤติกรรม
 - 1.3 กิจกรรมสัมพันธ์
2. การทบทวนตัวเองเพื่อความสำเร็จในการทำงาน
 - 2.1 รู้ตน รู้คน รู้องค์กร
 - 2.2 การตั้งเป้าหมายเพื่อความสำเร็จ
 - 2.3 พร้อมเปิดใจปรับ/รับใหม่
3. การปรับกระบวนการทัศน
 - 3.1 พฤติกรรมบริการที่ดี
 - 3.2 การสร้างจิตสำนึกด้านการบริการ (Service Mind)
 - 3.3 การพัฒนาบุคลิกภาพ

4. การพัฒนาศักยภาพของทีมงานผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ

5. การเสริมสร้างพัฒนาจิตด้วยคุณธรรม จริยธรรมแบบองค์กรร่วม มุ่งสู่การเป็นคนดี

วิธีการฝึกอบรม

1. การบรรยาย
2. การระดมสมอง
3. การแสดงบทบาทสมมุติ
4. การฝึกปฏิบัติ
5. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์/เกมส์

สื่อและอุปกรณ์ในการฝึกอบรม

1. หลักสูตรการฝึกอบรม
2. คลิปชาร์ต
3. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องฉาย Power point
4. วัสดุอุปกรณ์ในการเล่นเกมส์

การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลในการฝึกอบรมครั้งนี้ เป็นการประเมินผู้เข้ารับการอบรมว่าเกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์หรือไม่ โดยประเมินจาก สังเกต การมีส่วนร่วม และการแสดงความคิดเห็น โดยหลักสูตรการฝึกอบรมตาม โครงการการพัฒนาศักยภาพและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการสร้างพลังทีมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

รายละเอียดกิจกรรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาทปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มาจัดทำหลักสูตร โดยมีเนื้อหาครอบคลุมทั้ง 5 ปัจจัย และจัดการฝึกอบรม ระยะเวลา 1 วัน คือวันที่ 18 สิงหาคม 2558 ณ.ห้องประชุมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดของกิจกรรมดังต่อไปนี้

1. ผู้เข้าประชุมประกอบด้วย พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 คน

2. ผู้วิจัยกล่าวต้อนรับและชี้แจงวัตถุประสงค์ในการจัดประชุม

3. วิทยาการกระบวนการสร้างบรรยากาศในการประชุมโดยการเล่นเกมที่ละลายพฤติกรรมให้ผู้เข้าประชุมทุกคนได้รู้จักกัน และดำเนินการประชุมตามเนื้อหาของหลักสูตรดังนี้

1. การพัฒนาบุคลิกภาพที่เป็นเลิศในการให้บริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน มีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ มีบุคลิกภาพที่ดี เหมาะสมและตระหนักถึงความสำคัญของผู้มารับบริการหรือลูกค้า

วิทยาการ นายศรายุทธ์ อันทะไชย

ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง

รายละเอียดหลักสูตร

1. ความสำคัญในการให้บริการและการพัฒนาบุคลิกภาพ
2. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี
3. บุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ
4. การใช้โทรศัพท์ในการให้บริการ
6. การเลือกใช้ภาษา น้ำเสียงอย่างไร ให้ลูกค้าประทับใจ
7. การแสดงบทบาทสมมติ เกี่ยวกับ บุคลิกภาพ และการพูดที่สร้างความ

ประทับใจ

2. การเรียนรู้แบบฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้จัดกิจกรรมให้สอดคล้องตามปัจจัย ทั้ง 5 ปัจจัยซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กรและปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน โดยการเรียนรู้จากการใช้เกมมาเป็นสื่อ นำเพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ทักษะ และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของเกมในเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้มีการทำความรู้จักกับผู้อื่นที่เข้าร่วมการอบรมด้วยกันเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยในการนำเกมมาใช้ในการฝึกอบรมยังทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เพิ่มเติมที่และทำให้บรรยากาศในการเรียนรู้ช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมสนุกสนาน ไม่รู้สึกเหมือนการสอนทั่วไปและทำให้ผู้ฝึกอบรมเรียนรู้ได้ในเวลากระชั้นประหยัคค่าใช้จ่ายและทำให้มีความกล้าแสดงออกและกล้าแสดงความคิดเห็นต่อกลุ่ม

ขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม

1. วิทยากรแบ่งกลุ่มผู้เล่นเป็น 3 กลุ่มๆละ 10 คน โดยใช้เกมรวมเงินในการแบ่งกลุ่ม

2. ให้แต่ละกลุ่มเลือกประธานกลุ่มและเลขาประจำกลุ่ม
3. ให้แต่ละกลุ่มตั้งชื่อและแสดงสัญลักษณ์ประจำกลุ่ม
4. เมื่อกลุ่มในเสร็จเรียบร้อยให้ปรบมือ

ฐานที่ 1 รูปแบบการสร้างการทำงานเป็นทีม(เกมจิกซอสัมพันธ์) โดยรูปแบบกิจกรรมและเกมประยุกต์จาก(บุศรินทร์ พลรบ,การสรุปสาระจากหนังสือเกมและกิจกรรมเพื่อใช้ในการฝึกอบรม)

วิทยากร นายศรายุทธ อันทะไชย และคณะ

ระยะเวลา 1 ชั่วโมง

วัตถุประสงค์

1. รู้จักคิดวางแผนและทำงานร่วมกัน
2. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม
3. เสริมสร้างการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพและปริมาณ

อุปกรณ์

ตัวต่อจิกซอขาว 300 ชิ้นจำนวน 1 กล่อง

วิธีดำเนินการ

1. วิทยากรประจำฐานแจกตัวต่อจิกซอให้กับกลุ่ม
2. กลุ่มปรึกษาหารือในการวางแผนต่อจิกซอให้ได้มากที่สุด ถูกต้อง
3. ใช้เวลา30 นาทีเมื่อกลุ่มใดต่อเสร็จให้ปรบมือพร้อมกัน
4. วิทยากรประจำกลุ่มตรวจความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาและ

และทันเวลา

ให้คะแนน

5. สมาชิกในกลุ่มร่วมกันสรุป สิ่งที่ได้จากเกม แนวคิดในการนำไป

ประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน

ฐานที่ 2 รูปแบบการสร้างความผูกพันองค์กร (เกมห่อไข่) โดยรูปแบบกิจกรรมรูปแบบกิจกรรมประยุกต์จาก(www.วอล์คแรลลี่.com)

วิทยากร นายศรายุทธ อันทะไชย และคณะ

ระยะเวลา 1 ชั่วโมง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ความสามัคคีในองค์กร
2. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความรัก รู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน และ

เกิดการปกป้ององค์กร

อุปกรณ์

ไข่ แทน องค์กร

หลอดดูด แทน บุคลากรในองค์กร

ยาง แทน อุปกรณ์ในสำนักงาน

วิธีดำเนินการ

1. วิทยากรประจำฐานแจกอุปกรณ์ในการเล่น ได้แก่ ไข่ หลอดดูด ตะขวง
2. กลุ่มปริศนา วางแผนในการการนำหลอดซึ่งเป็นตัวแทนของบุคลากร

ห่อหุ้มไข่ กลุ่มละ 5 ฟอง ซึ่งเป็นตัวแทนองค์กรและใช้ยางซึ่งเป็นตัวแทนอุปกรณ์สำนักงาน ทำการห่อหุ้มไข่ แล้วโยนไข่ ขึ้นไปประมาณ 3 เมตร แล้ว ดูว่า ไข่ แตก หรือ ไม่แตก และ เปรียบเทียบเวลาที่ทำกิจกรรมและจำนวนไข่ที่แตก

3. ทุกความคิดมีคุณค่าท่านคือคนสำคัญขององค์กรแสดงความคิดเห็น อย่างสร้างสรรค์

4. สมาชิกในกลุ่มร่วมกันสรุป สิ่งที่ได้จากเกม แนวคิดในการนำไป ประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน

3. รูปแบบการสร้างบรรยากาศองค์กร

การสร้างบรรยากาศในการทำงาน เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ในการบริหารองค์กร เพราะถ้าองค์กรใดมีบรรยากาศบรรยากาศในการทำงานที่ดี อนุมาณ ได้ว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นจะสามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุข ในการทำงาน ซึ่งบรรยากาศที่จะส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพนั้น ประกอบขึ้น จากหลายๆปัจจัย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบเกี่ยวกับ การสร้างบรรยากาศองค์กร ได้แก่ การจัดสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและบุคลากรมีความสุข ในการทำงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้องค์กรเป็นสถานที่ทำงานที่น่าอยู่ นำทีมงานบุคลากรมีสุขภาพดี ทั้งกายและจิตใจทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานมีความคิดสร้างสรรค์ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้องค์กรมีภาพลักษณ์สภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานมีความปลอดภัยในการทำงาน

วิธีดำเนินการ

1. ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ สถานที่ทำงานที่น่าอยู่ นำทีมงานโดยประยุกต์เกณฑ์จากเกณฑ์ของ สถานที่ทำงานที่น่าอยู่ นำทีมงาน

2. ส่งเสริมให้หน่วยงานมีการดำเนินกิจกรรม 5 ส. อย่างต่อเนื่อง จัดบอร์ดให้ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรม 5 ส.

3. จัดทำแนวปฏิบัติในการดำเนินโครงการ สถานที่ทำงานที่น่าอยู่ นำทีมงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

หลักเกณฑ์ “ สะอาด ”

“ สะอาด ” ของสถานที่ทำงานที่น่าอยู่ นำทีมงานประกอบด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้

ตารางที่ 9 แนวทางปฏิบัติและหลักเกณฑ์ของสถานที่ทำงานที่น่าอยู่ นำทีมงาน

ลำดับ	กิจกรรม	หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ
1	การกำหนดแนวทางการปฏิบัติ	- กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และเวลาที่แน่นอนในการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของแต่ละหน่วยงาน	จัดทำแผนและการแบ่งหน้าที่ในการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยรวมทั้งจะต้องมีการกำหนดวันเวลาที่แน่นอนในการปฏิบัติโดยหลักการแล้วการดูแลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นหน้าที่ของทุกคนจึงจะทำให้การดำเนินการในเรื่อง

ลำดับ	กิจกรรม	หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ
		<p>- กำหนดพื้นที่ใช้งานอย่างชัดเจน โดยแบ่งเป็นพื้นที่เพื่อการปฏิบัติงานการจัดเก็บวัสดุพื้นที่สำหรับพักผ่อนและพื้นที่อื่นๆ ที่จำเป็น</p> <p>พร้อมมีป้ายแสดงบอกไว้</p>	<p>นี้ได้ผล</p> <p>- จัดทำป้ายติดบริเวณหน้าห้องน้ำ, ห้องเก็บอุปกรณ์ทำความสะอาดและห้องเก็บวัสดุต่างๆ เป็นต้น โดยระบุผู้รับผิดชอบและผู้ควบคุมกำกับ</p>
2	<p>การดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย</p> <p>-อาคารสถานที่</p>	<p>- พื้นที่อยู่ในระนาบเดียวกันเชิงเรียบไม่ลื่นหากเป็นบริเวณต่างระดับต้องมีสัญลักษณ์บอกความแตกต่างกันและมีสภาพสะอาด</p>	<p>ให้ชัดเจน</p> <p>- จัดทำป้ายระบุพื้นที่ใช้สอยต่างๆ ให้ชัดเจนเช่นพื้นที่ในการจัดประชุม เป็นต้น</p> <p>- จัดทำผังแสดงที่ตั้งของหน่วยงานตามอาคารสถานที่ต่างๆ</p> <p>- จัดทำป้ายเพื่อแสดงให้ทราบเช่นทางต่างระดับระวังลื่น</p>
2	<p>-อาคารสถานที่(ต่อ)</p> <p>-บริเวณพื้นและพื้นทางเดิน</p>	<p>- หน้าต่างชั้นบันไดราวบันไดอยู่ในสภาพดีและสะอาด</p> <p>- หลอดไฟฟ้าตามที่ต่างๆต้องอยู่ในสภาพใช้งานได้และมีความสะอาดอยู่เสมอ</p> <p>- พื้นที่อยู่ในระนาบเดียวกันเชิงเรียบไม่ลื่นหากเป็นบริเวณต่าง</p>	<p>ตรวจสอบหน้าต่างชั้นบันไดราวบันไดให้อยู่ในสภาพที่ดีไม่ชำรุดและสะอาดอยู่เสมอ</p> <p>- ตรวจสอบสภาพหลอดไฟให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้มีแสงสว่างที่เหมาะสมและสะอาด</p> <p>- จัดทำผังแสดงที่ตั้งของหน่วยงานตามอาคารสถานที่ต่างๆ</p>

ลำดับ	กิจกรรม	หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ
	<p>-บริเวณที่จัดเก็บวัสดุ สิ่งของ</p>	<p>ระดับต้องมีสัญลักษณ์ บอกความแตกต่างกัน และมีสภาพสะอาด</p> <p>- ไม่มีวัสดุเหลือใช้ หรือขยะตกค้างและไม่ มีสิ่งกีดขวางบริเวณ พื้น</p> <p>- มีแสงสว่างเพียงพอที่จะมองเห็น ทางเดิน ได้ชัดเจน</p> <p>- ตู้หรือชั้นวางของต้อง มีการติดป้ายบอกชนิด สิ่งของ</p>	<p>- จัดทำป้ายเพื่อแสดงให้ ทราบเช่นทางต่างระดับระวาง ลิ้น</p> <p>- ตรวจสอบบริเวณพื้นไม่ให้ มีขยะหรือวัสดุเหลือใช้ตกอยู่ และควรมีสภาพที่สะอาดอยู่ เสมอ</p> <p>- ตรวจสอบไม่ให้มีสิ่งกีด ขวางบริเวณพื้นทางเดินหรือ บันไดและให้มีสภาพที่ สะอาดอยู่เสมอ</p> <p>- ตรวจสอบหลอดไฟบริเวณ พื้นทางเดินควรอยู่ในสภาพ ที่ใช้งานได้ให้มีแสงสว่าง เพียงพอ</p> <p>- จัดทำป้ายที่ตู้หรือชั้นวาง ของ โดยบอกชนิดสิ่งของ และกำหนดผู้รับผิดชอบ ชัดเจนเพื่อคอยตรวจสอบ สภาพการใช้งานความเป็น ระเบียบเรียบร้อยของการ จัดเก็บ</p>
2	<p>- สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้ปฏิบัติงาน</p>	<p>- โต๊ะเก้าอี้ตู้เก็บสิ่งของ ต้องอยู่ในสภาพ สะอาดและใช้งานได้ดี</p> <p>- ห้องน้ำห้องส้วมที่</p>	<p>- โต๊ะเก้าอี้ตู้เก็บสิ่งของควร ตรวจสอบสภาพการใช้งาน และจัดเก็บให้เป็นระเบียบ สะอาด อยู่เสมอ</p> <p>- จัดทำบันทึกการดูแลทำ</p>

ลำดับ	กิจกรรม	หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ
		<p>บัสสาวะอ่างล้างมือมีสภาพสะอาดมีน้ำใช้เพียงพอมีการระบายอากาศแสงสว่าง ไม่มีกลิ่นรวมทั้งมีอุปกรณ์ทำความสะอาดเช่นสบู่กระดาษชำระสารดับกลิ่นฯลฯอย่างเพียงพอ</p>	<p>ความสะอาดโดยกำหนดให้มีผู้ตรวจสอบเป็นประจำทุกวัน</p> <p>- จัดหาอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องน้ำให้เพียงพอเช่นสบู่ กระดาษชำระและถังขยะมีฝาปิด</p>

หลักเกณฑ์ “ปลอดภัย”

“ปลอดภัย” ของสถานที่ทำงานนำอยู่นำทำงานประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

ตารางที่ 10 หลักเกณฑ์ ความปลอดภัยของสถานที่ทำงานนำอยู่นำทำงาน

ลำดับ	กิจกรรม	หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ
1	อุปกรณ์/เครื่องมือ/ยานพาหนะ	<p>- อุปกรณ์/เครื่องมือ/ยานพาหนะได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพดีและไม่มีชิ้นส่วนที่ชำรุดที่อาจทำให้เกิดอันตรายได้และใช้งานได้ตลอดเวลา</p>	<p>- มีแผนการบำรุงรักษาและบันทึกการบำรุงรักษาอุปกรณ์/เครื่องมือ/ยานพาหนะ</p>
	สภาพการทำงานที่ปลอดภัย	<p>- การเดินสายไฟเป็นระเบียบใช้สายไฟถูกประเภทและมีการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย</p>	<p>- จัดเก็บสายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เครื่องใช้ไฟฟ้าอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยและปลอดภัยโดยการพันมัดรัดร้อยฯลฯ</p> <p>- อุปกรณ์ไฟฟ้าที่</p>

ลำดับ	กิจกรรม	หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ
		<p>- สวิตช์สายไฟได้รับการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพดี</p> <p>- ปิดและถอดปลั๊กอุปกรณ์/ เครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดให้เรียบร้อยหลังเลิกใช้งานประจำวัน</p> <p>- มีเส้นหรือขอบเขตแสดงบริเวณที่อาจมีอันตรายหรือห้ามเข้าใกล้</p> <p>- จัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่ถูกต้องเหมาะสมและเพียงพอ</p>	<p>กำหนดให้ต่อสายดินต้องต่อสายดินครบ</p> <p>- อุปกรณ์ที่ชำรุดต้องได้รับการซ่อมเปลี่ยนให้มีสภาพดีและปลอดภัยพร้อมใช้งาน</p> <p>- ตรวจสอบปลั๊กไฟให้เรียบร้อยหลังเลิกงานและ</p> <p>- แฉง/ตู้ควบคุมไฟฟ้าในอาคารมีป้ายเตือนอันตรายเช่น ไฟฟ้าแรงสูงระวังอันตรายหรือมีดีเส้น กำหนดขอบเขตการเข้าไปใกล้</p> <p>ในงานที่มีความเสี่ยงด้านต่างๆต้องมีการใช้ อุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เหมาะสมภาคสนาม</p>

หลักเกณฑ์ “ สิ่งแวดล้อมดีและมีชีวิต ชีวา
 “ สิ่งแวดล้อมดี ” ของสถานที่ทำงานนำอยู่นำทำงานประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

ตารางที่ 11 หลักเกณฑ์ “ สิ่งแวดล้อมดี ” ของสถานที่ทำงานนำอยู่นำทำงาน

ลำดับ	กิจกรรม	หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ
1	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดการสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอื่นได้แก่แสงสว่างเสียงอุณหภูมิรวมทั้งสารเคมีอย่างเหมาะสมไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของคนทำงาน - ไม่มีกลิ่นเหม็นหรือกลิ่นสารเคมีรบกวนสร้างความเดือดร้อนรำคาญ 	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบหลอดไฟให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ให้แสงสว่างเพียงพอไม่สร้างความระคายเคืองแก่สายตา - ไม่มีเสียงดังรบกวนสร้างความเดือดร้อนรำคาญ - จัดสถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก
	การกำจัดขยะ / ของเสีย	<ul style="list-style-type: none"> - มีที่รองรับขยะเพียงพอมีฝาปิดมิดชิดและแยกขยะให้ถูกประเภท 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดหาถังขยะมีฝาปิดมีการแยกขยะเปียกและขยะแห้งออกจากกันไม่มีขยะตกค้างหรือล้นออกนอกถังขยะต้องมีการแยกออกจากขยะให้ถูกประเภทและนำไปกำจัดอย่างเหมาะสมและถูกวิธี
	ปรับปรุงภูมิทัศน์ของหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> - มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมบริเวณรอบหน่วยงานให้ดูสวยงามร่มรื่นมีชีวิตชีวา 	<ul style="list-style-type: none"> - ปลูกต้นไม้จัดสวนหย่อมสนามหญ้าคลุมพุ่มชน ฯลฯ และมีการบำรุงรักษาเป็นประจำ
	ปรับปรุงอาคารสถานที่	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่ทำงานให้มีสภาพมั่นคงแข็งแรงและดูสวยงาม 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดสำรวจอาคารสถานที่และบริเวณหน่วยงานปีละ๑ครั้ง

ลำดับ	กิจกรรม	หลักเกณฑ์	แนวทางปฏิบัติ
	กิจกรรมนันทนาการ	- จัดกิจกรรมนันทนาการ ต่างๆเพื่อผ่อนคลาย ความเครียดและส่งเสริม ความสามัคคีของเจ้าหน้าที่ เช่นการแข่งขันกีฬาการจัด กิจกรรม OD	- สำรวจความต้องการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - จัดทำแผนและดำเนินการ ตามกิจกรรม

4. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งสำหรับผู้บริหารในการบริหารองค์กร เพราะการที่บุคคลจะทำงานให้ประสบความสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนในองค์กร ซึ่งถือได้ว่า คนถือว่าเป็นทรัพยากรหนึ่งที่สำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อการปฏิบัติพฤติกรรม ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้การสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการประชุมในระยะที่ 2 ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่ไม่สามารถทำได้โดยตัวผู้วิจัย ซึ่งประกอบด้วยจัดหาสวัสดิการให้พนักงานและครอบครัวเช่น โบนัส ชุดปฏิบัติงานทุนการศึกษาของบุตรและพนักงาน และสวัสดิการอื่นๆผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและสะท้อนปัญหาให้กับผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ในการประชุมประจำเดือนของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการคืนข้อมูลและสะท้อนปัญหาในครั้งนี้ ผู้บริหารเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดี และจำนำไปจัดทำเป็นแผนพัฒนาองค์กรต่อไปและเสนอข้อมูลต่อไปยังผู้บริหารระดับเหนือขึ้นไปอีก ซึ่งทำให้พนักงานระดับผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจ

5. การสร้างการรับรู้บทบาทในการทำงาน

วิทยากร นายศรายุทธ อันทะไชย และคณะ

ระยะเวลา 1 ชั่วโมง

ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้บทบาทเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สูงที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .777 ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาสร้างรูปแบบการพัฒนา และดำเนินการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับการรับรู้บทบาท

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม รู้จักการผ่อนคลายความเครียด สามารถปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานได้

รายละเอียดหลักสูตร

1. การทำสมาธิ โดยการนำเพลง ดั่งดอกไม้บาน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีสมาธิ เป็นการฝึกบริหารจิต ฝึกทบทวนตัวเอง ว่าตัวเราคือใคร มีหน้าที่อะไร จะทำอย่างไรองค์กรของเราจึงจะมีประสิทธิภาพ

เพลงดั่งดอกไม้บาน

ลมหายใจเข้า ลมหายใจออกดั่งดอกไม้บาน
ภูผาใหญ่กว้าง ดั่งสายน้ำเย็น ดั่งนภาอากาศ อันบางเบา

นั่งสมาธิ



ท่าหายใจ

นั่งตัวตรง ชัดสมาธิ โดยใช้ขาขวาทับขาซ้าย มือวางบนเข่าทั้งสอง หรือจะใช้มือซ้ายทับมือขวา ก็ได้ตามถนัด พยายามหันหายใจเข้า 3 จังหวะ

จังหวะแรก หายใจยาวถึงสะดือ

จังหวะที่สอง กลั้นหายใจ ค้างไว้ นับ 1-5 เพื่อตัดลมหายใจออกไปแต่ให้เต็มที่

จังหวะที่สาม หายใจออกช้าๆ ทำอย่างนี้ซ้ำกัน 3 ครั้ง

จากนั้นใช้วิธีชวาลูดรูมูกขวา หายใจเข้าทางรูมูกซ้าย แล้วเปลี่ยนมาใช้วิธีชวาลูดรูมูกซ้าย หายใจออกทางรูมูกขวา จากนั้นหายใจเข้าทางรูมูกขวา เปลี่ยนมาใช้วิธีชวาลูดรูมูกขวา หายใจออกทางรูมูกซ้าย จากนั้นหายใจเข้าทางรูมูกซ้าย

ทำสลับกันไปมาอย่างนี้รวม 10 ครั้ง จากนั้นหายใจเข้า ออกมาด้วยรูมูกทั้งสองข้างอีก 6 ครั้ง ทำซ้ำๆ อย่างนี้เรื่อยไป

ภาพที่ 1 ทำนั่งสมาธิ และท่าหายใจ

1.1 ประโยชน์ของการนั่งสมาธิ

1.1.1 ด้านสุขภาพจิต

- 1) ส่งเสริมให้คุณภาพของใจดีขึ้น คือ ทำจิตใจ ผ่องใส สะอาด บริสุทธิ์ สงบ เยือกเย็น ปลอดโปร่ง โล่ง เบา สบาย มีความจำ และสติ ปัญญาดีขึ้น
- 2) ส่งเสริมสมรรถภาพทางใจ ทำอะไรคิดอะไรได้รวดเร็ว ถูกต้อง เลือกริคิดแต่ในสิ่งที่ดีเท่านั้น

1.1.2 ด้านพัฒนาบุคลิกภาพ

- 1) จะเป็นผู้มีบุคลิกภาพดี กระจับกระจาง กระปรี้กระเปร่า มีความองอาจสง่าผ่าเผย มีผิวพรรณผ่องใส
- 2) มีความมั่นคงทางอารมณ์ หนักแน่น เยือกเย็นและเชื่อมั่นในตนเอง
- 3) มีมนุษยสัมพันธ์ดี วางตัวได้เหมาะสมกับเทศกาลเทศะเป็นผู้มีเสน่ห์ เพราะไม่มักโกรธ มีความเมตตากรุณาต่อบุคคลทั่วไป

1.1.3 ด้านชีวิตประจำวัน

- 1) ช่วยให้เกิดความเครียด เป็นเครื่องเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2) ช่วยเสริมให้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง เพราะร่างกายกับจิตใจย่อมมีอิทธิพลต่อกัน ถ้าจิตใจเข้มแข็ง ย่อมเป็นภูมิคุ้มกันโรค ไปในตัว

2. การทำสัญญาใจกับองค์กร โดยให้ผู้เข้าประชุมเขียนข้อความว่าตัวเราก็คือใคร มีหน้าที่อะไร จะทำอย่างไรองค์กรของเราจึงจะมีประสิทธิภาพไปติดที่รูปหัวใจที่เตรียมไว้

6. การจัดทำคู่มือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

6.1 การพัฒนาตนเอง

6.2 5ส

6.3 การพัฒนาบุคลิกภาพในการทำงาน

6.4 การรับ โทรศัพท์

ระยะที่ 3 ผลการทดลองและประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ผู้วิจัยต้องการศึกษาการทดลองใช้และประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้วิจัยได้นำรูปแบบที่ได้จากกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กระบวนการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) และผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ได้รูปแบบการฝึกอบรมและกิจกรรมในการพัฒนาตามปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และได้นำรูปแบบการพัฒนาดังกล่าวไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองซึ่งเป็นพนักงานการไฟฟ้าที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งประกอบด้วยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิด้านการบริการด้านการสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับกลุ่มควบคุม ซึ่งเป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่อำเภอเกษตรวิสัยจำนวนกลุ่มละ 30 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 60 คน

การเก็บและรวบรวมข้อมูลการทดลองและกลุ่มควบคุม

1. ก่อนทำการทดลองผู้วิจัยเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและแบบวัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการด้านการสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้มารับบริการกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมในวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2558 เป็น Pretest

2. ดำเนินกิจกรรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมตาม โดยการจัดอบรมตาม โครงการพัฒนาศักยภาพและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยการสร้างพลังทีมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กับกลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน ในวันที่ 18 สิงหาคม 2558

ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมตามการพัฒนาศักยภาพและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยการสร้างพลังทีมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดแรงจูงใจมาทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง โดยมีกำหนดการในการทดลองดังนี้

กำหนดการทดลอง

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค

วันที่ 18 สิงหาคม 2558

ณ ห้องประชุมสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางที่ 12 กำหนดการประชุมรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เวลา	กิจกรรม
08.30- 09.00 น.	ลงทะเบียนรับเอกสาร
09.00-09.30 น.	พิธีเปิดการอบรม โดย ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด
09.30-10.30 น.	-กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เปิดหน้าต่างหัวใจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งใหม่ -กิจกรรมเตรียมความพร้อม/กิจกรรมละลายพฤติกรรม
10.30-10.45น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.45-11.15 น.	การพัฒนาศักยภาพ
10.45-12.00 น.	แบ่งกลุ่มการเรียนรู้แบบฐาน ฐานที่ 1 รูปแบบการทำงานเป็นทีมเกมต่อจิกซอร์ ฐานที่ 2 รูปแบบการสร้างความผูกพันองค์กร (เกมห่อไข่)
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-13.30 น.	กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์/ปรับอุณหภูมิ
13.30-15.30 น.	การสร้างการรับรู้บทบาทตนเอง
15.30-16.00 น.	ซักถามปัญหาและปิดการประชุม

วิทยากรโดย : อาจารย์ศรายุทธ์ อันทะไชยและคณะ

3. หลังดำเนินการทดลองผู้วิจัยเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและแบบวัดประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ของกลุ่มทดลองและ

กลุ่มควบคุมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการด้านการสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และกับกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมในวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 เป็น Posttest

4. นำข้อมูลก่อนและหลังการทดลอง ของทั้งสองกลุ่มนำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยนำด้านความประสิทธิผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านก่อนการทดลอง มาเป็นตัวแปรควบคุม (Control Variable) โดยนำมาเป็นตัวแปรร่วม (Covariate) แล้วทำการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ร่วม) หลายตัวแปรตาม (Multivariate Analysis of Covariance : MANCOVA) ปรากฏผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 13 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านบริการบริการ ด้านสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวแปร	N	Pretest				Posttest			
		\bar{x}	S.D	Skewness	Kurtosis	\bar{x}	S.D	Skewness	Kurtosis
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน									
1. ด้านบริการ	30	24.833	2.7048	-.125	-.968	28.400	2.673	-.961	.434
2. ด้านสนับสนุน	30	38.867	3.148	0.18	.238	43.933	2.982	-.834	.317
3. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	30	29.567	3.4208	-.106	-.813	32.800	1.730	.074	-.139

จากตารางที่ 13 เป็นการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ค่าสถิติความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และได้นำข้อมูลมาทดสอบคุณลักษณะของข้อมูลว่ามีการกระจายเป็น โค้งปกติหรือไม่ โดยทดสอบค่าสถิติความเบ้ (Skewness) มีค่าไม่เกิน ± 1 และค่าความโด่ง (Kurtosis) พบว่า มีค่าไม่เกิน ± 3 . ซึ่งแสดงว่ายอดของโค้งข้อมูลทั้งหมดมีการกระจายเป็น โค้งปกติ และได้นำข้อมูลดังกล่าวไปทดสอบด้วยค่าสถิติ

Kolmogorov – Smirnov และค่าสถิติ Sapiro-Wilkพบว่า ค่าสถิติ Kolmogorov – Smirnov และ

ค่าสถิติ Sapiro –Wilk ของตัวแปรทุกตัวมีค่านัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) มากกว่า .05 ซึ่งแสดงว่า ข้อมูลทุกตัวแปรมีการกระจายเป็น โค้งปกติ สามารถนำข้อมูล ไปวิเคราะห์ได้

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบคะแนนตัวแปรกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง ในทุกตัวแปรตามรูปแบบ การพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แบบ Multivariate Test การวิเคราะห์ค่าสถิติ Multivariate Analysis of Covariance :MANCOVA การเปรียบเทียบ

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.999	5041.099	8.000	22.000	.000*
	Wilks' Lambda	.001	5041.099	8.000	22.000	.000*
	Hotelling's Trace	1833.127	5041.099	8.000	22.000	.000*
	Roy's Largest	1833.127	5041.099	8.000	22.000	.000*
AROUND 1	Pillai's Trace	.943	45.128	8.000	22.000	.000*
	Wilks' Lambda	.057	45.128	8.000	22.000	.000*
	Hotelling's Trace	16.410	45.128	8.000	22.000	.000*
	Roy's Largest	16.410	45.128	8.000	22.000	.000*
GROUP	Pillai's Trace	.879	20.054	8.000	22.000	.000*
	Wilks' Lambda	.121	20.054	8.000	22.000	.000*
	Hotelling's Trace	7.292	20.054	8.000	22.000	.000*
	Roy's Largest	7.292	20.054	8.000	22.000	.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยการทดสอบ Multivariate จากการพิจารณา โดยใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี Pillai's Trace, Wilks' Lambda, Hotelling's Trace, และ Roy's Largest Root พบว่า มีค่า Significant ที่ระดับ .000 เท่ากัน แสดงว่า หลังการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว พบว่าผลที่เกิดขึ้น โดยรวมระหว่างกลุ่ม ทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบาย ได้ว่า รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีผลทำให้ประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมดี ขึ้นมากกว่าก่อนการพัฒนา ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการ พัฒนาของตัวแปรแต่ละตัว แสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบ Tests of Within-Subjects Contrasts กลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการพัฒนา

Source	Measure	Mean		df	Mean Square	F	p-value
		Before	After				
Period	ด้านการบริการ	24.833	28.40	1	190.817	48.676	.000
	ด้านการสนับสนุน	38.867	43.933	1	385.067	94.689	.000
	ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	29.567	32.80	1	156.817	24.102	.000

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนาของตัวแปรทุกตัวซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ยของประสิทธิผลด้านการบริการ ประสิทธิผลด้านการสนับสนุนและความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 แสดงผลการทดสอบ Test of Within-subjects Contrasts ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังการพัฒนา

Source	Measure	Mean		df	Mean Square	F	Sig.
		Experiment	Control				
Period	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ	29.56	23.06	1	633.15	79.99	.000
	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุน	43.93	39.60	1	281.66	31.86	.000
	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	32.80	28.60	1	264.60	40.72	.000

หมายเหตุ * มีระดับนัยสำคัญที่สถิติระดับ .05

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซึ่งประกอบด้วยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านของกลุ่มทดลองหลังจากที่ผ่านการฝึกอบรมตามโปรแกรมการฝึกอบรมแล้ว กลุ่มทดลองนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานในองค์กรหลังจากนั้น ประมาณ 3 เดือน ผู้วิจัยติดตามและประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากตัวชี้วัดความสำเร็จทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามหลักสูตรการฝึกอบรม โครงการการพัฒนาศักยภาพและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยการสร้างพลังทีมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ปรากฏผลตามตารางที่ 17

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ระหว่างก่อนการพัฒนา กับหลังการพัฒนา โดยรวม

ตัวชี้วัดประสิทธิผล	ก่อนการพัฒนา		หลังการพัฒนา		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการ	24.833	2.7048	28.400	2.672	6.977	.000
2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสนับสนุน	38.866	3.148	43.933	2.9819	9.731	.000
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	29.567	3.4208	32.800	1.730	4.909	.000
โดยรวม	93.267	5.092	105.133	4.289	10.995	.000

จากตารางที่ 17 พบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 3 ด้าน หลังการพัฒนาดีขึ้นกว่าก่อนการพัฒนาทั้ง โดยรวม และรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .001$)

จากผลการศึกษานี้ผู้วิจัยได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามแผนภาพดังนี้



แผนภาพที่ 3 รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าเป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative and Qualitative Methodology) โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นสมมติฐานเพื่อใช้ทดสอบความถูกต้องของทฤษฎี ได้ว่า

1. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมและปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. หลังจากทดลองใช้รูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดีขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ระยะที่ 1

1.1 ประชากร คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ปฏิบัติงานในจังหวัดร้อยเอ็ด 10 สาขา จำนวน 205 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด, 2557)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดขนาดตัวอย่างของ ทาโรยามาเน (รังสรรค์ สิงหเลิศ, 2551 : 70 ; อ้างถึงใน Taro Yamane, 1973 : 727) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 136 คน ผู้วิจัยใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ

2.1.1 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

2.1.2 ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท

2.1.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร

2.1.4 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม

2.1.5 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Independent Variables) ซึ่งเป็นผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ คือ ประสิทธิภาพด้านการบริการ ประสิทธิภาพด้านการสนับสนุน และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยระยะที่ 1 เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยปรับใช้และพัฒนาเครื่องมือมาจากแบบสอบถามที่มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาไว้แล้ว ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งแบบสอบถาม แบ่งตามตัว คือ ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้บทบาทบรรยากาศองค์กร การทำงานเป็นทีม แรงจูงใจในการทำงาน และ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค โดยประเมินจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในระยะที่ 1 ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อในรูปแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทดสอบสมมติฐานเชิงทฤษฎีชั่วคราว ที่สร้างขึ้นก่อนการวิจัย

4.1 การวิเคราะห์ สถิติเชิงพรรณนา (Description Method) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 สถิติวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานเชิงทฤษฎีวิเคราะห์โดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) รวมทั้งการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยกำหนดระดับปัจจัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significant .05)

ระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างและพัฒนารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำนวน 10 คน นักวิชาการ จำนวน 7 คน ลูกจ้างที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำนวน 8 คน โดยเลือกแบบ เจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนงาน โครงการ / กิจกรรม หรือ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ได้จากผลการวิจัยในระยะที่ 1 และการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นฉบับร่าง

3. การรวบรวมข้อมูล โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการ(Workshop) และใช้การประชุมแบบกลุ่มย่อย (Focus Group) เก็บข้อมูล โดยใช้แบบบันทึก การวิจารณ์ วิพากษ์ บันทึกภาพและ บันทึกเสียง เพื่อนำมาถอดข้อความต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทการวิจัย

ระยะที่ 3 เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง เพื่อทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่พัฒนาขึ้น

1. กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

1.1 กลุ่มทดลอง คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 คนซึ่งสมัครใจเข้าร่วมโครงการ

1.2 กลุ่มควบคุม เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเกษตรวิสัย จำนวน 30 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 รูปแบบที่สร้างขึ้นในระยะที่ 2

3.2 แบบวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยวัดจากการรับรู้บทบาทด้านบริการ การรับรู้บทบาทด้านการสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.3 แบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

4. วิธีดำเนินการและประเมินผล

เป็นการประเมินผลหลังจากการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการวิจัยในระยะที่ 3 ซึ่งเป็นการนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วมาทดลองใช้กับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในกลุ่มทดลอง จากนั้นนำผลการทดลองที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยระยะที่ 3 โดยเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม หลังทดลองด้วยสถิติ MANCOVA

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

จากสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านการรับรู้ บทบาท ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมและปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

จากการวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อการประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Y) ทั้ง 5 ปัจจัย เรียงลำดับอำนาจการพยากรณ์จากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านการรับรู้บทบาท (ROL) ด้านบรรยากาศองค์กร (CAIM) ด้านแรงจูงใจในการทำงาน (MOTI) ด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) และด้านความผูกพันต่อองค์กร (COMM)

2. ผลการสร้างรูปแบบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งในการพัฒนารูปแบบเพื่อให้สอดคล้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่หลักสูตรการฝึกอบรม เกี่ยวกับ การพัฒนาศักยภาพและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการสร้างพลังทีมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

3. ผลการทดลองใช้ และการประเมินรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยประเมินจากการรับรู้บทบาทด้านบริการ การรับรู้บทบาทด้านการสนับสนุนของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และความพึงพอใจของผู้รับบริการในกลุ่มทดลองพบว่า ค่าเฉลี่ยของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก่อนและหลังการใช้รูปแบบการพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมหลังการใช้รูปแบบการพัฒนา พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาและหลังการใช้รูปแบบการพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยของ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในกลุ่มทดลองดีกว่ากลุ่มควบคุม จึงสรุปได้ว่าหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดดีขึ้น

อภิปรายผล

1. ผู้วิจัยได้นำตัวแปรทั้ง 5 ปัจจัย มาอภิปรายเรียงตามลำดับอำนาจการพยากรณ์ จากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1.1 การรับรู้บทบาท (ROL)

การรับรู้บทบาท(ROL)เป็น 1 ใน 5 ตัวแปรอิสระ และเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ในครั้งนี้ การรับรู้บทบาทของตนเองในการปฏิบัติงานในองค์กรและการทำงานร่วมกับคนอื่น เป็นเรื่องที่สำคัญ และเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งของบุคลากรทุกคนในองค์กร ที่ต้องมีและต้องรับรู้ เพราะการที่บุคคลในองค์กร จะทำงานให้เกิดผลสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร และผู้รับผลงานเกิดความพึงพอใจ ลดการเกิดข้อร้องเรียน บุคคลนั้นจะต้องมีความรู้และมีการรับรู้บทบาทของตนเองในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของยศวรรณพิพัฒน์ศิริผล (2547 :บทคัดย่อ) กล่าวว่า การรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 :บทคัดย่อ) หากบุคคลขาดความชัดเจนในการรับรู้บทบาท ก็จะส่งผลต่อสภาพจิตใจของตนเองในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ ด้วยขาดความเชื่อมั่นว่าพฤติกรรมที่ตนแสดงออกมานั้นเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียดท้อแท้ เบื่อหน่ายได้ ซึ่งเป็นผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานลดลง ในที่สุดก็เบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน

1.2 บรรยากาศองค์กร(CAIM)

บรรยากาศองค์กร เป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ในอันดับที่ 2 จากทั้งหมด 5 ตัวแปร ซึ่งหมายความว่าบรรยากาศองค์กรจะมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งบราวน์ และ โมเบอร์ก (Brown and Moberg. 1980 : 420) ได้กล่าวไว้ว่าบรรยากาศองค์กรยังมีส่วนในการวางรูปแบบความคาดหวัง ของสมาชิกในองค์กรต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์กรซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และความพอใจที่จะอยู่ในองค์กร ดังนั้น หากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์กรแล้ว สิ่งที่ผู้บริหารหรือทีมนำองค์กรจะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงเป็นอันดับต้นๆ คือ บรรยากาศองค์กร แนวความคิดของ บราวน์และ โมเบอร์ก สอดคล้องกับแนวความคิดของเฮลริเจลและสโลคัม (Hellrigele and Slocum. 1974 : 430) ที่มีความเห็นว่า ผู้บริหารทุกคนควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์กร เพราะบรรยากาศองค์กรจะช่วยให้นักบริหาร วางแผนที่จะเปลี่ยนแปลงได้ดีขึ้น นอกจากนี้บรรยากาศองค์กร

เป็นสิ่งสร้างเสริมความพึงพอใจ ของผู้ปฏิบัติงานและ จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น
แล้วจะบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

1.3 แรงจูงใจในการทำงาน (MOTI)

แรงจูงใจในการทำงานเป็นตัวแปรอิสระมีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ในอันดับที่ 3 จากทั้งหมด 5 ตัวแปรซึ่งอธิบายได้ว่าการบุคลากรในองค์กรจะทำงานให้มีประสิทธิภาพ ทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตัวแปรด้านแรงจูงใจในการทำงานก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กร เพราะถ้าหน่วยงานใดพนักงานได้รับแรงจูงใจในการทำงานสูง พนักงานในองค์กรจะทุ่มเทความสามารถในการทำงาน เกิดความรักในองค์กร จะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานในองค์กรนั้นบรรลุตามเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ไมเคิลดอมเจน (Domjan. 1996 : 199) อธิบายไว้ว่าแรงจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจจะกระทำพฤติกรรมนั้น ให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ และสอดคล้องกับการศึกษา ศิริรัตน์ ทวีการโก (2551) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมความทุ่มเทในการทำงาน บริษัทวาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การได้รับคำชมเชย ความเชื่อถือ ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานจะทำให้มีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น และการได้รับการยอมรับความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ทำให้มีความกล้าคิด กล้าทำ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

1.4 การทำงานเป็นทีม (TEAM)

การทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรอิสระมีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ในอันดับที่ 4 จากทั้งหมด 5 ตัวแปร ซึ่งอธิบายได้ว่าการทำงานเป็นทีมเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ซึ่งในการทำงานต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานในองค์กร ทุกคนต้องมีเป้าหมาย มีการประสานงานกันซึ่งจะส่งผลให้บุคคลในองค์กร เกิดความรัก ความสามัคคี มีความเอื้ออาทรต่อเพื่อนร่วมงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชูชัย สมิทธิไกร (2536 : 27-28) ได้กล่าวถึงหลักการทำงานเป็นทีมว่าต้องเข้าใจธรรมชาติในการทำงานร่วมกัน โดยมนุษย์มีธรรมชาติที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ทุกคนต้องการความรักและความห่วงใย
2. ทุกคนต้องการการยอมรับและความไว้วางใจ

3. ทุกคนแตกต่างกัน มนุษย์ แต่ละคนล้วนมีทัศนคติค่านิยม บุคลิกภาพ และคุณลักษณะที่ต่างกันซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง ต่อการทำงานร่วมกันเป็นทีม มิใช่ทำให้ทุกคนเหมือนกัน หากแต่เป็นการประสานความแตกต่างของแต่ละคนเข้าด้วยกัน เพื่อการทำงานร่วมกัน และแนวคิดของปาร์คเกอร์ (Parker, 1990 : 16) อธิบายว่าทีมเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันและต้องพึ่งพากันเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือปฏิบัติงานให้เสร็จสมบูรณ์คนกลุ่มนี้มีเป้าหมายร่วมกันและยอมรับว่าวิธีเดียวที่จะทำให้งานสำเร็จคือการทำงานร่วมกัน

จากการศึกษาถึงแนวคิด ทำให้ทราบแนวคิดของการทำงานเป็นทีมและสามารถสรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีมเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการบริหารงานสูงสุดซึ่งผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญส่งเสริมและสนับสนุนในการทำงานเป็นทีมเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

1.5 ความผูกพันต่อองค์กร (COMM)

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค น้อยที่สุดในการวิจัยครั้งนี้แต่ก็ยังเป็นตัวแปรอีกตัวแปรหนึ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการนำมาใช้ในการบริหารองค์กร เพราะถ้าหากบุคคลในองค์กร มีความเชื่อและมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร จำทำให้บุคคลนั้น เกิดความรัก ความผูกพัน มีความภาคภูมิใจและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ก็จะทุ่มเท ความรู้ความสามารถในการทำงาน มีการปกป้ององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Buchanan (1974 ; อ้างถึงใน เอี่ยมพร แอมไร่. 2546) ได้ให้คำนิยามความผูกพันขององค์กรหมายถึง

1. การระบุตนเองเข้ากับองค์กร (Identification) ด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยถือเสมือนเป็นของตน
2. การเข้ามามีส่วนเกี่ยวพันในองค์กร (Identification) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) รู้สึกผูกพันต่อองค์กรและสอดคล้องกับการศึกษาของ ปัทมวรรณ ชูสาย (2547) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม และรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่กับองค์กรอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านบรรทัดฐานที่อยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

และรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำนึกในหน้าที่ และการมีส่วนร่วมในองค์กรอยู่ในระดับสูง พนักงานที่ที่อายุงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและด้านความรู้สึกแตกต่างกัน ด้านการคงอยู่ในองค์กรและด้านบรรทัดฐานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่อยู่กลุ่มงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้าน 2 ด้าน ด้านความรู้สึกและด้านการคงอยู่กับองค์กรไม่แตกต่างกัน คือ ด้านบรรทัดฐานที่มีความแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุงานและกลุ่มงานต่างกัน มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้าน

จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความผูกพันองค์กร ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งหมด 5 ตัวแปร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค โดยพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุด คือ การรับรู้บทบาท รองลงมาคือ บรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และการทำงานเป็นทีม ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือ ความผูกพันต่อองค์กร

จากปัจจัยทั้งหมด ผู้วิจัยได้นำมาพัฒนาและสร้างเป็นรูปแบบที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้ครอบคลุมทั้ง 5 ปัจจัย โดยมุ่งเน้นกิจกรรมที่สอดคล้องกับตัวแปร และสามารถดำเนินการได้ด้วยผู้วิจัย สามารถประเมินผลตามกรอบเวลาได้ ส่วนกิจกรรมที่ไม่สามารถดำเนินการได้โดยผู้วิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปและคืนข้อมูลให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนในการพัฒนาต่อไป

ผลการทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดผลการทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดที่พัฒนาขึ้นและนำไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลองพบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีขึ้นและดีกว่ากลุ่มควบคุมซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่าหลังจากทดลองใช้รูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแล้ว ทำให้ประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดีขึ้น

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้สร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) หรือการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Training & Development) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กร มีความรู้ความสามารถ

ความเข้าใจ มีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี เพราะเมื่อมีการพัฒนาและฝึกอบรมแล้ว จะทำให้บุคลากรในองค์กร มีคุณภาพ และมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ปัจจัย โดยใช้วิธีการฝึกอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรม เกี่ยวกับ การพัฒนาศักยภาพและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการสร้างพลังทีมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ดซึ่งมีกิจกรรมที่สามารถทำให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งในครั้งนี้ประกอบด้วยกิจกรรมการรับรู้บทบาทของตนเอง ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าอบรมได้ทบทวนตนเอง ทำสัญญาใจกับองค์กร พัฒนาตนเอง เพื่อความเป็นเลิศและเพิ่มประสิทธิภาพแก่องค์กร โดยการฝึกจิตนาการคล้ายเครือข่าย พงษ์ธรรมะนั่งสมาธิ การทำและสัญญาใจกับองค์กร โดยให้ผู้เข้าประชุมเขียนข้อความว่าจะทำอะไรในอนาคตไปติดไว้ที่รูปหัวใจที่ผู้วิจัยได้เตรียมไว้ นอกจากนี้ยังมี กิจกรรมที่สามารถให้ผู้เข้าอบรมมีการนำแนวคิดในการทำงานเป็นทีม โดยการประยุกต์ใช้เกมส์จิกซอส์ซอสมัมพันธ์โดยกิจกรรมนี้จะทำให้ผู้เข้าอบรมรู้จักคิดวางแผนและทำงานร่วมกันส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม มีความรัก ความสามัคคี ความเอื้ออาทรกันในองค์กร ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าถ้าบุคคลในองค์กรใด มีการรับรู้บทบาทของตนเองก็จะสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ถูกต้อง และบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เกิดการทำงานเป็นทีม ส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ดของกลุ่มทดลองหลังการใช้รูปแบบการพัฒนาคือดีกว่าก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนา และดีกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานสอดคล้องกับแนวคิดของสุพัตรา สุภาพ (2538) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า เป็นการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ดังนั้น บทบาทจึงเป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งที่ได้รับตาม โครงสร้างทางสังคม โดยรูปแบบของพฤติกรรมดังกล่าวจะถูกกำหนด โดยความคาดหวังของกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น (Katz & Kahn. 1978 : 43) ด้วยการแสดงบทบาทขึ้นอยู่กับความคาดหวังของคนในสังคมด้วย ดังนั้น บทบาทของบุคคล จึงได้รับการคาดหวังจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคม และบุคคลก็คาดหวังถึงบทบาทของคนอื่น เช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดีการคาดหวังในบทบาทของบุคคลจะมีความแตกต่างกัน ด้วยบุคคลมี

ความคิดและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในการแสดงบทบาทสามารถจำแนกเป็น 2 บทบาท คือ บทบาทที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งที่ได้รับและบทบาทที่ถูกคาดหวังให้แสดงออกจากสมาชิกในสังคมและอัจฉรา สืบสงัด (2540 : 52-54) ได้สร้างแบบประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวความคิดของวูดล็อก (Woodlock, Mike. 1989 : 300) จำแนกการทำงานเป็นทีมออกเป็น 11 ด้าน ได้แก่ ด้านความสมดุลในบทบาท ด้านวัตถุประสงค์ ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้ากันเพื่อแก้ ปัญหา ด้านการสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน ด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง ด้านวิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัวด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้านการทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ ด้านการพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ปฏิบัติมากที่สุดถึงปฏิบัติน้อยที่สุด แบบประเมินนี้มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.96

จะเห็นได้ว่านอกจากทั้งสองปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นแล้วยังมีปัจจัยที่สำคัญซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ในการสร้างความผูกพันองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้เกมส์ห่อไขมาเป็นกิจกรรมที่จะทำให้ผู้เข้าร่วมประชุม เกิดความคิดสร้างสรรค์ ความสามัคคีในองค์กร เกิดความรักและปกป้องผลประโยชน์ขององค์กรมีความผูกพันต่อองค์กร สามารถว่าถ้าบุคคลในองค์กรมีความรัก ความผูกพันต่อองค์กรก็จะทำให้บุคคลในองค์กรนั้นตั้งใจปฏิบัติงานส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และการที่บุคคลนั้นจะมีความรัก ความผูกพันต่อองค์กร บรรยากาศองค์กรก็มีส่วนสำคัญที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศให้ในการทำงานรวมทั้งมีการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานและมีความปลอดภัยสอดคล้องกับแนวความคิดของเฮลริเจลและสโลคัม (Hellrigel and Slocum. 1974 : 430) ที่มีความเห็นว่า ผู้บริหารทุกคนควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์กร เพราะบรรยากาศองค์กรจะช่วยให้นักบริหาร วางแผนที่จะเปลี่ยนแปลง ได้ดีขึ้น นอกจากนี้บรรยากาศองค์กรเป็นสิ่งสร้างเสริมความพึงพอใจ ของผู้ปฏิบัติงานและ จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นแล้วจะบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรและพิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ อยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัยที่มีผลความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะ

ส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติในองค์กร ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือนของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ผลป้อนกลับของงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยจากระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ประกอบด้วย แรงจูงใจในการทำงาน โดยการจัดหาสวัสดิการให้พนักงานและครอบครัวเช่น โบนัส ชุดปฏิบัติงาน ทุนการศึกษา และและส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานและการพัฒนาองค์กรซึ่งกิจกรรมที่สำคัญคือการคืนข้อมูลเพื่อสะท้อนปัญหาให้ผู้บริหารสูงสุดขององค์กรทราบและส่งผลให้เกิดความพึงพอใจกับพนักงานระดับผู้ปฏิบัติ เกิดการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กร มีการนำสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพนเนตร ศรีประทุม (2550) ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบริษัท ราชอาณาจักร จ้ากั ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีระดับคะแนนจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้น ความพยายามคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ความต้องการอยู่ในหน่วยงาน และความเสถียร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ พบว่า การศึกษามีผลต่อแรงจูงใจ และปัจจัยสนับสนุนภายในองค์กรและปัจจัยด้านความสะดวกในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสอดคล้องกับ การศึกษา ศิริรัตน์ ทวีการ ไถ (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมความทุ่มเทในการทำงาน บริษัทวาไทยอุตสาหกรรม จ้ากั (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การได้รับคำชมเชย ความเชื่อถือ ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานจะทำให้มีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น และการได้รับการยอมรับความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ทำให้มีความกล้าคิด กล้าทำ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อตนเองและต่อหน่วยงานซึ่งในการฝึกอบรมจะทำให้บุคคล

มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ มีความตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีทักษะ ที่ถูกต้อง และลดการเกิดความผิดพลาดต่อการปฏิบัติงาน

1.2 การคืนข้อมูลสะท้อนปัญหาให้กับผู้บริหารสูงสุดในองค์กรในการวิจัยครั้งนี้ ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติมีความมั่นใจว่าข้อมูลและปัญหาได้รับทราบ จะได้รับการแก้ไข และการตอบสนองตรงกับความต้องการและเกิดการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาองค์กร ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้เกิดความรักความผูกพันต่อองค์กร

1.3 การทำงานเป็นทีมส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุ เป้าหมาย และก่อให้เกิดความรักความสามัคคีในองค์กรเกิดความเอื้ออาทร แบ่งปัน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท
โกรเฮ้สยามจำกัด. ปัญหาพิเศษปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2550). คู่มือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2547). แผนวิสาหกิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปี 2547- 2549. กรุงเทพฯ :
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2549). แผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปี 2549 – 2557.
กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- กุลจิรา ออกซ้อ. (2549). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย.
สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาศาสตร์พยาบาล
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัญญนันท์ ภัทรธรรมสิริ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร.
กรณีศึกษาสำหรับ สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน.
- จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงาน
ใหญ่. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2543). การจัดการและทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัญญา แจ่มจันทร์. (2548). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานสลากกิน
แบ่งรัฐบาล. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต.
- ชูชัย สมितिไกร. (2536). จิตวิทยาการทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ : เพิ่มผลผลิต.
- ณัฐธัญ ถนัทรบ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถ
การไฟฟ้าแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2545). กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เพิร์เน็ท.
- ณาดยา บุญเกิด. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปา นครหลวง. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- คนัย เทียนพุด. (2543). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2542). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ทศนา เขมมณี. (2537). กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานเป็นทีมและการจัดการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ (ฉบับปรับปรุงใหม่). (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2526). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนยุทธ บุตรขวัญ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธานินทร์ สุทธิคุณุชร. (2543). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นฤมล บุญรอด. (2548). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศุลกากร. ปัญหาพิเศษ (ร.ป.ม.) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นารี หมุ่มมาก. (2547). ความสัมพันธ์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจภาษาและคอมพิวเตอร์ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นุชกร จันทร์เปล่ง. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทชีว-เนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ปัทมวรรณ ชูสาย. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคาร แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่.
วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภณ. (2542). จิตวิทยาทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- พนตร ศรีประทุม. (2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทราชาปอร์ชเลน จำกัด. ภาคนิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พะวงพิศ วัฒนกิจ และ มาลี กาบบมาลา. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การของห้องสมุดโรงเรียนกับโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เกี่ยวกับการทำงานของบรรณารักษ์ ห้องสมุดโรงเรียนขอนแก่น. ขอนแก่น : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พัฒนา มาตาศรี. (2541) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พิชญากุล ศิริปัญญา. (2545). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตเชียงใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. (2549). หลักการและการใช้สถิติการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัว สำหรับการวิจัยทางการแพทย์ (พิมพ์ครั้งที่ 3). สงขลา : ชานเมืองการพิมพ์.
- เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน. (2555). รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. (2533). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ยศวรณ พิพัฒน์ศิริพล. (2541). ปัจจัยด้านบุคลากรและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในหออภิบาลผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาวิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ยุวบุษ กุลชาติ. (2556). [ออนไลน์]. การวัดประสิทธิภาพ. [สืบค้นเมื่อ 21 มกราคม 2556]. จาก <http://isc.ru.ac.th/data/PS0001274.doc>
- รุ่งทิวา อินตะใจ. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. (2551). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- รัชณี ศรีสุทธีวงษา. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- รัตนา บรรยงคนันท์. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณฤดี เขาว์ศรีกุล. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความสามารถในการทำงาน ความหลากหลายในบทบาทและความยืดหยุ่นของทีม กับประสิทธิผลของทีมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพงานห้องผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชร วรรษพันธ์. (2544). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิชัย แหวนเพชร. (2534). การควบคุมคุณภาพในการจัดการงานผลิตและบริการเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพฯ : เอ็กส์เปอร์เน็ท.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2531). การบริหารครบวงจร. กรุงเทพฯ : แมส พับลิชชิง.
- วิรัตน์ ปานศิลา. (2542). การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะและการรับรู้ เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับ ตำบลภาคเหนือในประเทศไทย. ปริญญาโท วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์.

- วีรินทร์ ธรรมนารถสกุล. (2544). อิทธิพลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผล
การปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลางและ
อิทธิพลสอดแทรก. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
พฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีรนุช มยุเรศ. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจ กับความสามารถใน
การปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศรายุทธ กลิ่นมาหอม. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดศูนย์รักษา
ความปลอดภัย กองบัญชาการทหารสูงสุด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริกุล เกรียงไกร. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้าบริษัท แอด
วานซ์อินโฟร์เซอร์วิสจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริรัตน์ ทวีการไธ. (2551). [ออนไลน์]. ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความทุ่มเทในการทำงานของ
บ.วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด. [สืบค้นเมื่อ 14 สิงหาคม 2551]. จาก
<http://www.exmba.buu.ac.th/Research/Saraburi/YMBA14/51780185/ch2.pdf>
- ศิริรัตน์ ศรีสิงห์. (2552). การศึกษาปัจจัยที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่). บทความวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ท
กรุงเทพ.
- ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการกระทรวงศึกษาธิการ. (2542). คู่มือปฏิบัติการการ
พัฒนาประสิทธิภาพในส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สมคิด บางโม. (2548). องค์การและการจัดการ (ปรับปรุงใหม่). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
บริษัทวิทย์พัฒน์จำกัด.
- สนใจ ด่านศิริสมบูรณ์ และวศิณี บุรกิจ. (2548). ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
(Employee Engagement) กรณีศึกษากลุ่มโรงกลั่นน้ำมัน ในเครื่องที่พีไอ.
ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์และองค์การ
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. (2540). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- สมยศ นาวิการและผุสดี รุมาคม. (2520). องค์การทฤษฎีและพฤติกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
พิมพ์เนศ.
- สมศักดิ์ พันธุ์. (2547). ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านการขอใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมศักดิ์ พรหมพันธ์ห่าว. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของปลัดองค์การบริหารส่วน
ตำบลในจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สรเสรีญ เตชะบุรพา. (2545). การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงานบริษัทส่งสินค้าทางทะเล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สอาด วงศ์อนันต์นนท์. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน
ประสพการณ์ในการทำงาน บทบาททางวิชาชีพ กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของ
พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2553). การจัดการจากมุมมองนักบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : บริษัท
จี.พี.ไซเบอร์ปริ้น จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549.
กรุงเทพฯ : (ม.ป.ท.).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย
(พ.ศ. 2546 – พ.ศ. 2550) . กรุงเทพฯ : (ม.ป.ท.).
- สำนักงานไฟฟ้าจังหวัดร้อยเอ็ด. (2546). แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ
สำนักงานไฟฟ้าจังหวัดร้อยเอ็ด. ร้อยเอ็ด : สำนักงานไฟฟ้าจังหวัดร้อยเอ็ด.

- สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2548). คู่มือระบบประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ KU.QA 2548. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด สำนักพิมพ์
ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2544). ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ. เชียงราย : สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- สุบงกช จามิกร. (2526). สถิติวิเคราะห์สำหรับงานวิจัยทางสังคม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2538). เทคนิคการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ยุคโลกาภิวัตน์). กรุงเทพฯ
: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุพิน เกษาคุปต์. (2544). การจัดการปฏิบัติงาน : แนวคิดองค์ประกอบและตัวแบบการศึกษา.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาพร อัคราวัฒนา. (2541). การศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของนักศึกษามหาวิทยาลัย
เอกชน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาอุดมศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรียน เฟื่องธรรม. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2539). การสื่อสารและการเสริมสร้างบรรยากาศขององค์กร. นนทบุรี :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- อรรวรรณ อยู่คง. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท
ในเครื่องเล่นสเปอร์ต กรู๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรุณ รักรธรรม. (2524). การพัฒนาองค์การ : การสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม.
กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์.
- อัจฉรา สืบสังัด. (2540). ผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการ
พยาบาล. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2547). Competency dictionary. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อารวย ดีเลิศ. (2549). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ปัญหาพิเศษ (รป.ม.)—มหาวิทยาลัยบูรพา.

- อุทัย หิรัญ โด. (2525). เทคนิคการบริหาร. กรุงเทพฯ : วิทย่อักษรการพิมพ์.
- Avila, R. A., Fern, E. F., & Mann, O. K. (1988). "Unravelling criteria for assessing the performance of salespeople : A causal analysis," **Journal of Personal Selling & Sales Management**. Vol.8 No.8 : 45-54
- Brown, W. & Moberg, D. (1980). **Organization Theory and Management: A macro Approach**. New York : Wiley & Sons.
- Buchanan II. B. (1974). **Building Organization Commitment: The Socialization of managers in work organization**. Administrative Science Quarterly.
- Cascio, W. F. (1998). **Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits**. Boston, MA : Irwin, McGraw – Hill.
- Cohen, S. G., & Bailey, D. E. (1997). "What makes teams work: Group effectiveness research from the shop floor to the executive suite," **Journal of Management**. Vol.23 : 239-290.
- Domjan, M. (1996). **The Principles of Learning and Behavior Belmont**. California: Thomson. Wadsworth,
- Dubrin, A. J. (1973). **Foundation of Organization Behavior**. New York: Pergamon Press.
- Dunham, R.B.,J.A Grbe M.B. Castaneda. (1994). **Organization Commitment The Utility Integrative Definition**. Journal of Applied Psychology.
- Fazzi, Robert A. (1994). **Management Plus: Maximizing Productivity through Motivation, Performance and Commitment**. New York : Irwin Professional.
- Fivars, G. and D. Gosnell. (1966). **Nursing Evaluation: the Problem and the Process. The Critical Incident Technique**. New York : Macmillan.
- George, J. & Jones, G. (1999). **Understanding and managing organizational behaviour**. (2nd ed.). Reading, MA: Addison-Wesley.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, and James H. Donnelly. (1991). **Organizations : Behavior, Structure, Processes**. Homewood, IL: Irwin.
- Greenberg, J. and Baron, R.A. (1993). **Behavior in Organization**. New York : Simon and Schuster.

- Gross, S. E., & Blair, J. (1995). Reinforcing Team Effectiveness Through Pay. **Compensation and Benefits Review**. Vol. 27 No.5 : 34-38.
- Halloran J. (1978). **Applied Human Relations: An Organizational Approach**. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Halpin, A. W., & Croft, D. B. (1966). **The Organizational Climate of School**. Chicago : University of Chicago.
- Hellriegel, D., & Slocum, J.W. (1974). "Organizational climate: Measures, research and Contingencies," **Academy of Management Journal**, Vol.17 No.2 : 255-280.
- Herbiniak, L. And Alutto. (1972). **Personal and Role-Related Factor in the Development of Organization Commitment**. *Administrative Science Quarterly*.
- Herzberg Frederick, Mausner Bernard, Snyderman Barbara B. (1959). **The Motivation to Work** 2nd ed. New York : John Wiley.
- Jex, S.M. (1998). **Stress and job performance: Theory, research, and Implications for managerial practice**. Thousand Oaks, CA : Sage.
- Litwin, G. W., & Stringer, J. R. A. (1968). **Motivative and Organization Climate, Division of Research**. Boston : Harvard university graduate school of business.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Fetter, R. (1993). "The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of sales performance," Vol.5 No.7 : 70-80.
- Marsh, R.M. and Mannari. H. (1977). **Organization Commitment and Turnover: A Prediction Study**. *Administrative Science Quarterly*.
- Maslow, A. (1970). **Motivation and personality**. New York : Harper and Rowe.
- Mayo, Elton. (1933). **The Human Problems of an Industrial Civilization: Early Sociology of Management and Organizations**. Routledge.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). "A theory of individual differences in task and contextual performance," **Human Performance**. No. 10 : 71-83.
- N. R. F. Maier. (1955). **Psychology in Industry**. 2nd Ed. Boston : houghton Mifflin,
- Newstrom. John W. and Keith Dacis. (1993). **Organizational Behavior Human Behavior at Work**. New York : McGraw – Hill.
- Northcraft, G.B. and Neale, M.A. (1990). **Organization Behavior**. CA : The Dryden Press.

- Parker, G. M. (1990). **Team players and teamwork: The new competitive business strategy**. San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lizman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization. **Administrative Science Quarterly**. No.15 : 150-163
- Robbin,S.P. (2001). **Organizational Behavior**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Rocine, V., & Irwin, D. (1994). "Make team members responsible for team effectiveness. **Cost & management**," Vol.68 No.8 : 28.
- Schalk, R., & Freese, C. (1997). New facets of commitment in response to organizational change: research trends and the Dutch experience. In C.L. Cooper & D.M. Rousseau (Eds.), **Trends in organizational behavior**. Chichester : John Wiley.
- Smith C, Ann, and Other. (1983). "Organization Citizenship Behavior: Its Native and Antecedents," **Journal of Applied Psychology**.
- Steer, R.M. (1977). **Antecedents and Outcome Organization Commitment**. Administrative Science Quarterly.
- Stephan J. Motowildo, Walter C. Borman & Mark J. Schmit. (1997). "A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance," **Human Performance**. Vol.10 No.2 : 71-83.
- Woodcock, M. (1989). **Team Development Manual**. Gower : Aldershot.
- Young, P. T. (1936). **Motivation of behavior**. New York : John Wiley & Sons.

ภาคผนวก ก

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลและหนังสือเชิญ
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ นร. ๖ ๐๓๐๖/๒๕๕๘

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๕๐๐๐

๒ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.นภาพ.ศิริศักดิ์ พรหมแพน นักเทคนิคการแพทย์ชำนาญการโรงพยาบาล

ด้วย นายไพฑูย์ บึงอัมโก รับผิดชอบประจำตัว ๕๕๕๒๓๐๓๐๐๑๓๑๐ นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชา
พุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษา รูปแบบการศึกษานอกระบบราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
ร้อยเอ็ด" เพื่อไปการวิจัยค้นคว้าด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ
- ตรวจสอบความถูกต้องของคำและข้อความ
 - ตรวจสอบคำกริยาวิเศษณ์และประสมคำ
 - ตรวจสอบคำศัพท์ การวิจัย
 - อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับทราบร่วมมือจากท่านด้วย
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศันท์ ศิม่องค์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ โทรสาร ๐-๔๓๒-๕๕๓๓



พ.บ. ๑๓๑๒๑๕๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
ถ.เมือง ๕.มหาสารคาม ๒๕๑๐๐

๒ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน

ศาสตราจารย์บุญ ปิณฑิโก รหัสประจำตัว ๕๕๕๒๓๐๓๐๐๑๕๕๐ นักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชา
พัฒนศาสตร์พัฒนภูมิภาค รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดำเนินทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "รูปแบบการพัฒนาระบบบริหารการปฏิบัติงานของหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
ร้อยเอ็ด" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยขอพระราชทานขออนุญาต

มีผลจากข้อเท็จจริง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลการ
วิจัยกับบุคลากรและกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้ข้อมูล
มีผลการวิจัยที่บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอให้เป็นอันสงเคราะห์จะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วย
ขอแสดงความนับถือ

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์บุญ ปิณฑิโก)
ศาสตราจารย์บัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ ๕๕๕๒-๕๕๑๐

ที่ ศร ๐๐๕๔.๐๔ / ททท

คณะมนตรีและสภามหาสารคาม
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ณเมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

✓

มีดุษณ ๒๕๕๘

เรื่อง ขอเรียนเชิญเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ

เรียน

เรียนคุณนายไพฑูย์ ปัจฉยโคตรภักดิ์ประจำตัว ๕๕๕๒๓๐๓๐๐๑๑๐ นักศึกษาระดับปริญญาตรี
คุณวุฒิบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์การพัฒนารัฐวิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกร ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมี
ผศ.ดร.วิจิตรรศ. สิงห์สิทธิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและ ผศ.ดร.ณรงค์ฤทธิ์ โสภาก เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
ร่วม ในการทำงานวิจัยครั้งนี้ทางสาขาเกษตรศาสตร์การพัฒนารัฐวิภาค จึงขอเรียนเชิญคุณ
คุณวุฒิบัณฑิต เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกร ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในวันที่ ๑๐
มีนาคม ๒๕๕๘ เวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องประชุมสำนักงานกร ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ.ร้อยเอ็ด
จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผศ.ดร.วิจิตรรศ. สิงห์สิทธิ์)

ประธานโครงการหลักสูตรปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต

สาขาเกษตรศาสตร์การพัฒนารัฐวิภาค คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

สำนักโครงการหลักสูตรปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์การพัฒนารัฐวิภาค
โทร ๐๕๒๓๕๒๖๑๓๑ โทรสาร ๐๕๒๓๕๒๖๑๓๒



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด
คำชี้แจงในการตอบคำถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 1 เรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลที่ได้อันผู้วิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะไม่มีการระบุชื่อท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประกอบด้วย

1. ความผูกพันต่อองค์กร
2. การรับรู้บทบาทในการทำงาน
3. บรรยากาศองค์กร
4. การทำงานเป็นทีม
5. แรงจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

1. แบบวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการ
2. แบบวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุน
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

นายไพฑูรย์ ปัจจัยโค

นักศึกษาระดับปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย (√) ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. อายุ

- () 20 ปี หรือน้อยกว่า 20 ปี
 () 21- 30 ปี
 () 31 – 40 ปี
 () 41 – 50 ปี
 () 51 ปีขึ้นไป

2. วุฒิการศึกษาสูงสุด

- () มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น
 () มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช
 () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับ กฟผ. (นับตั้งแต่เริ่มบรรจุ)

- () 10 ปี หรือน้อยกว่า 10 ปี
 () 11- 20 ปี
 () 21 – 30 ปี
 () 31 – 40 ปี
 () 41 ปีขึ้นไป

4. อัตราเงินเดือน

- () 20,000 บาท หรือน้อยกว่า 20,000 บาท
 () 20,001 – 30,000 บาท
 () 30,001 – 40,000 บาท
 () 40,001 – 50,000 บาท
 () 50,001 บาทขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

- () ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ..... () พนักงานสารบรรณ
 () พนักงานช่าง () วิศวกร
 () พนักงานบัญชี () พนักงานตำแหน่งอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่ จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบ						
2. ท่านได้รับรางวัลหรือ โบนัสตอบแทนสำหรับการทำงานที่ดี						
3. โดยรวมแล้ว องค์กรของท่านเป็นที่ที่น่าทำงาน						
4. การประเมินความรู้ ความสามารถ เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆ อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้องเหมาะสม มีความยุติธรรม และสามารถเชื่อมั่นในเกณฑ์การประเมินได้						
5. ท่านพึงพอใจที่สามารถปรึกษาปัญหาการทำงาน และได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน						
6. ผู้บังคับบัญชาสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับบุคลากร และเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรึกษาหารือได้						
7. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรวางแผนพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง						
8. ท่านพอใจกับเงินเดือนของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่นๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนท่าน						
9. หน่วยงานของท่านมีการจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องพัก ห้องน้ำ ห้องส้วม ที่เพียงพอกับความต้องการ						
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานแห่งนี้						

2. ด้านการรับรู้บทบาท

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานภายใต้นโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกัน						
2. ข้าพเจ้าต้องเลี้ยงกฎเกณฑ์บางอย่าง เพื่อให้ได้งานตามที่ได้รับมอบหมายมา						
3. ข้าพเจ้าได้รับข้อเรียกร้องที่ไม่สอดคล้องกัน จากบุคคล 2 คนหรือมากกว่านั้น						
4. ข้าพเจ้าต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายจากบุคคลหนึ่งและไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นๆ						
5. ข้าพเจ้าต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ในกิจกรรมบางอย่างที่ไม่จำเป็นและน่าเบื่อหน่าย						
6. บางครั้งข้าพเจ้าจำเป็นต้องทำงานที่ขัดแย้งกับนโยบายและกฎระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ						
7. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดที่ไม่สามารถทำงานเพื่อสนองความต้องการของคนหลายคนในเวลาเดียวกัน						
8. ข้าพเจ้าแน่ใจว่าข้าพเจ้ามีอำนาจหน้าที่เพียงใด						
9. ข้าพเจ้ามีเป้าหมายชัดเจนในการปฏิบัติงาน						
10. ข้าพเจ้าวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า						
11. ข้าพเจ้าขาดแนวทางในการปฏิบัติงาน						
12. ข้าพเจ้าไม่มีแผนงานในการปฏิบัติงานแต่ละครั้ง						
13. ข้าพเจ้ารู้ว่าอะไรคือความรับผิดชอบของข้าพเจ้า						
14. ข้าพเจ้ารู้ว่าตัวข้าพเจ้า ถูกคาดหวังให้ทำอะไร						
15. ข้าพเจ้าได้กำบอกเล่าว่าข้าพเจ้าทำงานได้ดีเพียงใด						

3. ด้านบรรยากาศองค์กร

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. หน่วยงานชี้แจงนโยบายของหน่วยงาน ให้พนักงาน รับทราบอย่างชัดเจน						
2. หน่วยงานชี้แจงลักษณะงานและความรับผิดชอบ ในแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน						
3. หน่วยงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย						
4. มีการนำนโยบายมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ได้ อย่างครอบคลุมในหน่วยงาน						
5. ในการปฏิบัติงานบางครั้ง ข้าพเจ้าไม่แน่ใจว่า ใครเป็นหัวหน้า						
6. ในหน่วยงานมีการระดมสมอง เพื่อช่วยให้สมาชิก ร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย						
7. หน่วยงานเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม ในการวางแผนและตัดสินใจในการทำกิจกรรมด้าน ต่างๆ						
8. พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน						
9. พนักงานได้อุทิศตนในการทำงานเพื่อหน่วยงาน						
10. ขนาดของห้องทำงานมีความเหมาะสมกับจำนวน พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่						
11. แสงสว่าง อุณหภูมิ ในห้องทำงานมีความ เหมาะสมในการปฏิบัติงาน						
12. ท่านกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานสามารถ ติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก ตลอดเวลา และบรรยากาศ ในการทำงานเต็มไปด้วยความเป็นกันเอง						
13. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่สำคัญ เพียงพอ และมีระบบเบิกจ่ายที่รวดเร็ว ทันเวลา						

4. ด้านการทำงานเป็นทีม

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. ข้าพเจ้าเชื่อว่าการร่วมมือกันปฏิบัติงานของพนักงานจะส่งผลดีต่อการให้บริการลูกค้า						
2. แม้ว่าข้าพเจ้าต้องปฏิบัติงานกับคนที่ข้าพเจ้าไม่ชอบ แต่ก็สามารถปฏิบัติงานได้						
3. ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นโดยใช้หลักการและเหตุผลเสมอ						
4. ข้าพเจ้าเป็นกำลังใจให้กับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเสมอ						
5. ข้าพเจ้าติดตามดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนและแผนงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ						
6. ในการทำงานบางสถานการณ์ ข้าพเจ้าสามารถทำงานเป็นหัวหน้าทีมที่ดีได้						
7. ในการทำงานร่วมกัน ข้าพเจ้าสามารถเป็นผู้ตามที่ดี						
8. เมื่อเกิดความขัดแย้งในกลุ่มพนักงาน ข้าพเจ้าสามารถเป็นผู้ประสานความเข้าใจได้						
9. ข้าพเจ้าเชื่อว่าทีมงานที่ดี สมาชิกในทีมควรมีความสามารถที่แตกต่างกัน						
10. ข้าพเจ้าศึกษาวัตถุประสงค์ของงานก่อนการปฏิบัติงาน						
11. ข้าพเจ้าเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในทีมงานอย่างชัดเจน						
12. ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน แม้จะไม่ตรงกับความคิดเห็นของข้าพเจ้า						
13. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานตามแผนของทีมงานที่วางไว้						

5. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่ จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้เกิด กำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น						
2. องค์กรมีการพิจารณาปรับปรุงสวัสดิการ ให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ						
3. ลักษณะงานมีความเหมาะสม ตรงกับ ความถนัด ความรู้ความสามารถ						
4. การแสดงความคิดเห็นในการทำงาน สามารถทำได้เต็มที่						
5. ท่านได้รับความไว้วางใจมอบหมายงาน สำคัญให้ปฏิบัติ						
6. สถานที่ทำงานมีสภาพสิ่งแวดล้อมสะอาด สวยงามและบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การ ทำงาน						
7. ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความ เหมาะสม กับความรู้ความสามารถ						
8. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญและ มีเกียรติ						
9. ความร่วมมือในการทำงานกับทุกคน เพื่อให้งานสำเร็จเป็นไปด้วยดี						
10. องค์กรให้การสนับสนุนในการพัฒนา ฝีมืออบรมและศึกษาต่ออย่างต่อเนื่อง						

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

1. แบบวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริการ

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่ จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายและแล้วเสร็จทันเวลา						
2. บางครั้งข้าพเจ้าเตรียมตัวไม่พร้อมในการปฏิบัติงาน						
3. ข้าพเจ้าสามารถบริการลูกค้าได้ถูกต้องและตรงตามความต้องการของลูกค้าทุกครั้ง						
4. บางครั้งข้าพเจ้าไม่สามารถปฏิบัติงานตามแผนงานบริการลูกค้าได้						
5. ข้าพเจ้าสามารถให้ความรู้และคำแนะนำกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าได้						
6. ข้าพเจ้าสามารถดูแลและควบคุมให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ครบถ้วนและรวดเร็ว						

2. แบบวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสนับสนุน

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่ จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. ข้าพเจ้าสามารถมอบหมายงานให้ ผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสมตรงตาม ความรู้ความสามารถ						
2. ข้าพเจ้าใส่ใจดูสภาพแวดล้อมใน หน่วยงานเสมอ						
3. ข้าพเจ้าคอยให้คำแนะนำและช่วย เหลือผู้ร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ						
4. บางครั้งข้าพเจ้าทะเลาะการตรวจสอบ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานสำนักงาน						
5. ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนปฏิบัติงานของสำนักงาน						
6. ข้าพเจ้าดูแลควบคุมให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติ ตามหน้าที่ทุกครั้ง						
7. ข้าพเจ้าแบ่งงานตามภาระหน้าที่ให้ ผู้ร่วมงานปฏิบัติอย่างชัดเจน						
8. ข้าพเจ้าคอยตรวจตราดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานให้พร้อมใช้เสมอ						
9. เมื่อเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานผิดพลาด หรือติดขัด ข้าพเจ้าคอยช่วยเหลือและให้ คำแนะนำเสมอ						

3. แบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่ จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. พนักงานให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำ						
2. พนักงานมีความเพียงพอต่อการ ให้บริการแก่ผู้รับบริการ						
3. ระบบการทำงานของสำนักงานการ ไฟฟ้ามีความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา						
4. พนักงานสามารถให้ความรู้ เกี่ยวกับ ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานได้อย่าง ถูกต้อง						
5. พนักงานมีความยิ้มแย้มแจ่มใสและ ให้บริการเป็นกันเองต่อผู้รับบริการทุกคน						
6. สถานที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของ สำนักงานมีความเหมาะสม สะอาด ปลอดภัย ไม่แออัด						
7. พนักงานสามารถให้บริการได้ทุกครั้งที่ มีการร้องขอ						

ภาคผนวก ค
กำหนดการประชุมเชิงปฏิบัติการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กำหนดการประชุมเชิงปฏิบัติการ

เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
วันที่ 10 มิถุนายน 2558 ณ ห้องประชุมสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด

- | | |
|------------------|--|
| 13.00-13.15 น. | ลงทะเบียนรับเอกสาร |
| 13.15-13.30 น. | พิธีเปิดการประชุม โดยผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด |
| 13.30-14.00 น. | ผู้วิจัย กล่าวรายงานวัตถุประสงค์ของการจัดประชุมสัมมนาและ
นำเสนอ ผลการวิจัยในระยะที่ 1 และนำเสนอรูปแบบพัฒนา
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
(ฉบับร่าง) |
| 14.00 - 15.00 น. | แบ่งกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม ในการสนทนากลุ่ม/ระดมสมองในการสร้าง
และพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค |
| 15.00 - 16.00 น. | นำเสนอจากการประชุมกลุ่มย่อย |
| 16.00 - 16.30 น. | สรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการและปิดการประชุมสัมมนา |

กำหนดการประชุมพัฒนาศักยภาพและแลกเปลี่ยนเรียนรู้
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพโดยการสร้างพลังทีมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด
วันที่ 18 เดือน สิงหาคม พ.ศ 2558

ณ ห้องประชุมสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด

08.30- 09.00 น.	ลงทะเบียนรับเอกสาร
09.00-09.30 น.	พิธีเปิดการอบรม โดยผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดร้อยเอ็ด
09.30-10.30 น.	กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เปิดหน้าต่างหัวใจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สิ่งใหม่ กิจกรรมเตรียมความพร้อม/กิจกรรมละลาย พฤติกรรม
10.30-10.45น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.45-11.15 น.	สรุปผลจากการประชุมเชิงปฏิบัติการและการพัฒนา บุคลิกภาพ โดยผู้วิจัย
10.45-12.00 น.	แบ่งกลุ่มการเรียนรู้แบบฐาน ฐานที่ 1 การแก้ปัญหาในการทำงานเป็นทีม/ การทำงาน เป็นทีม ใช้เกมส์ต่อจิกซอร์ โดย อ.ศรายุทธ อันทะไชย์ทีมวิทยากร ฐานที่ 2 พฤติกรรมบริการที่ดีและ การสร้างจิตสำนึกด้าน การบริการ (Service Mind)ใช้เกมส์ห่อไข่ อ.ศรายุทธ อันทะไชย์ และทีมวิทยากร
12.00-13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00-13.30 น.	กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์/ปรับอุณหภูมิ อ.ศรายุทธ อันทะไชย์ และทีมวิทยากร
13.30-14.30 น.	การทบทวนตัวเองเพื่อความสำเร็จในการทำงาน รู้ตน รู้คน รู้องค์กร / การตั้งเป้าหมายเพื่อความสำเร็จ/พร้อม เปิดใจปรับรับสิ่งใหม่ อ. ศรายุทธ อันทะไชย์ และทีม วิทยากร

14.30-14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.45-15.30 น.	นำเสนอผลงานกลุ่ม
15.30-16.00 น.	ซักถามปัญหาและปิดการประชุม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น ฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น ฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)
ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, Lee Joseph. 1970 : 161)

1. ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ข้อคำถาม	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Delete
1. ท่านมีความสุขในการปฏิบัติภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบ	.749	.835
2. ท่าน ได้รับรางวัลหรือ โบนัสตอบแทนสำหรับการทำงานที่ดี	.242	.875
3. โดยรวมแล้ว องค์กรของท่านเป็นที่ที่น่าทำงาน	.623	.844
4. การประเมินความรู้ ความสามารถ เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งต่างๆ อยู่บนพื้นฐานแห่งความถูกต้อง เหมาะสม มีความยุติธรรม และสามารถเชื่อมั่น ในเกณฑ์การประเมินได้	.383	.863
5. ท่านพึงพอใจที่สามารถปรึกษาปัญหาการทำงานและได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน	.697	.838
6. ผู้บังคับบัญชาสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับบุคลากรและเมื่อประสบปัญหาในการทำงานผู้ปฏิบัติงานสามารถปรึกษาหารือได้	.673	.840
7. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรวางแผนพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	.648	.842
8. ท่านพอใจกับเงินเดือนของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากรในสายอาชีพอื่นๆ ที่มีวุฒิการศึกษาเหมือนท่าน	.707	.836
9. หน่วยงานของท่านมีการจัดบริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องพัก ห้องน้ำ ห้องส้วม ที่เพียงพอกับความต้องการ	.466	.857
10. ท่านรู้สึกปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานแห่งนี้	.563	.849

Reliability Coefficients

N of Cass = 40 N of Item = 10 Alpha = .862

สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = ผ่านเกณฑ์

2. ด้านการรับรู้บทบาท

ข้อคำถาม	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Delete
1. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานภายใต้นโยบายและแนวทางปฏิบัติ ที่ไม่สอดคล้องกัน	.662	.781
2. ข้าพเจ้าต้องเลี้ยงกฎเกณฑ์บางอย่าง เพื่อให้ได้งาน ตามที่ได้รับมอบหมายมา	.705	.778
3. ข้าพเจ้าได้รับข้อเรียกร้องที่ไม่สอดคล้องกัน จากบุคคล 2 คน หรือมากกว่านั้น	.833	.766
4. ข้าพเจ้าต้องทำงานที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลหนึ่งและ ไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นๆ	.818	.767
5. ข้าพเจ้าต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ในกิจกรรมบางอย่าง ที่ไม่จำเป็นและน่าเบื่อหน่าย	.811	.767
6. บางครั้งข้าพเจ้าจำเป็นต้องทำงานที่ขัดแย้งกับนโยบายและกฎระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ	.843	.764
7. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดที่ไม่สามารถทำงานเพื่อสนอง ความต้องการของคนหลายคนในเวลาเดียวกัน	.565	.789
8. ข้าพเจ้าแน่ใจว่าข้าพเจ้ามีอำนาจหน้าที่เพียงใด	.212	.812
9. ข้าพเจ้ามีเป้าหมายชัดเจนในการปฏิบัติงาน	-.216	.832
10. ข้าพเจ้าวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า	-.260	.831
11. ข้าพเจ้าขาดแนวทางในการปฏิบัติงาน	.720	.776
12. ข้าพเจ้าไม่มีแผนงานในการปฏิบัติงานแต่ละครั้ง	.488	.796
13. ข้าพเจ้ารู้ว่าอะไรคือความรับผิดชอบของข้าพเจ้า	.227	.812
14. ข้าพเจ้ารู้ว่าตัวข้าพเจ้า ถูกคาดหวังให้ทำอะไร	-.368	.851
15. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานภายใต้ นโยบายและแนวทางปฏิบัติ ที่ไม่สอดคล้องกัน	-.296	.836

Reliability Coefficients

N of Cass = 40 N of Item = 10 Alpha = .812

สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = ผ่านเกณฑ์

3. ด้านบรรยากาศองค์กร

ข้อคำถาม	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Delete
1. หน่วยงานซึ่งเจงนโยบายของหน่วยงาน ให้พนักงาน รับทราบอย่างชัดเจน	.282	.820
2. หน่วยงานซึ่งเจงลักษณะงานและความรับผิดชอบ ในแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน	.414	.814
3. หน่วยงานมีเป้าหมายที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย	.702	.790
4. มีการนำนโยบายมาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมได้ อย่างครอบคลุมในหน่วยงาน	.664	.797
5. ในการปฏิบัติงานบางครั้ง ข้าพเจ้าไม่แน่ใจว่า ใครเป็น หัวหน้า	.206	.824
6. ในหน่วยงานมีการระดมสมอง เพื่อช่วยให้สมาชิก ร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	.406	.812
7. หน่วยงานเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม ในการ วางแผนและตัดสินใจในการทำกิจกรรมด้านต่างๆ	.528	.803
8. พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	.441	.810
9. พนักงานได้อุทิศตนในการทำงานเพื่อหน่วยงาน	.667	.789
10. ขนาดของห้องทำงานมีความเหมาะสมกับจำนวน พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่	.502	.805
11. แสงสว่าง อุณหภูมิ ในห้องทำงานมีความเหมาะสม ในการปฏิบัติงาน	.371	.815
12. ท่านกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานสามารถ ติดต่อสื่อสารกันได้สะดวก ตลอดเวลา และบรรยากาศ ในการทำงานเต็มไปด้วยความเป็นกันเอง	.400	.814
13. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่สำคัญ เพียงพอ และมีระบบเบิกจ่ายที่รวดเร็ว ทันเวลา	.439	.811

Reliability Coefficients

N of Cass = 40 N of Item = 10 Alpha = .820

สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = ผ่านเกณฑ์

4. ด้านการทำงานเป็นทีม

ข้อคำถาม	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Delete
1. ข้าพเจ้าเชื่อว่าการร่วมมือกันปฏิบัติงานของพนักงานจะส่งผลดีต่อการให้บริการลูกค้า	.741	.945
2. แม้ว่าข้าพเจ้าต้องปฏิบัติงานกับคนที่ข้าพเจ้าไม่ชอบ แต่ก็สามารถปฏิบัติงานได้	.864	.941
3. ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นโดยใช้หลักการและเหตุผลเสมอ	.823	.942
4. ข้าพเจ้าเป็นกำลังใจให้กับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเสมอ	.906	.940
5. ข้าพเจ้าติดตามดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนและแผนงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ	.921	.940
6. ในการปฏิบัติงานบางสถานการณ์ ข้าพเจ้าสามารถทำงานเป็นหัวหน้าทีมที่ดีได้	.788	.943
7. ในการปฏิบัติงานร่วมกัน ข้าพเจ้าสามารถเป็นผู้ตามที่ดี	.699	.946
8. เมื่อเกิดความขัดแย้งในกลุ่มพนักงาน ข้าพเจ้าสามารถเป็นผู้ประสานความเข้าใจได้	.766	.944
9. ข้าพเจ้าเชื่อว่าทีมงานที่ดี สมาชิกในทีมควรมีความสามารถที่แตกต่างกัน	.514	.954
10. ข้าพเจ้าศึกษาวัตถุประสงค์ของงานก่อนการปฏิบัติงาน	.807	.943
11. ข้าพเจ้าเข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในทีมงานอย่างชัดเจน	.836	.942
12. ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน แม้จะไม่ตรงกับความคิดเห็นของข้าพเจ้า	.264	.955
13. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานตามแผนของทีมงานที่วางไว้	.839	.942

Reliability Coefficients

N of Cass = 40 N of Item = 10 Alpha = .948

สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = ผ่านเกณฑ์

5. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อคำถาม	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Delete
1. ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานทำให้เกิดกำลังใจที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น	.330	.838
2. องค์กรมีการพิจารณาปรับปรุงสวัสดิการให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	.598	.817
3. ลักษณะงานมีความเหมาะสม ตรงกับความถนัด ความรู้ความสามารถ	.593	.817
4. การแสดงความคิดเห็นในการทำงานสามารถทำได้อย่างเต็มที่	.608	.815
5. ท่านได้รับความไว้วางใจมอบหมายงานสำคัญให้ปฏิบัติ	.641	.812
6. สถานที่ทำงานมีสภาพสิ่งแวดล้อมสะอาด สวยงามและ บรรยากาศที่เหมาะสมแก่การทำงาน	.396	.834
7. ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันมีความเหมาะสม กับความรู้ความสามารถ	.599	.823
8. ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านมีความสำคัญและมีเกียรติ	.503	.825
9. ความร่วมมือในการทำงานกับทุกคนเพื่อให้งานสำเร็จเป็นไปด้วยดี	.644	.815
10. องค์กรให้การสนับสนุนในการพัฒนา ฝึกอบรม และศึกษาต่ออย่างต่อเนื่อง	.488	.826

Reliability Coefficients

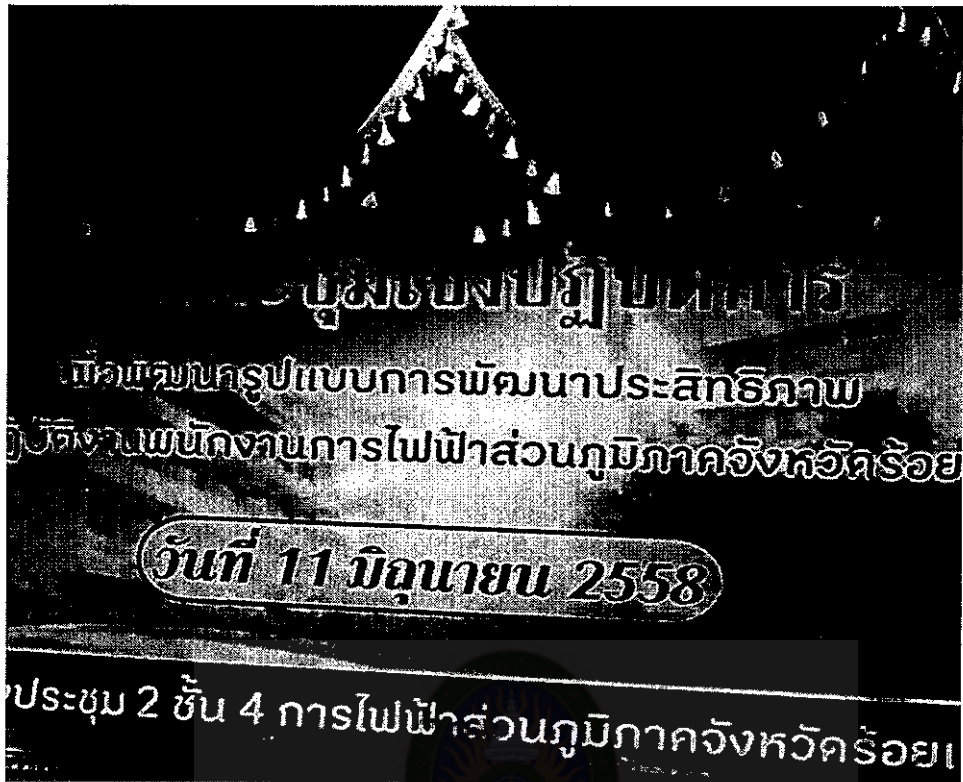
N of Cass = 40 N of Item = 10 Alpha = .837

สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = ผ่านเกณฑ์

ภาคผนวก จ
ภาพกิจกรรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



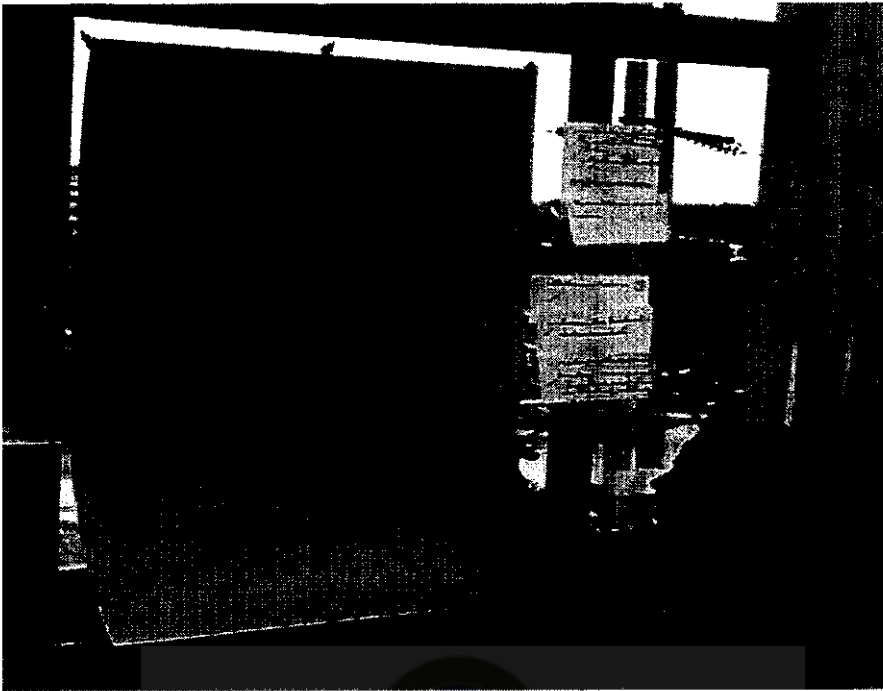
การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบ



แบ่งกลุ่มย่อยในการระดมสมอง



แบ่งกลุ่มย่อยในการระดมสมอง



ผู้วิจัยนำเสนอคืนข้อมูลและสะท้อนปัญหาให้กับผู้บริหาร



การอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรการอบรม



การอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพตามหลักสูตรการอบรม

ภาคผนวก ฉ

คู่มือการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดร้อยเอ็ด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ความสำคัญ

การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและเอกชน ผู้บริหารมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาบุคลากรในองค์กรอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้มีความพร้อมต่อการแข่งขัน และพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ซึ่งกล่าวได้ว่าองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

นอกจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้ว การพัฒนาตนเองก็เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่ง ต่อความสำเร็จขององค์กรและมีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง ปัจจุบันเป็นยุคแห่งการแข่งขันและเปิดโอกาสให้กับคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจากการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่าง ๆ เสมอ

การพัฒนา (Development) คือ การทำให้ดีขึ้น หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า (Change for the better) ส่วนประสิทธิภาพในการทำงานนั้น หมายถึง การทำงานที่ให้ผลผลิต (Out Put) สูงเมื่อเทียบกับปัจจัยนำเข้า (In Put) หรือต้นทุนนั่นเอง ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือสามารถลดต้นทุนได้ ถ้าจะว่าไปแล้วการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ถือเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคคลให้มีสมรรถนะสูงขึ้นนั่นเอง

การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น สามารถกระทำได้หลากหลายรูปแบบ ในที่นี้ผู้วิจัย ได้ศึกษาและรวบรวมจากเอกสารวิชาการ(ดร.พจน์ พจนพาณิชย์กุล: บทความ.2556) เพื่อเป็นข้อแนะนำและเทคนิคที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ซึ่งทุกคนสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนาตนเองได้ดังนี้

1. วิเคราะห์ตนเอง

ก่อนที่จะเราจะเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตัวเอง สิ่งแรกที่เราควรต้องทำคือ การวิเคราะห์ตนเอง คนเรานั้นถ้ารู้ว่าตนเองมีความสามารถ ความชำนาญหรือมีศักยภาพพิเศษในด้านใด ก็ควรที่จะต้องเสริมศักยภาพของตนในด้านนั้น และควรที่จะต้องทำในสิ่งที่ตนเองมีความถนัดหรือมีความชำนาญ และสำหรับความสามารถในด้านที่ยังขาดทักษะและความ

ชำนาญก็ควรที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น ในอนาคต

2. มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง

การที่จะพัฒนาตนเองได้ ต้องมีความกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง และต้องมีความมุ่งมั่นมากกว่าแค่ความตั้งใจ ต้องมีความเชื่อว่า ศักยภาพของตนเองนั้นสามารถพัฒนาขึ้นได้ และทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ในการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นคนใหม่ที่มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น และต้องเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งดี ๆ ในชีวิตวันข้างหน้า

3. มองโลกในแง่ดี (คิดบวก)

“พรุ่งนี้ต้องดีกว่าเมื่อวาน”..... “ปัญหาทุกอย่างแก้ไขได้ และมีทางออกของปัญหาเสมอ” หลายคนคงเคยได้ยิน 2 ประโยคนี้มาแล้ว แต่ใครจะสามารถทำใจให้คิดและยอมรับกับความรู้สึกเหล่านี้ได้ตลอดเวลา ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ใ้ว่าจะเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในงานแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่การพัฒนาทางความคิดและทัศนคติในการทำงานก็จะเป็นปัจจัยเสริมต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มขึ้น ดังนั้นการมองโลกในแง่ดี หรือการคิดบวกนั้น เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ควรปฏิบัติ และสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้เกิดเป็นนิสัย การมองโลกในแง่ดี และการคิดบวกจะช่วยในการเสริมกำลังใจและสามารถช่วยลดปัญหาในเรื่องของความขัดแย้ง ได้เป็นอย่างดี ทั้งความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น และความขัดแย้งในตัวตนของตนเอง

4. ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ

การหาความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้สมองได้รับการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการหาความรู้เพิ่มเติมไม่จำเป็นจะต้องเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่ในขณะนั้นเพียงเท่านั้น แต่เราสามารถหาความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่เรายังไม่รู้เพื่อเรียนรู้เพิ่มเติม อาทิเช่น ความรู้ทางด้านการตลาด เศรษฐกิจ การเมือง กฎหมาย โดยความรู้เหล่านี้เราสามารถหาได้จากการสัมมนา ฝึกอบรม อ่านหนังสือ หรือสอบถาม พูดคุย ปรึกษากับผู้ที่มีความเชี่ยวชาญก็ได้เช่นกัน ดังคำกล่าวที่ว่า “ความรู้ไม่มีวันเรียนจบ และไม่มีใครแก่เกินเรียน” อีกทั้งคนที่มีความรู้มากก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ง่าย หาทางออกของปัญหาได้มากขึ้น

แน่นอนว่าผลตอบแทนสูงสุดที่เราได้จากการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ไม่ได้อยู่ที่ผลงานของเราแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่อยู่ที่ศักยภาพทางสมองของเราได้มีการพัฒนามากขึ้น พร้อมกับประสบการณ์และทักษะของการทำงานที่เฉียบคมมากขึ้นกว่าเดิม

5. ตั้งเป้าหมายในการทำงาน

เป้าหมาย เป็นปลายทางที่ต้องให้ไปถึง ไม่ว่าจะในชีวิตการทำงานหรือในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะการกำหนดเป้าหมายในการทำงานนั้น ถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน เพราะในการบริหารงานใด ๆ ก็ตาม มักจะเน้นที่ความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้หรือกำหนดไว้ ไม่ว่าจะกำหนดเอาไว้ในรูปแบบใดก็ตาม ถ้าทำงานแบบมีเป้าหมายว่างานแต่ละอย่างที่อยู่ในความรับผิดชอบมีเป้าหมายของความสำเร็จอยู่ ณ จุดใด ภายในเวลาเท่าใด ความสำเร็จของงานหรือการกำหนดแผนการปฏิบัติงานย่อมอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ ความสำเร็จที่จะปฏิบัติงานไปวัน ๆ หรือทำงานไปเรื่อย ๆ โดยไม่มีจุดหมายปลายทางของความสำเร็จ

หากเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล การตั้งเป้าหมายในการทำงานควรเป็นการตั้งเป้าหมายให้อยู่ในระดับที่สูงกว่า ศักยภาพปกติของตนจะดำเนินการได้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในการที่จะให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังคำกล่าวที่ว่า “ฝันให้ไกล ไปถึง” นั่นเอง

6. วางแผนก่อนลงมือทำ

ในการทำงานนั้นนอกจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานแล้ว การวางแผนช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดเวลาและการใช้ทรัพยากรในการทำงาน การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้ด้วยเงื่อนไขของการวางแผนงานที่ดี การวางแผนที่ดีเกิดจากความคิดที่รอบคอบ คิดจากมุมมองที่หลากหลาย การวางแผนเป็นการสร้างข้อเสนอของการดำเนินงานที่เป็นไปได้หลายทางเลือก โดยเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก และยังเป็นการประเมินสถานการณ์ความเป็นไปได้ในการทำงาน เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการทำงานได้อีกทางหนึ่งด้วย ดังนั้นการวางแผนถือองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

7. มีการสื่อสารที่ดี

การสื่อสารมีความสำคัญกับมนุษย์มาตั้งแต่กำเนิด เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบอกความต้องการของตนเองต่อผู้อื่น นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นความสามารถหรือทักษะที่ทุกคนมีมาตั้งแต่กำเนิดแม้แต่เด็กทารกที่ยังไม่สามารถที่จะพูดก็ยังมีทักษะในการสื่อสารเพื่อให้ได้ตามที่ตนต้องการ อาทิเช่น เมื่อเด็กทารกหิวก็จะส่งเสียงร้องเพื่อสื่อสารให้ผู้เป็นแม่ได้รับรู้ว่าตนต้องการที่จะกิน (ดื่มนม) เป็นต้น

เนื่องจากการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงความต้องการระหว่างบุคคล โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นที่จะต้องใช้ทักษะในการสื่อสารทั้ง การพูด การอ่าน การเขียน และการฟัง รวมไปถึงการแสดงออกด้วยท่าทาง โดยมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน เช่น เพื่อให้ข้อมูล เพื่อชักจูงหรือ โน้มน้าวใจ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เกิดการยอมรับและได้รับความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ ผู้ปฏิบัติงานควรมีการฝึกเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารให้เหมาะสมกับกาลเทศะสามารถเลือกใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาในการสื่อความหมายให้ชัดเจน เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ต่อไป

8. มีบุคลิกภาพดี

สุภาษิตที่ว่า “ไถ่งามเพราะชน คนงามเพราะแต่ง” ยังคงใช้ได้ดีเสมอ บุคลิกและการแต่งกาย เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งที่จะช่วยเสริมความสำเร็จในการทำงาน การแต่งกายนั้นมีหลักการง่าย ๆ คือ อย่าพยายามแต่งกายมากเกินไป หรือน้อยเกินไป และที่สำคัญการแต่งกายต้องให้เหมาะสมกับรูปร่าง และบุคลิกของตนเอง อย่าแต่งกายแบบที่ไม่ใช่ตัวตนของตัวเอง การแต่งกายตามแบบอย่างดารา นางแบบ นั้นต้องคิดเสมอว่า ผู้ผลิตเสื้อผ้าแฟชั่นเมื่อผลิตออกมาแล้วก็มีความต้องการที่จะจำหน่ายให้มาก จึงต้องหาดารา นางแบบมาใส่โชว์ ดังนั้นการที่ดารา นางแบบคนหนึ่งใส่เสื้อตัวหนึ่งสวย แต่ก็ไม่ใช่ว่าเมื่อเราใส่แล้วจะสวยเหมือนนางแบบ การแต่งกายที่ดีสำหรับการทำงานก็คือ สะอาด สุภาพ และ โชว์บุคลิกเฉพาะของคุณออกมา

9. สมาธิเพิ่มพลังในการคิด

สมาธิ คือ การที่มีใจตั้งมั่นในอารมณ์หนึ่งอย่างแน่วแน่ กล่าวในภาษาชาวบ้านก็คือ การมีใจจดจ่ออยู่ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ไม่ฟุ้งซ่านนั่นเอง การฝึกสมาธิมิใช่ด้วยเหตุผลของการเข้าถึงนิพานแต่เพียงเท่านั้น แต่การฝึกสมาธิสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้เช่นกัน เพราะการฝึกสมาธินั้นทำให้ผู้ปฏิบัติมีจิตใจผ่องใส ประกอบกิจการ

งานได้ราบรื่นและคิดอะไรก็รวดเร็วทะลุปรุโปร่ง เพราะวาระดับจิตใจได้ถูกฝึกมาให้มีความนิ่งดีแล้ว เมื่อมีความนิ่งเป็นสมาธิดีแล้ว ย่อมมีพลังแรงกว่าใจที่ไม่มีสมาธิ ดังนั้นเมื่อจะคิดทำอะไร ก็จะทำได้ดี และได้เร็วกว่าคนปกติ ที่ไม่ได้ผ่านการฝึกสมาธิมาก่อน

การฝึกสมาธิจะช่วยในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ทำให้เป็นผู้มีบุคลิกภาพดี กระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า มีความองอาจสง่าผ่าเผย มีผิวพรรณผ่องใส มีความมั่นคงทางอารมณ์ หนักแน่น เขือกเย็น และเชื่อมั่นในตนเอง มีมนุษยสัมพันธ์ดี วางตัวได้เหมาะสมกับกาลเทศะ เป็นผู้มีเสน่ห์ เพราะไม่มักโกรธ มีความเมตตากรุณาต่อบุคคลทั่วไป การฝึกสมาธิบ่อย ๆ ทำให้เกิดปัญญาในการทำสิ่งใด ๆ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น นอกจากนี้การฝึกสมาธิยังช่วยคลายเครียด และลดความเครียดที่จะเข้ามากระทบจิตใจได้ เมื่อเราไม่เครียด ร่างกายก็จะหลั่งสารทำให้เกิดความสุข ทำให้สุขภาพร่างกายแข็งแรง เพราะมีภูมิคุ้มกันทั้งภูมิคุ้มกันทางจิตใจ และภูมิคุ้มกันเชื้อโรค และยังทำให้ดูอ่อนกว่าวัยช่วยชะลอความแก่ได้ด้วย

10. สุขภาพดีมีชัยไปกว่าครึ่ง

สุขภาพร่างกายมีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงาน งานทุกอย่างจะไม่สามารถสำเร็จ ลุล่วงไปได้หากผู้ปฏิบัติงานเกิดการเจ็บป่วย ผู้มีสุขภาพดีย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นควรดูแลสุขภาพให้ดี และออกกำลังกายสม่ำเสมอ การมีสุขภาพที่ดีเป็นสภาวะที่ร่างกายแข็งแรง ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ไม่มีความพิการใด ๆ ร่างกายสามารถทำงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะสุขภาพที่ดีทางกายนั้น ควรประกอบด้วย ร่างกายที่มีความสมบูรณ์แข็งแรง ระบบต่าง ๆ และอวัยวะทุกส่วนทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ร่างกายมีการเจริญเติบโตของอวัยวะต่าง ๆ เป็นไปอย่างเหมาะสมกับวัย รวมทั้งภาวะทางสมองด้วย การที่จะมีสุขภาพร่างกายที่ดีได้นั้นร่างกายต้องได้รับการพักผ่อนอย่างเพียงพอ และการพักผ่อนที่ดีที่สุดคือ การได้นอนหลับอย่างพอเพียง ภายหลังจากการนอนหลับและพักผ่อนแล้ว ร่างกายจะคืนสู่สภาพปกติสดชื่นพร้อมรับการปฏิบัติหน้าที่ หรือภารกิจในวันต่อไป

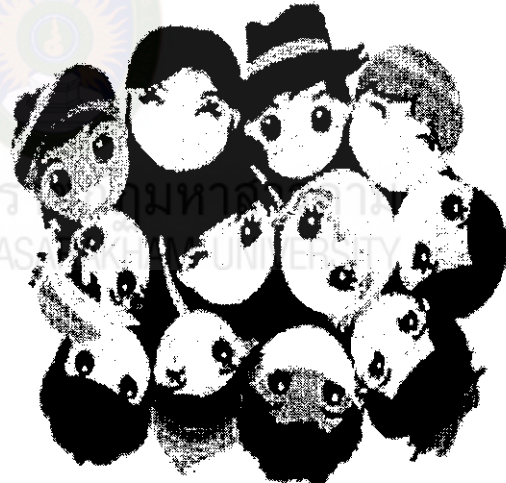
นอกจากที่กล่าวมาข้างต้น นอกจากการพัฒนาบุคลากรในองค์กรและการพัฒนาตนเองแล้ว การพัฒนาสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ก็เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องนำมาบริหารองค์กรและบุคลากรให้องค์กรต้องมีความรู้ ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ซึ่งในครั้งนี้นำผู้วิจัยได้นำหลัก 5 ส. มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสิ่งแวดล้อม

มารู้จักกับ 5ส. กันเถอะ

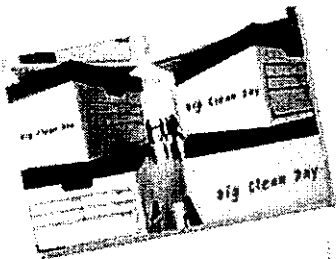
5 ส. คือ การจัดระเบียบและปรับปรุงสถานที่ทำงานหรือสภาพทำงาน และงานของตนด้วยตนเอง เพื่อก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ อันเป็นพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิต

5 ส.

Selri	สะสาง
Selton	สะตอก
Selso	สะอาด
Selketsu	สุลักษณะ
Shitsuke	สร้างนิสัย



ทำไมต้องทำ 5ส



1. เก็บของไว้มากเกินไปจนทำให้ห้อง เสียเวลา ค้นหา ที่ทำงานคับแคบ
2. เอกสาร เครื่องมือ อุปกรณ์ วางปะปนกัน ไม่แยกประเภท ก่อให้เกิดความสับสน
3. เครื่องจักร อุปกรณ์ สกปรก เสียอยู่สม่ำเสมอ
4. แสงสว่าง เสียง ความร้อน สภาพแวดล้อม ไม่เหมาะสม ไม่ปลอดภัยกับผู้ปฏิบัติงาน
5. ต่างคนต่างทิ้งเศษสิ่งของ ไม่มีใครสนใจในเรื่องความสะอาด

ส1 สะสาง (Organization)

Organization กำจัดสิ่งที่ไม่จำเป็นในระบบงานออกไป
วัตถุประสงค์ เพื่อป้องกันไม่ให้อะไรที่ไม่จำเป็นในการใช้งานอยู่ในที่ทำงาน/ลดความสูญเสีย
ตัวชี้วัด จำนวนสิ่งของหรือระบบงานที่สูญเสียหรือชำรุดจนถูกกำจัดออก

1. สำรวจ

สำรวจสิ่งของและระบบงาน

3. จัดกลุ่มเก็บ

- ของที่ไม่จำเป็นแต่ใช้ได้ให้หน่วยงานอื่น/บริจาค/จำหน่าย
- ของที่ไม่จำเป็นและใช้ไม่ได้ Recycle/จำหน่าย/ทิ้ง

2. แยก

แยกแยะสิ่งของและระบบงาน

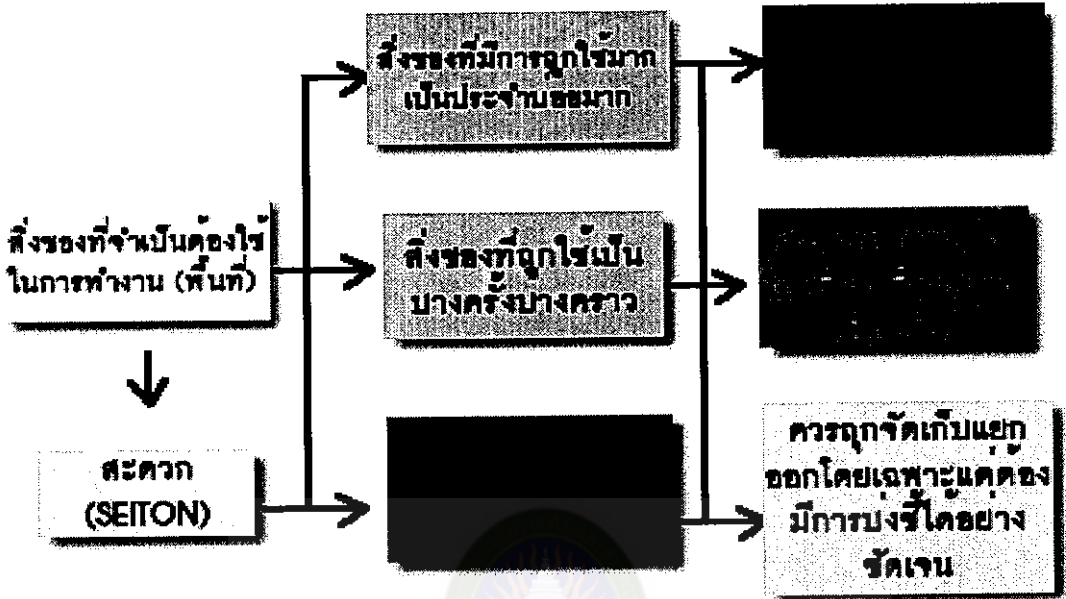
- สิ่งจำเป็น
- สิ่งที่ไม่จำเป็น (ใช้ได้ ใช้ไม่ได้)

4. เพิ่มส่วนขาด

ของจำเป็นแต่ไม่มี ให้จัดหาให้พอเพียง

จำนวนสิ่งของ
ระบบงานที่สูญเปล่า

วิธีการดำเนินการสะอวด



ส.3 : สะอาด

1. เริ่มที่พื้น ปิด กวาด เช็ดถู ขัด
2. กำหนดแนวพื้นที่
3. ความสะอาด ขจัดที่ต้นเหตุ
4. พื้นที่ ดูแลทั่วถึง

1. ปรับปรุง สะอาด กว้างขวาง ระเบียบ กิจริเริ่มสร้างสรรค์ บรรยากาศ แรงจูงใจ อยากรทำงาน
2. ลดการสิ้นเปลือง
3. ลดเวลาค้นหา ขจัดเอกสาร ซ้ำซ้อน
4. ลดอัตรา เสื่อมคุณภาพ

สรุปลักษณะ

คือ สภาพหมดจด สะอาดตา โดยรักษา 3 ส. แรก ให้คงสภาพ หรือ ทำให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

ส.4 : สุขลักษณะ



เกิดจากการสะอาด

ปฏิบัติ สะดวก

ต่อเนื่อง ยั่งยืน

1. สัมผัสหนุน กิติริเริ่ม พัฒนาสถานที่ ทุกคนร่วมมือ
2. สร้างความปลอดภัย
3. สร้างชื่อเสียง



ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อให้เกิดการสร้างนิสัย

1. ทบทวนและปฏิบัติ 4ส. แรกอย่างชัดเจน

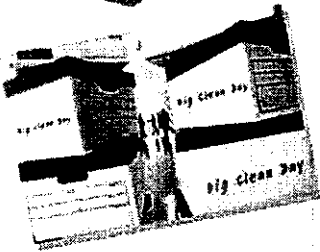
2. ผู้บังคับบัญชาคัดกรองปฏิบัติเป็นตัวอย่างที่ดี

3. คณะกรรมการหรือผู้บริหารตรวจเยี่ยมอย่างชัดเจน

4. จัดกิจกรรมส่งเสริม กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ โดยอาจจัดให้มีการประกวดพื้นที่และมอบรางวัลเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ร่วมทำกิจกรรม



ผลที่ได้จาก 5ส



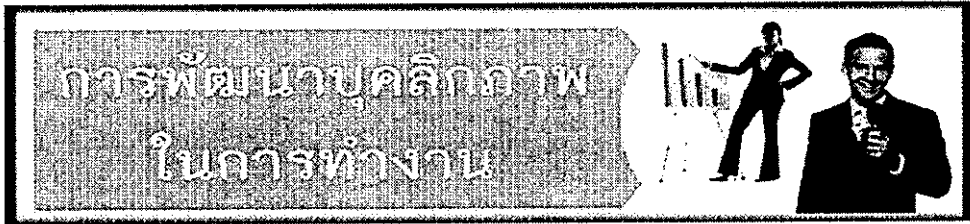
สถานที่ทำงานสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย
ช่วยให้

- ประสิทธิภาพในการผลิตและการทำงานสูงขึ้น
- คุณภาพของสินค้าและบริการดีขึ้น
- ต้นทุนและการสูญเสีย ลดลง
- ส่งมอบ สินค้าทันเวลาและบริการรวดเร็วขึ้น
- ปลอดภัย พนักงานทำงานด้วยความปลอดภัยมากขึ้น
- กำลังใจและทัศนคติของพนักงานดีขึ้น

ประโยชน์ 5 ส

- เอกสารเป็นระเบียบ ง่ายต่อการใช้งาน
- ทำงานรวดเร็ว
- บุคลากรมีระเบียบวินัย
- ใช้วัสดุ อุปกรณ์คุ้มค่า
- สถานที่ทำงานเป็นระเบียบ
- บรรยากาศการทำงานดีขึ้น





บุคลิกภาพ หมายถึง สภาวะทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นเป็นตัวบุคคล โดยหมายรวมถึง คุณสมบัติหรือคุณลักษณะทางจิตใจซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ (ยุพิน มินสาคร:บุคลิกภาพและการพัฒนาบุคลิกภาพ)

ความสำคัญของการมีบุคลิกภาพที่ดี

ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดีในเบื้องต้น โดยจะเป็นผู้ที่สามารถมองเห็นสิ่งต่างๆตามที่เป็นจริง ไม่ว่าจะอยู่ในสภาวะการณ์ใดๆก็สามารถปรับตัวได้

ประโยชน์ของการมีบุคลิกภาพที่ดี

1. มีความสามารถในการรับรู้และเข้าใจในสภาพความเป็นจริงได้ถูกต้อง
2. การแสดงอารมณ์อยู่ในลักษณะและขอบเขตที่เหมาะสม
3. มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ดี
4. มีความสามารถในการทำงาน
5. มีความรักความผูกพันต่อผู้อื่น

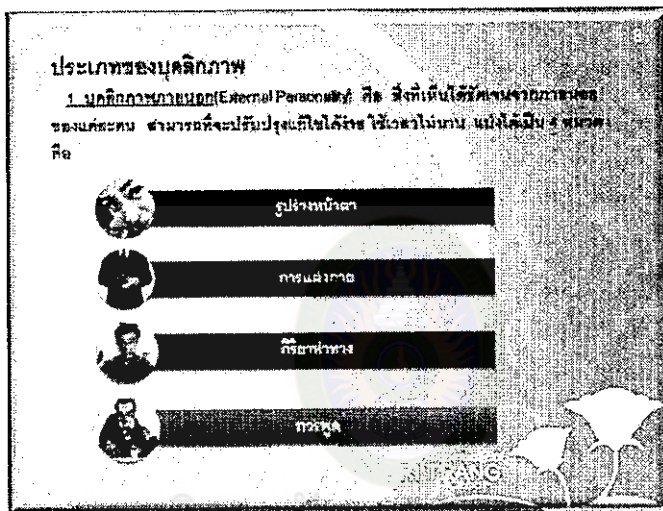
แนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพ

การที่คนเราจะมิบุคลิกภาพที่ดีนั้น มิใช่การปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเพียงภายนอกหรือพฤติกรรมที่แสดงออกเท่านั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลิกภาพภายในด้วย จึงจะทำให้การพัฒนาบุคลิกภาพประสบผลสำเร็จได้

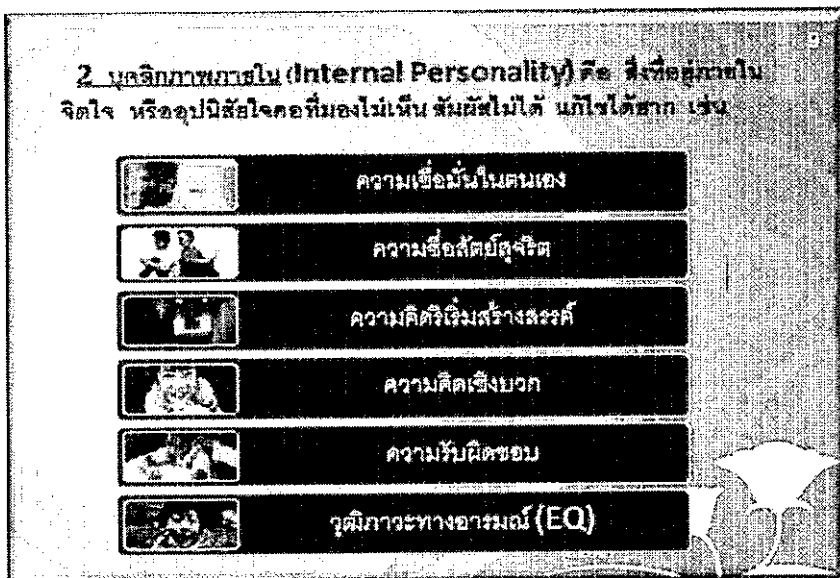


ในครั้งนี้นำวิจัยได้รวบรวมสาระสำคัญของการพัฒนาบุคลิกภาพในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้ง 2 ลักษณะดังนี้

1. การพัฒนาบุคลิกภาพภายนอก (External Personality) เมื่อมีการพัฒนาบุคลิกภาพภายในที่ดี จะทำให้พฤติกรรม ท่าทีและการแสดงออกของคนเรามีความเหมาะสม ทำให้ได้รับความชื่นชม เกิดการยอมรับและความศรัทธาจากบุคคลอื่น สำหรับการพัฒนาบุคลิกภาพภายนอกที่จำเป็นต้องพัฒนาที่สำคัญดังนี้



2. การพัฒนาบุคลิกภาพภายใน (Internal Personality) โดยมีสาระสำคัญของบุคลิกภาพภายในที่จะต้องพัฒนาดังนี้



บุคลิกภาพ

สร้างความประทับใจ

บุคลิกภาพที่ดีในการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| ☞ สุขภาพดี | ☞ แต่งกายเหมาะสม |
| ☞ ร่างกายสะอาด | ☞ มารยาทงาม |
| ☞ มีศิลปะการพูด | ☞ สุภาพเรียบร้อย |
| ☞ ยอมรับการติชม | ☞ กระจกคือรีอรั้น |
| ☞ ปรับตนเข้ากับสถานการณ์ | |
| ☞ มีความเชื่อมั่นในตนเอง | |

คำพูดมาตรฐาน งาน.....บริการ

1. สวัสดีครับ / ค่ะ
2. มีอะไรให้ช่วยครับ / ค่ะ
3. ขอบคุณครับ / ค่ะ
4. ขอโทษครับ / ค่ะ
5. ยินดีครับ / ค่ะ



คำพูดที่ดีในงานบริการ

- ☺ เป็นธรรมชาติจริงใจไม่เสแสร้ง
- ☺ ไม่กระทบกระเทือนต่อผู้อื่น
- ☺ อยู่ในความสนใจของลูกค้า
- ☺ สร้างสรรค์สาระ
- ☺ สุภาพไพเราะน่าฟัง
- ☺ ชัดเจนกระชับเข้าใจง่าย



วาทศิลป์

ในการต้อนรับและให้ข้อมูล

- รวดเร็ว ตรงคำถาม ไม่บอกปิด
- ถูกต้อง ชัดเจน
- นุ่มนวล อ่อนน้อม ไม่ตีตนนินทา
- ห้ามใช้คำว่า “ไม่”
- ใช้คำว่า “อยากจะให้... แต่..”
ขั้นที่สุด “กรุณาโทรอีกครั้งราว..นะ..นะคะ”
- คำพูดติดปาก “ขอโทษ ขอประทานโทษ”
“ขอบคุณ ขอบพระคุณ” “ช่วยกรุณาโปรด”



ภาษาสุภาพ

สถานการณ์	ทั่วไป	ผู้ใหญ่
-----------	--------	---------


บุรุษที่ 1	ดิฉัน, ผม	ดิฉัน, กระผม
บุรุษที่ 2	คุณ, เธอ	ท่าน, ตำแหน่ง
บุรุษที่ 3	เขา, เธอ	ท่าน, ตำแหน่ง
ขอพูด, จะพูด	ขอพูด	ขอ, จะเรียนสาย
บอก	แจ้ง	เรียน



ภาษาสุภาพ


สถานการณ์	ทั่วไป	ผู้ใหญ่
ไม่รับสาย	ขอโทษค่ะ เวลานี้คุณ..ไม่ สามารถรับสาย ได้กรุณาสั่งข้อ ความไว้หะคะ	ขอประทานโทษ ท่าน..ติดประชุม กรุณาฝากข้อ ความไว้หะคะ
รับสาย	สวัสดีค่ะ, เชิญค่ะ	จากไหนคะ จะให้เรียน


การพูดควรคำนึงถึง

 บุคคล

 กาละ

 เทศะ

 เนื้อหา

 เจตนา



การเลือกใช้ ถ้อยคำ ภาษาน้ำเสียง ท่าทาง
ให้เกิดความเหมาะสม ถูกต้อง ถูกใจ

การรับโทรศัพท์



หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

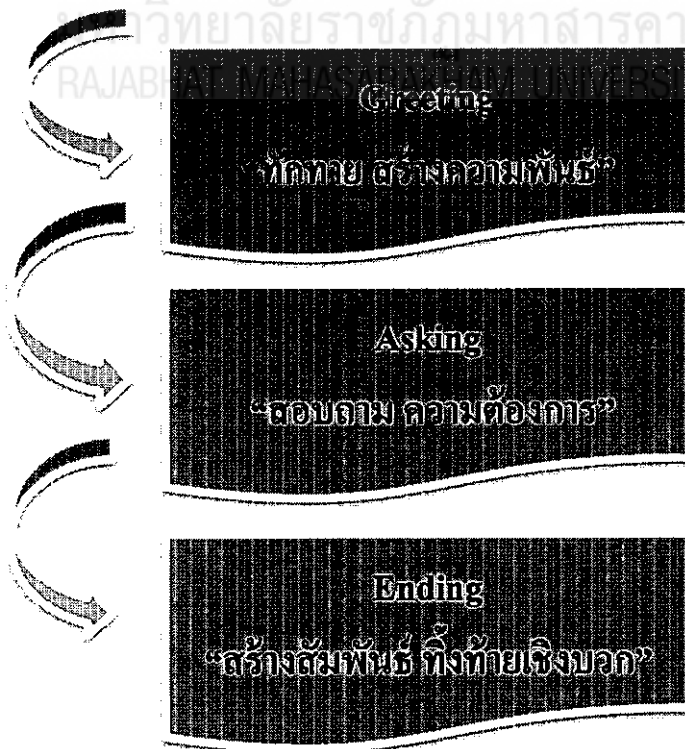
พนักงานรับโทรศัพท์เปรียบเสมือนตัวแทนองค์กรที่ทำให้ลูกค้าประทับใจและไม่ประทับใจได้เท่า ๆ กัน

ข้อพึงปฏิบัติเมื่อให้บริการทางโทรศัพท์

1. เมื่อโทรศัพท์ดังขึ้น ควรรับสายภายใน 1-2 ครั้ง
2. อย่าใช้คำว่า “ฮัลโล” ในการเริ่มต้นทักทาย
3. สร้างความรู้สึกว่าปลายสายอยู่ตรงหน้าผู้ให้บริการ
4. รู้จังหวะในการพูด ไม่ควรพูดต่อเนื่องคนเดียวหรือ
ขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด



ขั้นตอนในการให้บริการอย่างมืออาชีพ



หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์

-รับโทรศัพท์ตามมาตรฐานขององค์กร
(ทักทาย + ชื่อองค์กร/แผนก + ชื่อผู้รับสาย/เสนอความช่วยเหลือ)

-เตรียมกระดาษ ปากกา จดบันทึกใจความสำคัญ

5 ประโยคต้องห้ามในงานบริการ

I don't no

ไม่ทราบคะ/ครับ

We can't do that

เราทำสิ่งนั้นให้คุณ
ไม่ได้

You will have to

คุณจะต้อง

No

ขึ้นต้นประโยค
"ไม่"

Hang on a second. I will be right back

รอแป็บหนึ่งนะคะ/เดี๋ยวกโทรกลับคะ/เดี๋ยวมาคะ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นายไพบุลย์ บังชัยโค
วันเกิด 6 พฤษภาคม 2501
ภูมิลำเนา จังหวัดร้อยเอ็ด
สถานที่ทำงาน สำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดร้อยเอ็ด
ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกไฟฟ้า ระดับ 8
สำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดร้อยเอ็ด

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2529 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- พ.ศ. 2551 ปริญญาศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ร.ม.) สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยร้อยเอ็ด
- พ.ศ. 2559 ปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต (ปร.ค.) สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนามุขมณฑล
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม