



ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงาน
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

**OPINION OF EXECUTIVE ADMINISTRATORS AND STAFF
TOWARDS THE PERFORMANCES OF NANGRONG
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY,
BURIRAM PROVINCE**

ภาคินพนธ์

ของ

สวัสดิ์ เจริญพันธ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

ตุลาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ชื่อเรื่อง	ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์		
ผู้วิจัย	สวัสดิ์ เจริญพันธ์		
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คณะวัน	ประธานกรรมการ	
	รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์	กรรมการ	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ รามฤทธิ์	กรรมการ	
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	สาขา	รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรผู้บริหารและพนักงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง และการไฟฟ้าในสังกัด จำนวน 113 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบคำถามปลายเปิด (Open Form) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เท่ากับ 0.8455 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลจากการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ ดังนี้ ด้านลูกค้า ด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงินและพัฒนารูทกิจ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
2. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงาน คือ ควรจัดหาวัสดุและอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานให้เพียงพอ ควรจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงานและการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับพนักงาน และ การบริหารงานบุคคล การจัดแบ่งงาน ให้ถูกต้อง เหมาะสมกับสภาพงาน

TITLE Opinion of Executive Administrators and Staff towards the Performances of Nangrong Provincial Electricity Authority, Buriram Province

AUTHOR Sawas Charoenphan

ADVISORS Associate Professor Prajan Kanawan Thesis Advisor
 Associate Professor Prasit Suvannarak Co-advisor
 Assistant Professor Wuttinan Ramrit Co-advisor

DEGREE Master of Public Administration **MAJOR** Public Administration

SCHOOL Buriram Rajabhat University **YEAR** 2009

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the opinion of executive administrators and staff towards the performances of Nangrong Provincial Electricity Authority, Buriram Province. The samples were 113 executive administrators and staff of Nangrong Provincial Electricity Authority. The research instrument was a 3-part questionnaire including checklist, 5-rating scale, and open form with its reliability at 0.8455. The collected data were analyzed by percentage, mean, standard deviation. The results were as follows :

1. The opinions of executive administrators and staff towards the performances of Nangrong Provincial Electricity Authority, Buriram Province both as a whole and in each aspect were at "much" levels.
2. Suggestions and added opinions. The participants suggested the authority provide enough material and equipment for working , train the staff to gain more skills and knowledge in working and using modern technology , put the right man to the right job.

ประกาศคุณูปการ

ภาคินิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง โดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ประชัน ตะเนวัน ประธานกรรมการควบคุมภาคินิพนธ์ รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒินันท์ รามฤทธิ์ กรรมการควบคุม ภาคินิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย และ ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้เอื้ออำนวยและประสานงาน ในการจัดทำภาคินิพนธ์เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ คือ ดร. ผดุงชาติ ชังดี คณะบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ จีวัฒนา อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏบุรีรัมย์ และ คุณสุเชษฐ์ นันทอง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือสำหรับการใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและพนักงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้กรุณาเอื้อเพื่อ เสียสละเวลาตอบแบบสอบถาม และ อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณทุกคนในครอบครัวญาติพี่น้อง และบุคคลที่ไม่ได้กล่าวถึงทั้งหมด ที่ได้ให้การช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก ส่งเสริมสนับสนุน ให้ความรักความหวังใจ และกำลังใจเสมอมา จนภาคินิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงเกิดขึ้นจากการทำภาคินิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณแต่ บิดา มารดา บุรพจารย์ คณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอนให้เกิดสติปัญญา ความรู้ และ วิชาชีพ ตลอดจน ชี้นำคุณธรรมในการดำเนินชีวิตแก่ผู้วิจัย

สวัสดิ์ เจริญพันธ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	6
แนวคิดและทฤษฎีการบริหารการจัดการ.....	8
การไฟฟ้าในประเทศไทย.....	14
บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย	28
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	48
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	48
วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
สรุปผลการวิจัย.....	49
อภิปรายผล.....	49
ข้อเสนอแนะ.....	52
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	52
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป.....	53
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก.....	57
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	58
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ.....	62
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม.....	64
ภาคผนวก ง แบบสอบถามสำหรับการวิจัย.....	69
ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	75
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	77

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากร.....	27
2 จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	32
3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน.....	35
4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเงินและการพัฒนาธุรกิจ.....	36
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านลูกค้า.....	38
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม.....	40
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา.....	42
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการภายใน	44
9 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มี ต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์.....	47

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 ความสัมพันธ์ของระบบต่าง ๆ 11
- 2 โครงสร้างการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนอง จังหวัดบุรีรัมย์ 21

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พลังงานไฟฟ้านับว่ามีประโยชน์และมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีส่วนสำคัญในการช่วยพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ เพราะพลังงานไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยพัฒนาสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นภาคราชการ ภาคอุตสาหกรรม และภาคธุรกิจบริการต่าง ๆ ที่ส่งเสริมสวัสดิภาพของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ทันตามยุคโลกาภิวัตน์ ในการพัฒนาเศรษฐกิจนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยพลังงานไฟฟ้าที่มีความต่อเนื่อง มีนคง ปลอดภัย เชื่อถือได้และมีคุณภาพได้มาตรฐานสากล ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จึงได้นำปัจจัยด้านต่าง ๆ มาใช้บริหารองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล โดยไม่มีที่สิ้นสุด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2549 : 1)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในประเทศไทยนั้น เริ่มต้นขึ้นเมื่อกระทรวงมหาดไทยเห็นว่า สุขาภิบาลตามหัวเมืองต่าง ๆ มีประชาชนอาศัยอยู่หนาแน่น ควรมีการจัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นเพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้กับประชาชนทั่วไป ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2472 จึงได้จัดตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบัญชาการ กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐม ขึ้นเป็นแห่งแรก เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเมื่อปี พ.ศ. 2473 จากนั้น ไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่างๆ ในส่วนภูมิภาค ต่อมาในปี พ.ศ. 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทยและประมาณปี พ.ศ. 2490 เศรษฐกิจภายในประเทศเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มมีการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญ พลังงานไฟฟ้าจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนาท้องถิ่น ในด้านต่าง ๆ ให้สัมฤทธิ์ผล ประชาชนมีความต้องการพลังงานไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น การกิจของกองไฟฟ้าในสมัยนั้น จึงจำเป็นต้องก่อสร้างโรงงานผลิตไฟฟ้าให้ได้มากที่สุดและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2497 รัฐบาลจึงได้เล็งเห็นความจำเป็นในด้านการใช้พลังงานไฟฟ้า จึงมีนโยบายเร่งรัดขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าขึ้นใหม่และปรับปรุงกิจการไฟฟ้าเดิมที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนกลายเป็นกิจการขนาดใหญ่ รัฐบาลจึงต้องมอบหมายให้หน่วยงานใหม่เข้ามารับผิดชอบโดยตรงโดยการจัดตั้งองค์กร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขึ้นเป็นองค์กรเอกเทศ เมื่อเดือน มีนาคม พ.ศ. 2497 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2549 : 6)

ต่อมาได้ยกฐานะเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย จนถึงปัจจุบัน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2549 : 8) ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงินและพัฒนาธุรกิจ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ). 2551 : 1-85)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานในสังกัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา รับผิดชอบการให้บริการด้านกระแสไฟฟ้าให้กับพื้นที่ 11 อำเภอ คือ อำเภอนางรอง อำเภอหนองกี่ อำเภอโนนสุวรรณ อำเภอชำนิ อำเภอประโคนชัย อำเภอพลับพลาชัย อำเภอบ้านกรวด อำเภอละหานทราย อำเภอประคำ อำเภอโนนดินแดง และอำเภอเฉลิมพระเกียรติ มีหน้าที่หลักในการให้บริการ คือ จำหน่ายกระแสไฟฟ้าและให้บริการในด้านต่าง ๆ พนักงานที่ปฏิบัติงานทุกคนได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้า ภายได้คำขวัญว่า “ ไฟฟ้าสว่างทั่วทิศ สร้างเศรษฐกิจทั่วไทย ” ในการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ และการไฟฟ้าในสังกัดนั้นประกอบไปด้วย แผนกบริหารงานทั่วไป แผนกบัญชีและประมวลผล แผนกก่อสร้าง แผนกบริการลูกค้า แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แผนกมิเตอร์ และแผนกบริหารพัสดุ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2548 : 1- 15) และที่สำคัญการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง ได้นำแผนปฏิบัติการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี พ.ศ. 2551 มาใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ตามนโยบายของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และผู้บริหารระดับสูง ในด้านต่าง ๆ คือ ด้านการเงิน และพัฒนาธุรกิจ ด้านลูกค้า ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านกระบวนการภายใน จากการทำแผนปฏิบัติ มาใช้ปฏิบัติงานนั้นในทางตรง อาจจะมีผลกระทบต่อผู้บริหารและพนักงาน ในทางอ้อม อาจจะมีผลกระทบต่อค่าบริการลูกค้า ซึ่งจะทำให้ภาพลักษณ์ที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับความเสียหายได้

ฉะนั้น ผู้วิจัย ในฐานะที่เป็นพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จึงสนใจที่จะศึกษา ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ และการไฟฟ้าในสังกัด เพื่อจะนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข หรือฝึกอบรม เพื่อรองรับแผนปฏิบัติการในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ขององค์กร ไปในทิศทางเดียวกัน ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ

การบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตลอดจนเพื่อเป็นการรองรับแผนงาน นโยบาย ในระดับสูงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในโอกาสต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นสารสนเทศในการปรับปรุงการดำเนินงาน และเป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตลอดจนเพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ให้บรรลุความวัตถุประสงค์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของ ผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามแผนปฏิบัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี พ.ศ. 2551 ซึ่งมีอยู่ 5 ด้าน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)). 2551 : 7-85) ดังนี้

- 1.1 ด้านการเงินและพัฒนารูทกิจ
- 1.2 ด้านลูกค้า
- 1.3 ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
- 1.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
- 1.5 ด้านกระบวนการภายใน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหารจำนวน 19 คน และ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำนวน 94 คนของอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์และการไฟฟ้าในสังกัดรวมจำนวนทั้งสิ้น 113 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากร

3. **ตัวแปรที่ศึกษา** ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีต่อการดำเนินงานของ การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามแผนปฏิบัติการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2551 ซึ่งมีอยู่ 5 ด้านนั้น เพื่อให้เข้าใจความหมายศัพท์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จึงให้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. **ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออก โดยการพูด หรือเขียนเกี่ยวกับเจตคติ ความเชื่อ หรือ ค่านิยมของบุคคล กล่าวโดยสรุป ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติ ความเชื่อ หรือค่านิยม ถ้าจะกล่าวในลักษณะของพฤติกรรมในแง่จิตวิทยา ก็กล่าวได้ว่าเจตคติ ความเชื่อ หรือค่านิยม เป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่มีผู้ใดสังเกตหรือทราบได้ นอกจากตัวของเขานั้น แต่ความคิดเห็นเป็นพฤติกรรมภายนอกที่ผู้อื่นสามารถสังเกต หรือทราบ ได้อย่างชัดเจน

2. **การดำเนินงาน** หมายถึง การปฏิบัติกรหรือดำเนินการเพื่อความสำเร็จในการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 5 ด้าน ได้แก่

2.1 **ด้านการเงินและพัฒนาธุรกิจ** หมายถึง การดำเนินงานบริหารและจัดการด้านการเงิน ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การวางแผนงบประมาณประจำปี การจัดสรรงบประมาณ การใช้จ่ายงบประมาณ การพัฒนาธุรกิจ หมายถึง ปัจจัยที่มีต่อการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็วทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เช่น การเพิ่มช่องทางรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า การยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ การจดหน่วยพร้อมพิมพ์บิล การรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องหรือเหตุการณ์อื่น ๆ ทาง PEA.Call Center 1129

2.2 **ด้านลูกค้า** หมายถึง การดำเนินงานจัดการระบบบริการลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ เช่น การขอขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้า สถานที่ให้บริการลูกค้า มีความสะดวก สบาย บริการด้วยความรวดเร็ว

2.3 **ด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม** หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้ความมั่นใจต่อสังคมให้บริการอย่างทั่วถึงตามมาตรฐานที่กำหนด สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์ อนุรักษ์สภาวะแวดล้อม ยกย่องคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า และสร้างสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืนต่อสังคม

2.4 ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา หมายถึง การดำเนินงาน ต่อการพัฒนา
 สายงานและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการ เช่น การพัฒนา
 บุคลากร ส่งเสริมการศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ ส่งเสริมให้พนักงานศึกษาเพิ่มเติม
 โดยมอบทุนการศึกษาให้ในด้านสาขาวิชาต่าง ๆ พัฒนาโครงสร้างองค์กรให้ทันสมัย มีความ
 เหมาะสมกับสภาวะปัจจุบัน ตลอดจนการจัดหาพัสดุ อุปกรณ์ให้เพียงพอในใช้งาน

2.5 ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง การดำเนินงาน ในการพัฒนาทักษะ
 ความสามารถของพนักงาน สร้างจิตสำนึกให้พนักงานรู้สึกถึงความ เป็นเจ้าของกิจการ การสร้าง
 กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัยจัดให้มีการบริหารความเสี่ยง
 ที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร โดยการควบคุมกิจกรรมการดำเนินงานต่างๆ เพื่อลดโอกาสที่จะเกิดความ
 เสี่ยงภัยเนื่องจากความเสี่ยงต่าง ๆ ต่อองค์กร เป็นต้น

3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ หมายถึง การ ไฟฟ้า
 ส่วนภูมิภาคในสังกัดการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา
 รับผิดชอบการ ให้บริการและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้กับพื้นที่ 11 อำเภอ

4. การไฟฟ้าในสังกัด หมายถึง การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาและสาขาย่อย อำเภอต่าง ๆ
 ที่อยู่ในการควบคุมดูแล และรับผิดชอบของ การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
 จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาหนองกี่
 การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาประ โคนชัย และการ ไฟฟ้าสาขาย่อยในสังกัด การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 สาขา ย่อยสะพานทราย การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาย่อยโนนดินแดง การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขา
 ย่อยประคำ และการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขา ย่อยบ้านกรวด

5. ผู้บริหาร หมายถึง พนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ได้รับการแต่งตั้งจากการ ไฟฟ้า
 ส่วนภูมิภาคให้ทำหน้าที่บริหารงาน ตามหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ผู้จัดการ ผู้ช่วย
 ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก

6. พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งจากการ ไฟฟ้า
 ส่วนภูมิภาค ให้มาปฏิบัติงานประจำการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรองจังหวัด บุรีรัมย์ และ
 การ ไฟฟ้าในสังกัด ได้แก่ วิศวกร นักบัญชี พนักงานบัญชี พนักงานช่าง พนักงานสารบรรณ
 พนักงานพัสดุ พนักงานตรวจสอบหน่วย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารการจัดการ
3. การไฟฟ้าในประเทศไทย
4. บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้มากมาย ผู้วิจัยขอนำเสนอแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ศรีสมบุรณ์ เข้มกมล (2538 : 47) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นคือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้น หรือเหตุการณ์นั้นโดยมีอารมณ์ ประสบการณ์สภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออกซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา การแสดงความคิดเห็นอาจทำได้ด้วยคำพูดหรือการเขียนก็ได้

นพมาศ ชีรเวทิน (2539 : 99) กล่าวว่าความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือเขียน มนุษย์นั้นพูดจริงจากใจ พูดตามสังคมหรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความในใจ ด้วยเหตุนี้จึงนิยมกันมากที่จะสำรวจความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรียกว่า การสำรวจประชามติ (Polling) จึงอาจกล่าวได้ว่าการหยั่งประชามติเป็นเครื่องมือสำคัญทางวิชาการที่ใช้ศึกษาและสำรวจการแสดงออกทางความคิดเห็นในปัจจุบัน

ชยากร เทศะบำรุง (2544 : 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับทัศนคติและค่านิยมโดยเป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับจิตลักษณะของบุคคลหรือสังคม ค่านิยมเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้าง ๆ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

กู๊ด (Good. 1972 : 399 ; อ้างถึงใน กฤษฎา ทองเต็ม. 2547 : 5) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าเป็นความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการเข้าหาหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างของบุคคลากร หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจจะบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่

เบสท์ (Best. 1977 : 169 ; อ้างถึงใน สุกิจ เหลืองสกุลไทย. 2549 : 5) ได้ให้ความหมายความคิดเห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติ เราไม่สามารถแยกความคิดเห็นและทัศนคติออกจากกันได้ เพราะความคิดเห็นมีลักษณะคล้ายกับทัศนคติ แต่ความคิดเห็นแตกต่างจากทัศนคติตรงที่ ทัศนคติเป็นความพร้อมทางจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งที่สามารถแสดงออกมาได้ทั้งคำพูด และการกระทำ ทัศนคติไม่เหมือนกับความคิดเห็นตรงที่ไม่ใช่สิ่งเร้าที่จะแสดงออกมาได้อย่างเปิดเผยหรือตอบสนองอย่างตรงๆ และลักษณะของความคิดเห็นไม่ลึกซึ้งเหมือนกับทัศนคติ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรือความเชื่อมั่นที่นำไปสู่การตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาศัยความรู้ประสบการณ์สภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ

การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็น เพื่อเป็นการประมวลข้อสรุปที่จะตัดสินใจพิจารณาเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีนักวิชาการให้คำนิยามไว้ที่เหมือนและแตกต่างกัน ดังนี้

สนสิน เชิญทอง (2541 : 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นจะส่งผลถึงทัศนคติและการแสดงออกถึงพฤติกรรมของเจ้าของความคิด การวัดระดับความคิดเห็น จะช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางหรือนโยบายต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความคิดเห็นร่วมได้ การวัดความคิดเห็น ทัศนคติ แรงจูงใจ และค่านิยมได้มีการสร้างแบบสอบถามสำหรับวัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันอย่างเด็ดขาด เพราะมีบางส่วนที่ซ้ำซ้อนกันอยู่ การวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่แล้วก็ยังไม่มีการแบ่งแยกออกจากทัศนคติอย่างชัดเจน และมีบ่อยครั้งที่คำทั้งสองถูกใช้สลับกัน แต่อย่างไรก็ตามการสำรวจความคิดเห็นมักจะเป็นการถามสิ่งที่เฉพาะเจาะจง อย่างเช่น การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการตำรวจสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้ออกมาจากการสอบถามความคิดเห็นเหล่านี้จะเป็นตัวชี้ความพอใจ ไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว

โทมัส (Thomas. 1971 :12 ; อ้างถึงใน กนกศักดิ์ แสงเงินอ่อน. 2546 : 30) กล่าวว่า ความคิดเห็น โดยทั่วไป ต้องมีองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่ถูกวัด สิ่งเร้า และมีการ

ตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มาก น้อย วิธีวัดความคิดเห็นโดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์

เบสท์ (Best. 1997 : 28; อ้างถึงใน สุกิจ เหลืองสกุลไทย. 2549 : 6) ได้เสนอแนะว่าวิธีที่ง่ายที่สุดในการจะบอกถึงความคิดเห็นก็คือการแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่า ความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะเช่นไร ก็ได้สามารถทำความเข้าใจความคิดเห็นเหล่านั้นได้ หรือในการวางแผนนโยบายใด ๆ ก็ตาม ความคิดเห็นที่วัดออกมาได้จะทำให้ผู้บริหารเห็นสมควรหรือไม่ในการที่จะดำเนินนโยบายหรือล้มเลิกไป

ในการวัดความคิดเห็น อาจใช้มาตรวัดแบบใดแบบหนึ่ง ทั้งนี้การวัดความคิดเห็นอาจเป็นเพียงการคาดหมายความคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งอาจมีทั้งเชิงบวก หรือเชิงลบ และอาจเป็นประโยชน์ ต่อการดำเนินกิจกรรม วางแผนงาน หรือวางแผนดำเนินโครงการ เพราะบุคคลมักจะมีแนวโน้มเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของตนเอง

แนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ

เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีการบริหารจัดการ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ผู้วิจัยขอนำเสนอในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ความหมายของการจัดการ

นักวิชาการด้านการจัดการได้ให้ความหมายของคำว่า การจัดการไว้หลายแนวคิด ดังนี้ อานาจ ชีระวนิช. (2547 : 9) ให้ความหมายของการจัดการ ไว้ว่า การจัดการเป็นกระบวนการที่ผู้จัดการทำงานร่วมกัน โดยอาศัยบุคลากรและทรัพยากรอื่น โดยใช้การวางแผนการจัดการองค์การ การนำและการควบคุม เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์การภายใต้สภาพที่เปลี่ยนแปลง

เนตร์พัฒนา ชาวีราช. (2548 : 2) ให้ความหมายของการจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ โดยอาศัยบุคลากรและทรัพยากร ทางการบริหาร การจัดการประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ เป็นกระบวนการของการดำเนินกิจกรรมที่ต่อเนื่องและสัมพันธ์กัน เน้นที่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ และการจัดการเป็นการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยผสมผสานบุคลากรและทรัพยากรทางการบริหารเข้าด้วยกัน

กาญจนาท เรืองวรากร และวิรัช สงวนวงค์วาน. (2548 : 6) ให้ความหมายของการจัดการ คือ กระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ที่ทำให้องค์การดำรงอยู่และเกิดสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากความหมายของการจัดการดังกล่าว สรุปได้ว่า การจัดการองค์การเป็นกระบวนการทำงานร่วมกันทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือพนักงานทุกคน จะต้องดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ โดยใช้เทคนิควิธี การวางแผน การจัดการองค์การ การนำและการควบคุมเพื่อนำองค์การไปสู่ผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ความสำคัญของการจัดการ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดการ ดังนี้ เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2548 : 1) กล่าวไว้ดังนี้ การจัดการมีความสำคัญต่อผู้บริหารและพนักงานทุกคน มีส่วนในการพัฒนาองค์การให้มุ่งไปสู่ความมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารและพนักงานสามารถดำเนินการให้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้ โดยการ ใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างถูกต้อง เหมาะสมในการกำหนดภารกิจของสมาชิกในองค์การ หากภารกิจต่าง ๆ เหล่านั้น ได้รับการกำหนดมาเป็นอย่างดีแล้ว การจัดการยังเป็นเครื่องมืออีกชนิดหนึ่ง ที่สนับสนุนให้ภารกิจของผู้บริหารและพนักงานนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การได้

กาญจนาท เรืองวารกร. และวิรัช สงวนวงค์วาน. (2548 : 6) กล่าวว่า การจัดการมีความสำคัญ คือ มีกระบวนการที่ดีที่จะทำให้องค์การประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการจัดการเป็นเทคนิคที่ทำให้สมาชิกในองค์การเกิดจิตสำนึกร่วมกันในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป การจัดการเป็นกระบวนการและเครื่องมือที่ดีในการสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงาน ที่นำไปใช้ สามารถปฏิบัติงาน เพื่อนำองค์การ ไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หน้าที่การจัดการ

หน้าที่การจัดการ เนตร์พัฒนา ยาวีราช.(2548 : 3) กล่าวถึงหน้าที่พื้นฐานทางการจัดการ ซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการจัดการ ดังต่อไปนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การเลือกวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ โดยกำหนดว่างานนั้น ๆ จะทำอย่างไร การวางแผนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์การ ในอนาคตทั้งระยะสั้น (Short Term) และ ระยะยาว (Long Term)

2. การจัดองค์การ (Organization) หมายถึง การนำเอาแผนงานที่กำหนดไว้มากำหนดหน้าที่สำหรับบุคลากรหรือกลุ่มบุคคลที่จะปฏิบัติภายในองค์การ เป็นการเริ่มต้นของกลไกในการนำเอาแผนงานไปสู่การปฏิบัติ บุคลากรในองค์การที่ได้รับมอบหมายงานที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยงานของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มงานต่างประสานสอดคล้องกันสู่ความสำเร็จขององค์การ

3. การนำ (Leading) ภาวะผู้นำ และการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การ เพื่อช่วยให้

องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามต้องการ วัตถุประสงค์ของการนำ คือ การเพิ่มผลผลิตขององค์การ โดยผ่านแนวคิดทางด้านการให้ความสำคัญกับคน (Human – Oriented Work Situations) มากกว่าการให้ความสำคัญกับงาน (Task –oriented Work Situations)

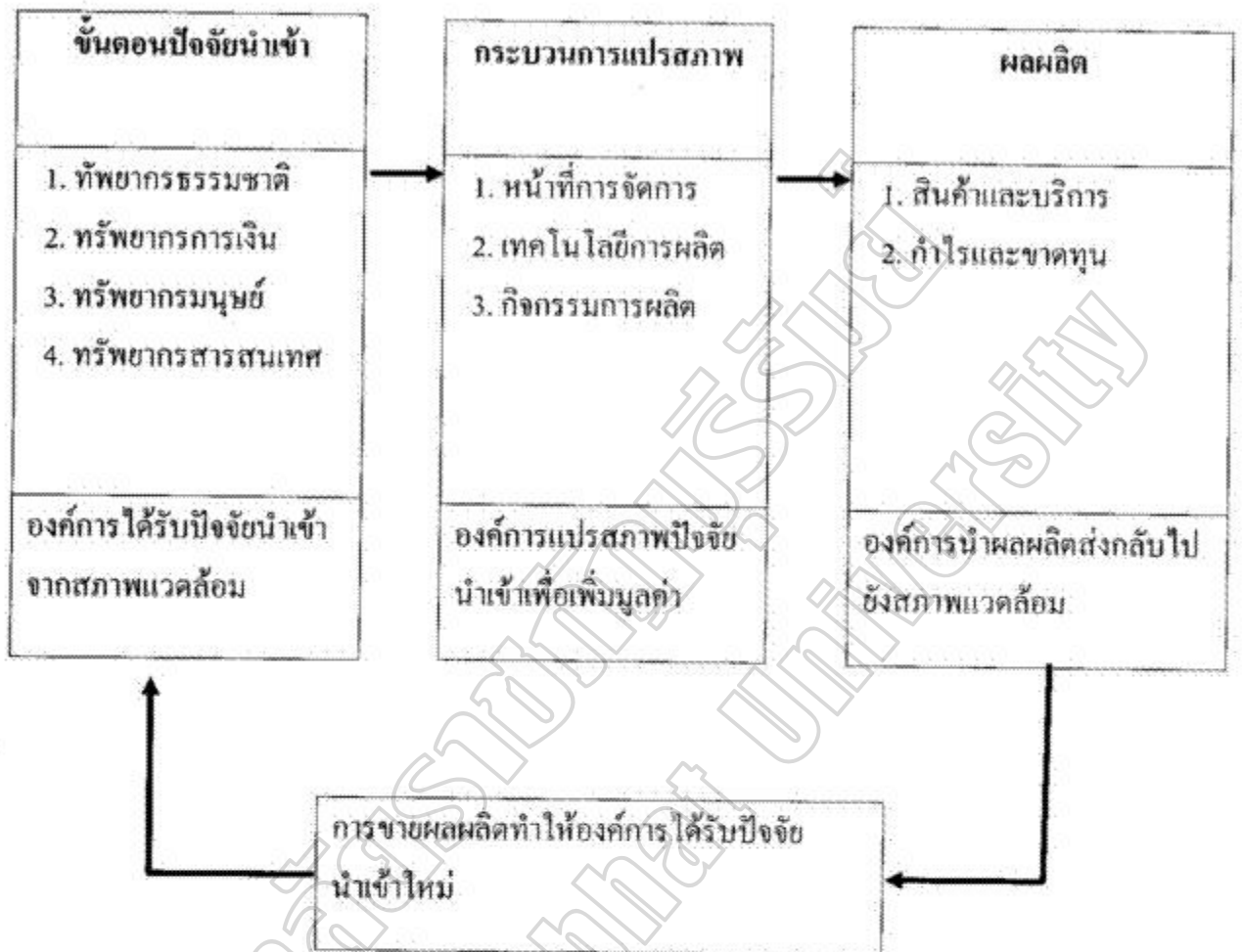
4. การควบคุม(Controlling) หมายถึง หน้าที่ทางการจัดการสำหรับผู้บริหารในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้เป็นมาตรฐานการวัดผลการทำงานในองค์การ รวมทั้งการวัดผลการทำงานในปัจจุบันเพื่อกำหนดมาตรฐานขึ้นและเปรียบเทียบกับผลงานที่ทำไว้ เพื่อปรับปรุง แก้ไข ผลการทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดขึ้น

ทฤษฎีการบริหารจัดการ

ทฤษฎีการบริหารจัดการ เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นการจัดการกับปัญหาภายในองค์การเป็นหลัก ค่อมสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งสังคมการเมืองได้เปลี่ยนแปลงไป จึงจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการจัดการใหม่ โดยผสมผสานทฤษฎีต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมมากขึ้น ทฤษฎีที่มีความสำคัญได้แก่

1. ทฤษฎีเชิงระบบ

อำนาจ ชีระวนิช (2547 : 55 – 58) กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีเชิงระบบ (Systems Theory) เป็นวิธีการจัดการที่ผสมผสานหน้าที่การจัดการกิจกรรม การจัดการและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เข้าด้วยกัน โดยพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมภายนอกหรือเริ่มต้นตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input Stage) องค์การจัดหาทรัพยากร เช่น วัตถุดิบ เงินทุน และบุคลากรที่มีทักษะ (Skill) เพื่อผลิตสินค้าและบริการเมื่อองค์การได้รวบรวมทรัพยากรที่จำเป็นแล้ว จึงเริ่มเข้าสู่ขั้นตอนการแปรสภาพ การแปรสภาพ (Conversion Stage) บุคลากรขององค์การได้ใช้วิธีการ เทคนิคและเครื่องจักร เครื่องมือแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้เป็นผลผลิตที่เป็นสินค้าและบริการ ส่วนขั้นตอนผลผลิต (Output Stage) องค์การได้นำสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นมากลับไปสู่สภาพแวดล้อมภายนอกเพื่อสนองตอบต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งยอดขายที่องค์การได้รับจากการขายสินค้าและบริการสามารถทำให้องค์การนำไปจัดหาทรัพยากร เพื่อทำให้วงจรการดำเนินงานเริ่มขึ้นอีกครั้ง ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ความสัมพันธ์ของระบบต่างๆ

ที่มา : อานาจ วีระวนิช (2547 : 57)

การศึกษาทฤษฎีเชิงระบบ ถูกนำมาอธิบายว่า เป็นระบบเปิด (Open-System) เพราะองค์กรต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมเพื่อความอยู่รอด สำหรับวิถีปฏิบัติในทางตรงกันข้ามคือ ระบบปิด (Closed System) ซึ่งเป็น “ระบบที่จำกัดวงของตนเองโดย ไม่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก” ภายใต้แนวคิดของทฤษฎีดังกล่าว เชื่อว่าส่วนต่างๆ ขององค์กรมีลักษณะที่ขึ้นต่อกัน ดังนั้นการกระทำของส่วนหนึ่ง ย่อมมีผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ในองค์กร องค์กรจึงเป็นระบบที่ต้องตอบสนองต่อสภาพแวดล้อม

ในการใช้ทฤษฎีเชิงระบบได้ให้ความสนใจในวิธีการนำส่วนต่างๆ ของระบบหนึ่ง ๆ มาทำงานร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการนำแนวคิดเชิงระบบมาช่วยให้เกิดการรวมพลัง (Synergy) ขึ้นในองค์กร

2. ทฤษฎีตามสถานการณ์

ทฤษฎีตามสถานการณ์ (Contingency Theory หรือ Situational Theory) ของ ทอมเบิร์นส์ (Tom Burns) และ จีเอ็ม สตัลเกอร์ (G.M.Stalker) แห่งอังกฤษ พอล ลอว์เรนซ์ (Paul Lawrence) และเจย์ ลอร์สซ์ (Jay Lorsch) หลักคิดที่สำคัญของทฤษฎีตามสถานการณ์ คือ ไม่มีวิธีที่ดีที่สุดเพียงวิธีเดียวทางการจัดการ เหตุนี้ โครงสร้างและระบบการควบคุมที่ผู้จัดการ เลือกใช้จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอก ที่องค์การดำเนินงานอยู่เป็น สำคัญ ทฤษฎีตามสถานการณ์ แตกต่างจากแนวความคิด “วิธีการทำงานที่ดีที่สุดวิธีเดียว” อันเป็น ผลมาจากการทดลองตามทฤษฎีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ เพราะทฤษฎีแบบเดิมมีสมมติฐานที่ว่า หลักการจัดการสามารถนำไปใช้ได้เป็นอย่างดี หรือนำไปใช้ได้ทุกกรณี โดยไม่ต้องพิจารณาถึง สภาพแวดล้อมขององค์การ ถึงแม้ว่าจะเป็นกฎเกณฑ์ที่ตายตัวก็ตาม (อำนาจ ชีระวนิช, 2547 : 55 - 58)

ในทฤษฎีตามสถานการณ์ เงื่อนไขของสภาพแวดล้อม มีผลกระทบต่อความสามารถใน การจัดหา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากร เพื่อให้ได้ผลประโยชน์สูงสุด ดังนั้น ผู้จัดการต้อง อนุญาตให้หน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การจัดการและควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ในทางที่ให้ได้รับ ผลประโยชน์สูงสุด ภายใต้ข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมนั้น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ผู้จัดการต้อง ออกแบบของค์การ ระบบการควบคุม การนำและการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรตามสถานการณ์ ของลักษณะสภาพแวดล้อมขององค์การ ประเด็นสำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอก ที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินงานขององค์การ คือ ระดับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม โดยทั่วไป สภาพแวดล้อมขององค์การ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมากขึ้นเท่าใด ยิ่งก่อให้เกิดปัญหาต่อการ จัดหาและการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมากยิ่งขึ้นเท่านั้น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องหาวิธีการในการ ประสานกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อม ทฤษฎีตามสถานการณ์ อาจเป็นทฤษฎี ใดก็ได้ ที่มีการนำมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์หนึ่ง ๆ (อำนาจ ชีระวนิช, 2547 : 55 - 58)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์การ

องค์การธุรกิจไม่ว่าธุรกิจขนาดย่อมหรือขนาดใหญ่ จะประสบผลสำเร็จในการจัดการ ได้มากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการ (ธงชัย สันติวงษ์, 2541 : 288 - 290) ให้รายละเอียดไว้ดังนี้

1. ปัจจัยสภาพแวดล้อม คือความต้องการศึกษาวิจัยการเปลี่ยนแปลงในสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อช่วยให้้องค์การสามารถปรับตัวตามทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมประกอบด้วย

1.1 เพื่อให้ทราบถึงความต้องการใหม่ ๆ และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.2 ปฏิบัติการจับใจ หมายถึง การเป็นผู้นำมิใช่การเป็นผู้ตาม โดยแสวงหาโอกาสต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา และส่งเสริมให้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

1.3 มุ่งสนใจธุรกิจชัดเจน การมีจุดสนใจที่ชัดเจน และมีการจัดลำดับความสำคัญก่อน หลังของสิ่งที่จะทำอย่างชัดเจน จะส่งผลให้การดำเนินงานทางธุรกิจประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี

2. ปัจจัยด้านการบริหาร คือ การมีเทคนิคการจัดการและกระบวนการบริหารงานที่ทันสมัยทันสถานการณ์ที่เกิดขึ้น สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 วิสัยทัศน์ของผู้นำ คือ ความเป็นผู้นำขององค์การมากกว่าเป็นเพียงผู้นำภายในองค์การ

2.2 การมุ่งปฏิบัติ คือ การลงมือกระทำในทันที เมื่อพิจารณาเห็นว่าจะทำให้เกิดประโยชน์โดยไม่ยึดติดกับพิธีการมากเกินไป

2.3 การดำเนินการแบบยึดหลักเกณฑ์และเหตุผลน้อยลง คือ การตัดสินใจทำงานที่เคยต้องวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อวัดคุณค่าและความสมเหตุสมผลนั้น ในยุคใหม่นี้จะเปลี่ยนแปลงไป เป็นการคาดคะเนอย่างคร่าว ๆ และจะดำเนินการ ไปด้วยเรื่องราวของอารมณ์ศิลป์ หรือวาหะ ความเชื่อ และความไว้วางใจกันมากกว่า

3. ปัจจัยด้านโครงสร้าง คือการจัดและออกแบบโครงสร้างที่มีความคล่องตัวและเหมาะสมกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นคือ

3.1 การจัดโครงสร้างแบบง่าย ๆ โดยการจัดทีมงานขนาดเล็ก แบ่งเป็นหน่วยย่อย ๆ แต่ละหน่วยให้มีความคล่องตัว สามารถปรับตัวได้

3.2 มีการกระจายอำนาจ ส่งเสริมให้หน่วยย่อยต่าง ๆ มีความคิดริเริ่ม มีการเปลี่ยนแปลงตัวเอง เพื่อรองรับความต้องการที่แตกต่าง

3.3 การอ่อนในท่า แต่แข็งในที่ คือการบริหารงานที่ยังคงต้องกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่วางไว้ แต่ในเวลาเดียวกันก็จะมีการยกเว้นหรือทำอะไรที่ไม่ผูกติดกับระเบียบมากเกินไป มีความคล่องตัวมีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และกล้าให้ลองเสี่ยง เพื่อจะช่วยให้องค์การประสบผลสำเร็จ

4. ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ คือ ปัจจัยที่มีคุณค่าสูง และส่งผลถึงผลผลิต คุณภาพสินค้าบริการ และความสำเร็จขององค์การ ที่ต้องสร้างขึ้นนั้น ประกอบด้วย

4.1 การสร้างบรรยากาศให้มีความเชื่อถือระหว่างกัน เพื่อให้ผูกพันต่องานที่ทำ

4.2 การเพิ่มผลผลิต อาศัยความเห็นชอบร่วมกัน จะสำเร็จได้ด้วยการติดต่อสื่อสาร

4.3 การมุ่งผลระยะยาว คือ ต้องรู้คุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ และกระทำอย่างจริงใจ ด้วยการรู้จักหา รู้จักสร้าง ขอมทุ่มเทลงทุนพัฒนาคน เปิดทางให้คนมีโอกาสก้าวหน้า และเติบโตอย่างมีคุณค่า การบริหารจัดการองค์การ จะสำเร็จได้ต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะ เป็นปัจจัยจากภายนอก และปัจจัยภายใน นอกจากนี้จะต้องศึกษาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เป็น ส่วนประกอบอีก และต้องศึกษาถึงความต้องการของกลุ่มลูกค้า ทั้งลูกค้าภายนอกและภายใน รวมทั้งผู้นำองค์การ ทัศนคติของผู้นำองค์การ การปฏิบัติงานที่มุ่งมั่น โดยการยึดหลักการและ เหตุผล มีการจัดโครงสร้างที่มีความเหมาะสม คล่องตัวกับสถานการณ์สมัยใหม่

การไฟฟ้าในประเทศไทย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2549 : 8 - 12) ได้กล่าวถึง ประวัติการไฟฟ้าแห่งประเทศไทย และหน่วยงานการไฟฟ้าในประเทศไทยไว้ ดังนี้

ประวัติการไฟฟ้าในประเทศไทย

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้ครั้งแรก เมื่อปี 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระ จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยา สุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่น ไวยวรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่อง กำเนินไฟฟ้า เคนสายไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหารม้าซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมใน ปัจจุบัน ในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่างด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้น ปรากฏว่าบรรดาขุนนาง ข้าราชการและประชาชนมาดูแสงสว่างไฟฟ้าอย่างเนืองแน่น เป็น ไปด้วยความตื่นตาตื่นใจ เมื่อความ ทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวราชการที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้ง ไฟฟ้าแสงสว่างขึ้น ในวังหลวงทันที จากนั้นมาไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย

กิจการไฟฟ้าในประเทศไทย เริ่มก่อตัวเป็นรูปร่างขึ้น เมื่อบริษัทจากประเทศเดนมาร์ก ได้ขอสัมปทานผลิตกระแส ไฟฟ้าเพื่อใช้เดินรถรางจากบางคอแหลม ถึงพระบรมมหาราชวังเป็นครั้งแรก และได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง โดยติดตั้งระบบผลิตที่มั่นคงถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้ง การไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2457 โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งโรงไฟฟ้าขึ้นอีก 1 โรง เรียกว่าการไฟฟ้าหลวง สามเสน ซึ่งต่อมามีฐานะเป็นกองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และในที่สุดได้ รวมเข้ากับกิจการของการไฟฟ้ากรุงเทพฯ (วัดเลียบ) จนกลายมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงใน ปัจจุบันซึ่งรับผิดชอบดูแล การจ่ายกระแสไฟฟ้าในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และ สมุทรปราการ รวม 3 จังหวัด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2549 : 8)

1. หน่วยงานการไฟฟ้าในประเทศไทย

กิจการไฟฟ้าในประเทศไทย ประกอบไปด้วยการไฟฟ้าฝ่ายผลิต และการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายนั้น ถูกมอบหมายให้หน่วยงาน 3 หน่วยงานดำเนินการคือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) มีหน้าที่ในการผลิตและจัดส่งพลังงานไฟฟ้า ให้แก่ฝ่ายจำหน่าย คือ การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) โดยการไฟฟ้านครหลวง จำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้ประชาชนและผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ รวม 3 จังหวัด สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้ประชาชนและผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 73 จังหวัด รวมทั้งประเทศใกล้เคียง ได้แก่ ลาว พม่า และกัมพูชา

1.1 การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.)

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2512 ปัจจุบันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงพลังงาน มีภารกิจในการดำเนินธุรกิจด้านพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้มีพลังงานไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ มีคุณภาพมั่นคง เชื่อถือได้ และอัตราค่าไฟฟ้าอยู่ในระดับราคาที่เหมาะสม เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ภายใต้ภารกิจหลัก 2 เรื่องคือ

1.1.1 การจัดการด้านการวางแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้า และแผนการรับซื้อไฟฟ้าจากเอกชน และประเทศเพื่อนบ้าน ให้เหมาะสมกับความต้องการในอนาคต การจัดการด้านการจัดหาและพัฒนาระบบไฟฟ้า ตลอดจนบำรุงรักษาแหล่งผลิตและระบบส่งไฟฟ้า

1.1.2 การจัดการด้านผลิตและจำหน่าย วางแผน และดำเนินการด้านการผลิต และควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า อย่างมั่นคงปลอดภัย มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ระดับราคาที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงคุณภาพสิ่งแวดล้อม

1.2 การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.)

การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2501 ปัจจุบันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจในด้านการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าและให้บริการจัดหาพลังงานไฟฟ้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเขตพื้นที่ กรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ รวมพื้นที่ 3,192 ตารางกิโลเมตร

1.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 ปัจจุบันอยู่ภายใต้

การกำกับดูแลของ กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องทั้งภายในประเทศ และประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพตลาดและพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ ดูแลรับผิดชอบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ครอบคลุมพื้นที่ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ

สำหรับกิจการ ไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทางราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้น ในกองบูรณภิบาล กรมสาธาณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้น เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรกเมื่อปี 2473 จากนั้นไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่างๆ ขณะเดียวกันมีเอกชนขอสัมปทานและจัดตั้งการไฟฟ้าหลายแห่ง

ต่อมาในปี พ.ศ. 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทยและภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น “กองไฟฟ้าภูมิภาค” หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้ว มีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัดและอำเภอต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ได้มีการจัดตั้ง “องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” เมื่อปี พ.ศ. 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินงานกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค

องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศ ตามพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2497 และประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมการบริหารภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และรัฐบาลโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีทุนประเดิมตามกฎหมายจำนวน 5 ล้านบาทมีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแล 117 แห่ง เมื่อเริ่มกิจการใหม่ ๆ คณะกรรมการองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดโครงการและแผนงาน ดังนี้

1. ให้ตั้งสำนักงานชั่วคราวที่ตึกกรมโยธาเทศบาล เชียงสะพานผ่านฟ้าสีลม
2. ให้ก่อสร้างไฟฟ้าใช้ ขณะนั้นมีอยู่ 227 อำเภอ ในขั้นแรกให้ก่อสร้างเฉพาะอำเภอที่ดำเนินการแล้วไม่ขาดทุน 87 แห่ง ให้แล้วเสร็จภายใน 2 ปี และให้ดำเนินการเป็นรูปบริษัท เรียกว่า บริษัทไฟฟ้าอำเภอ แต่ละอำเภอ องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถือหุ้นร้อยละ 51 อีกร้อยละ 49 ขายให้เอกชน กำหนดมูลค่าหุ้นละ 100 บาท ชำระครั้งแรกหุ้นละ 25 บาท
3. ให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และอุปกรณ์ ติดตั้งช่วยการไฟฟ้าเอกชนที่ไม่มีทุนทรัพย์จะขยายกิจการได้ โดยให้คิดเป็นราคาหุ้นที่ร่วมลงทุน

4. ให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และอุปกรณ์ ติดตั้งเพื่อติดตั้งและบูรณาการ การไฟฟ้าเทศบาลที่ไม่มีงบประมาณเพียงพอ โดยให้เทศบาลผ่อนชำระและให้คิดค่าส่วนแบ่งเป็นรายหน่วยที่ผลิตได้ในระหว่างที่ชำระไม่หมด

5. รับซื้อกิจการไฟฟ้าของเอกชนที่มีได้มาดำเนินการต่อไป เป็นรูปบริษัท เพื่อระงับความเดือดร้อนของประชาชน ถ้าเป็นกิจการไฟฟ้าจังหวัด ให้เรียกว่าบริษัทการไฟฟ้าจังหวัด

6. พนักงานที่จะดำเนินการในองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถ้าไม่จำเป็นให้ยืมตัวจากกรมโยธาเทศบาลก่อน โดยจ่ายเงินพิเศษให้ ซึ่งรวมทั้งตัวผู้อำนวยความสะดวก

การตั้งสำนักงานตามแผนงานโครงการ (ข้อที่ 1) ในตอนแรกใช้ดีกรกรมโยธาเทศบาลเป็นสำนักงานชั่วคราว ภายหลังได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานในที่ดินหมวดพัสดุ กองก่อสร้าง กรมโยธาเทศบาล ริมคลองประปาสามเสน ถนนพระราม 6

เมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการสถาปนา ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 โดยได้รับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัด กระทรวงมหาดไทย สำนักงานตั้งอยู่ที่ริมคลองประปา สามเสน ถนนพระราม 6 กรุงเทพมหานคร และต่อมาได้ย้ายมาอยู่เลขที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2514 จนถึงปัจจุบัน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้พัฒนาระบบไฟฟ้า และระบบบริหารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพตลาด และเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งคุณภาพสินค้าและบริการ โดยการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าฯ เพื่อให้ลูกค้า ได้ใช้กระแสไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และมีความมั่นคง เชื่อถือได้ หากเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง จะได้รับการบริการแก้ไขปัญหารวดเร็วทันการณ์ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์การ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. พ.ศ. 2549 : 10 – 12)

ลักษณะธุรกิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีภารกิจจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศ และประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนางานองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพตลาดและพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ ดูแลรับผิดชอบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ครอบคลุมพื้นที่ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ

ลักษณะธุรกิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ธุรกิจหลัก และธุรกิจเสริม ซึ่งเป็นธุรกิจด้านการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2549 : 10-12)

กลุ่มที่ 1 กลุ่มงานบริการเชิงสังคม ตามนโยบายรัฐบาล หรือ Public Service Obligation (PSO) เป็นกลุ่มที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีหน่วยจำหน่ายอยู่ประมาณ 30% ของหน่วยจำหน่ายทั้งหมด เป็นการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าที่ต่ำกว่าต้นทุน รวมทั้งการให้ใช้กระแสไฟฟ้าฟรีบางส่วนแก่ผู้ใช้ไฟประเภทบ้านอยู่อาศัย ส่วนราชการสูบน้ำเพื่อการเกษตร และไฟฟ้าสาธารณะ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มให้บริการเชิงพาณิชย์ ได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจ และอุตสาหกรรม ขนาดเล็ก กลาง จนถึงขนาดใหญ่ เป็นกลุ่มที่ทำรายได้ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประมาณ 69% ของทั้งหมด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีหน่วยจำหน่ายในกลุ่มนี้ประมาณ 70% ของหน่วยจำหน่ายทั้งหมด

ธุรกิจเสริม (Non-core Business) หรือการบริการเสริมทางธุรกิจ เป็นการบริการเสริมแก่ลูกค้า ที่อยู่นอกเหนือธุรกิจหลัก ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบไปด้วย งานก่อสร้างระบบจำหน่าย งานซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า งานตรวจสอบ ทดสอบ และวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า งานที่ปรึกษาและออกแบบระบบไฟฟ้า งานประเภทให้เช่าและขายอุปกรณ์ไฟฟ้า งานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และงานที่เกี่ยวข้อง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้นำแผนปฏิบัติ ประจำปี พ.ศ. 2551 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาใช้ โดยมุ่งหมายที่จะตอบสนอง การบริการและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสำเร็จ ลุล่วง สนองนโยบายของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และผู้บริหารระดับสูง ในด้านต่าง ๆ แบ่งออกได้ ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)). 2551 : 7-96)

1. ด้านการเงิน และพัฒนาธุรกิจ เพื่อการเติบโตด้านการเงินและสร้างวินัยทางการเงิน เพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายไม่ให้เกินวงเงินที่ได้รับจัดสรร และเพื่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเงิน มีการพัฒนาและขยายการดำเนินงานในธุรกิจหลักและธุรกิจเสริมที่ เกี่ยวเนื่องเพื่อเพิ่มมูลค่าเพิ่ม และสร้างรายได้ในเชิงธุรกิจศึกษาการขยายธุรกิจหลักและธุรกิจเสริม

2. ด้านลูกค้า เพื่อรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่ และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทุกกลุ่ม โดยเพิ่มความมั่นคงของระบบไฟฟ้าและคุณภาพในการบริการเชิงรุก ตามระดับความสำคัญของกลุ่มลูกค้า เพื่อรักษาส่วนแบ่งและขยายตลาดพร้อมทั้งรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า

เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยการพัฒนาปรับปรุง และเพิ่มประสิทธิภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้า พร้อมเสริมการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรม เร่งรัดขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าในโครงการต่างๆ ควบคุมให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

3. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กรด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยทั้งภายในองค์กรและประชาชน โดยมีส่วนร่วม สร้างความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และการรักษาสภาพแวดล้อม เสริมสร้างความสามัคคีและสุขภาพพลานามัยของพนักงานในสายงานสนับสนุน ส่งเสริมอุตสาหกรรมท้องถิ่นรักษาสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย

4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เพื่อยกระดับจิตสำนึกในการบริการและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับพนักงานและการแข่งขันเชิงธุรกิจ มีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และคุณภาพการบริการลูกค้า รวมทั้งสนับสนุนให้มีการศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ทั้งสนับสนุนและเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานตามโครงการซอฟต์แวร์สำเร็จสำหรับธุรกิจหลัก ศึกษาช่องทางการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีทันสมัย และยังรวมไปถึงการพัฒนาสายงานและหน่วยงานอย่างต่อเนื่องให้มีประสิทธิภาพ โดยเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการและการแข่งขันเชิงธุรกิจ โดยมีแผนการจัดหาหลักสูตรให้พอเพียงต่อการใช้งาน สดุดีบุคลากรกล้าสมัย มีการพัฒนาพนักงานโดยการจัดฝึกอบรมทั้งความรู้ทั่วไป และเพิ่มทักษะเฉพาะด้าน มีระบบควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง

5. ด้านกระบวนการภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อพัฒนานวัตกรรมด้านสินค้าและการให้บริการ และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

การบริการด้านกระแสไฟฟ้าอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ แต่เดิมกรมโยธาเทศบาลเป็นผู้เข้ามาดำเนินการเช่นเดียวกับการดำเนินการกิจการไฟฟ้า ในจังหวัดอื่นๆ จนเมื่อมี พ.ร.บ. ก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปี พ.ศ. 2503 จึงได้โอนกิจการมาดำเนินการเองเป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง” มีภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยวางเป้าหมายดำเนินการคือ ปรับปรุงจัดหาและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพปลอดภัย มีความมั่นคงและเชื่อถือได้ มีการที่รวดเร็ว ทันต่อความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง พัฒนาการบริหารต่างๆ ตลอดจนการจัดทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ

และประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควรเพื่อจะนำมาพัฒนา บริหารองค์การ บริหารงานบุคคล และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง ยังเป็นหน่วยงาน ที่ต้องประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2550 : 3 – 6)

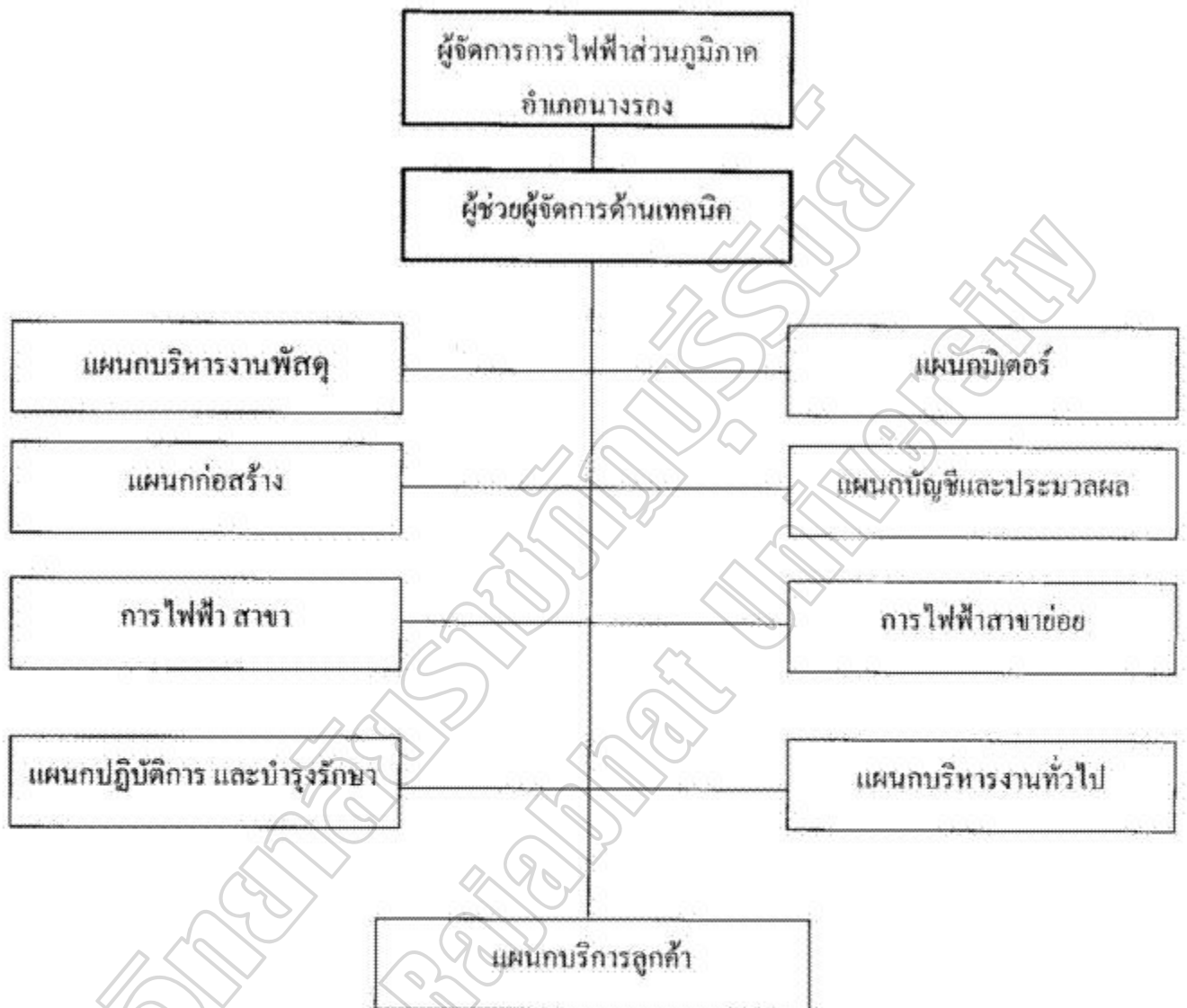
พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ รับผิดชอบการให้บริการ ด้านกระแสไฟฟ้าให้กับพื้นที่ 11 อำเภอ 83 ตำบล 1,035 หมู่บ้าน มีรายละเอียด ดังนี้ (การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง. 2540 : 2-3)

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ตั้งอยู่เลขที่ 9 ถนนศรีภักษา ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โทร. 044-631100 , 044-624616-2 มีการไฟฟ้าในสังกัด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย อำเภอละหานทราย ตั้งอยู่เลขที่ 130/2 หมู่ที่ 8 ถนน ทรายสุวรรณ ตำบลละหานทราย อำเภอละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ โทร. 044-656171 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาย่อยอำเภอปะคำ โทร. 044-646101 และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย อำเภอโนนดินแดง โทร. 044-606246

2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองกี่ ตั้งอยู่เลขที่ 61 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองกี่ อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์ โทร. 044-641300

3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอประโคนชัย ตั้งอยู่เลขที่ 278 หมู่ที่ 3 ตำบลประโคนชัย อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ โทร. 044-670109 มีการไฟฟ้าในสังกัด คือ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านกรวด โทร 044- 676100 และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพลับพลาชัย โทร. 044-608113



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมือง
จังหวัดบุรีรัมย์

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ). (2551 : 54)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรองจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานในสังกัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา รับผิดชอบการให้บริการด้านกระแสไฟฟ้าให้กับพื้นที่ 11 อำเภอ คืออำเภอนางรอง อำเภอหนองกี่ อำเภอโนนสุวรรณ อำเภอชำนิ อำเภอประโคนชัย อำเภอพลับพลาชัย อำเภอบ้านกรวด อำเภอละหานทราย อำเภอประคำ อำเภอโนนดินแดง และอำเภอเฉลิมพระเกียรติ มีหน้าที่หลักในการให้บริการ คือ จำหน่ายกระแสไฟฟ้าและให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยแบ่งการบริหารงานเป็นดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. : หน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) หน่วยงาน บันทึกเลขที่ รบ(อก.) 229 ลว. 15 ก.ย.2548)

1. แผนกบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานด้านบุคคล ดำเนินการและตรวจสอบการเบิกจ่ายสิทธิสวัสดิการ รับผิดชอบด้านธุรการและงานสารบรรณ ดูแลรักษาความปลอดภัยของสำนักงาน และทรัพย์สิน ประสานงานและติดตามผลของคดีต่างๆ ดำเนินการตั้งตัวแทนต่างๆ ดูแลรักษาความสะอาดของสำนักงาน
2. แผนกบัญชีและประมวลผล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานด้านจดหน่วย ตรวจสอบหน่วยพิมพ์บิล ตรวจสอบใบสำคัญ และทำใบสำคัญจ่ายเงิน จัดทำสรุปรายงานบัญชีเงินสด งานงบประมาณและการเงิน งานศูนย์ข้อมูล งานด้านติดตามเร่งรัดลูกหนี้ งานควบคุมใบเสร็จค่าไฟฟ้า งานทะเบียนประกัน งานลูกค้ายรายใหญ่
3. แผนกก่อสร้าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานสำรวจออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า ก่อสร้างระบบจำหน่าย งานยานพาหนะ เครื่องมือกล งานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย งานหม้อแปลง และคาปาซิเตอร์(ควบคุม,ติดตั้ง,บำรุงรักษาของ กฟภ.) งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่
4. แผนกบริการลูกค้า มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานสำรวจออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าบผู้ใช้ไฟ งานสำรวจรับคำร้อง และสำรวจติดตั้งมิเตอร์รายย่อย งานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าบผู้ใช้ไฟ งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า งานขายและให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้า และงานประชาสัมพันธ์
5. แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้างานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า งานฮอตไลน์ งานระบบผลิตและระบบไฟสำรอง งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

6. แผนกมิเตอร์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานด้านควบคุมคลังย่อยของมิเตอร์ งานติดตั้งมิเตอร์ถูกค่าเกินกว่า 30 แอมป์ งานตรวจสอบมิเตอร์ทุกขนาด บำรุงรักษามิเตอร์และอุปกรณ์ ประกอบ อ่านหน่วยมิเตอร์ถูกค่ารายได้ งานวิเคราะห์การชำรุดของมิเตอร์ ควบคุมและตรวจสอบเครื่องมือวัดอื่น ๆ

7. แผนกบริหารพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ งานด้านจัดหา สรรองพัสดุให้เพียงสำหรับการใช้งาน รวบรวมแจ้งความต้องการพัสดุปกรณ์ให้เพียงพอกับการใช้งาน งานจัดซื้อและจัดจ้าง ดำเนินการขายเศษวัสดุต่าง ๆ นอกบัญชี หรือจำหน่ายออกจากบัญชีทรัพย์สิน งานตรวจสอบพัสดุกงคลัง งานควบคุมดูแลพัสดุกงคลัง รับ - จ่ายและควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุปกรณ์ไฟฟ้าต่าง ๆ

สรุป จะเห็นได้ว่าหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละแผนก มีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันไป แต่ก็สามารถเชื่อมโยงและประสานงานร่วมกันได้ มีการทำงานเป็นทีม ไม่ว่าจะเป็งานในระบบหรือนอกระบบ โดยมีกระบวนการปฏิบัติงานตามเทคนิค วิธีที่ชัดเจน มุ่งเน้นความสำเร็จของงานเป็นหลักประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ พร้อมเสริมการให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าสูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นเรื่องใหม่ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงมีน้อย แต่ก็ม้งงานวิจัยบางเรื่องที่ได้กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ คล้ายคลึงสามารถนำผลวิจัยมาอ้างอิงได้ ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอดังนี้

นิตยาพร สาทร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาโรงไฟฟ้าแม่เมาะที่มีลักษณะบุคคลในเรื่องอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน รายได้ และกองงานที่แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาที่มี เพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

กุลชยา เต็มชวลา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรโดยรวมเฉลี่ยความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือปัจจัยลักษณะงาน รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยผลประโยชน์ตอบแทนและปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน
 นงนุช ชัดเรือนมูล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 ผลการศึกษา ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 พบว่า ด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด ด้านพฤติกรรม พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพทุกครั้ง และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่ง

สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อหลักการในการบริหารระบบมาตรฐาน 8 ประการ ในภาพรวม แต่ละด้านค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคือ หลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หลักการมีส่วนร่วมของพนักงาน หลักการความเป็นผู้นำ หลักการบริหารเป็นระบบ หลักความสัมพันธ์กับคู่ค้าเพื่อประโยชน์ร่วมกัน หลักการมุ่งเน้นลูกค้า หลักการตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง และหลักการบริหารเชิงกระบวนการ ตามลำดับ

สุเชษฐ นันทอง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 3.50$) โดยเรียงลำดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี ด้านการเงิน ด้านการพัฒนาองค์กรและการจัดการ ด้านสังคมสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านการพัฒนาธุรกิจ

ณัฐวิทย์ ฉัตรสุภกุล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการสำนักงานการไฟฟ้า มีความคิดเห็นดีกับการมีวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบริการดีเป็นเลิศ ด้านมอบความพึงพอใจ และด้านมีความรับผิดชอบ มีความคิดเห็นดีกับการมีสภาพแวดล้อมการในการดำเนินงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคม และด้านเศรษฐกิจ และมีความคิดเห็นดีกับการมีผลการดำเนินงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน ในระดับมาก

ได้แก่ ด้านศักยภาพทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพการบริการ และด้านความยืดหยุ่น

สรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความคิดเห็นและศึกษาถึงปัจจัยในการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ รวมทั้งพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าในชีวิตประจำวันในครัวเรือน โดยหัวข้อด้านปัจจัยมีทั้งที่คล้ายกันและแตกต่างกันในแต่ละงานวิจัย แต่โดยสรุปในภาพรวมแล้วผู้วิจัยต่าง มีจุดประสงค์หรือความมุ่งหมายที่จะนำผลการวิจัยเหล่านั้น ไปทำการพิจารณา ปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานขององค์กรที่ศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานหรือการปฏิบัติมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว มาประกอบในการศึกษาวิจัยความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ นางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพ
4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
5. รายได้ต่อเดือน
6. ประสบการณ์การทำงาน
7. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน



ตัวแปรตาม

1. ด้านการเงินและพัฒนารูทกิจ
2. ด้านลูกค้า
3. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
5. ด้านกระบวนการภายใน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ผู้บริหาร และพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง และการไฟฟ้าในสังกัด จำนวนทั้งสิ้น 113 คน จำแนกเป็นผู้บริหาร จำนวน 19 คน และพนักงาน จำนวน 94 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากร
รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างได้แสดงไว้ตามตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนประชากรผู้บริหารและพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง
จังหวัดบุรีรัมย์ และการไฟฟ้าในสังกัด

หน่วยงาน	จำนวน (คน)		
	ผู้บริหาร	พนักงาน	รวม
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง	9	48	57
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอประโคนชัย	5	24	29
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองกี่	4	11	15
4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอละหานทราย	1	6	7
5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอประโคนชัย	0	3	3
6. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโนนดินแดง	0	2	2
รวม	19	94	113

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklists) จะมีคำตอบให้เลือก โดยการกาเครื่องหมาย ลงใน ()

ตัวอย่าง

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

() ชาย

() หญิง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการเงินและพัฒนารูทกิจ ข้อ 1-5

2. ด้านลูกค้า ข้อ 6-9

3. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ข้อ 10 - 15
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ข้อ 16 - 20
5. ด้านกระบวนการภายใน ข้อ 21 - 30

ลักษณะเป็นแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
- 3 หมายถึง ระดับความเห็นปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน ที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร บทความและรายงานวิจัย เป็นการศึกษาค้นคว้า เกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิดและหลักการ ตลอดจนสภาพปัญหาของการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

2.2 นำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถาม

2.3 นำเสนอร่างแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ และคณะกรรมการควบคุม การทำ ภาคนิพนธ์ ทำการตรวจสอบเพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุม ครบสภาพ และปัญหา เป็นการหาความ เชื่อตรงของแบบสอบถาม แบบ Face Validity ผู้เชี่ยวชาญที่ทำกรตรวจสอบเครื่องมือ มีจำนวน 3 ท่าน

2.3.1 ดร.ผดุงชาติ ยังดี อาจารย์ประจำสาขาวิชาภูมิสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.3.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ จิววัฒนา อาจารย์ประจำสาขาวิชา คอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

2.3.3 นายสุเชษฐ์ นันทอง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์

2.4 นำแบบสอบถามที่ได้จากการตรวจสอบ แก้ไข จากผู้เชี่ยวชาญ และ คณะกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ มาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

2.5 นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try Out) ใช้กับผู้บริหาร และพนักงาน ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธี ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.8455 ซึ่งผ่านเกณฑ์ สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ขั้นดำเนินการ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ไปให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง
2. ขั้นรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเอง

จากแบบสอบถาม จำนวน 113 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ 113 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดทำข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการ แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และเสนอข้อมูลในรูปของตารางแสดงจำนวนร้อยละ
2. การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการ ไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบความเรียง แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 111)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้วิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบที่เข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่และร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
2. สถิติพื้นฐาน ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
 - 2.1 ร้อยละ (Percentage)
 - 2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ทำการวิเคราะห์จำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์

ต่อไปนี้เป็นรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามที่ผู้วิจัยได้แบ่งไว้ 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงใน ตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	79	69.9
หญิง	34	30.1
รวม	113	100
อายุ		
20 – 30 ปี	23	20.4
31 - 40 ปี	33	29.2
41 – 50 ปี	47	41.6
51 – 60 ปี	10	8.8
รวม	113	100
สถานภาพ		
โสด	25	22.1
สมรส	88	77.9
รวม	113	100
ระดับการศึกษา		
ปวช./ปวส.	49	43.3
ปริญญาตรี	62	54.9
สูงกว่าปริญญาตรี	2	1.8
รวม	113	100

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	7	6.2
10,001 – 30,000 บาท	75	66.4
30,001 – 45,000 บาท	22	19.5
45,001 – 55,000 บาท	4	3.5
55,000 บาท ขึ้นไป	5	4.4
รวม	113	100
ประสบการณ์การทำงาน		
ไม่เกิน 10 ปี	31	27.4
11 – 20 ปี	53	46.9
21 – 30 ปี	28	24.8
31 ปีขึ้นไป	1	0.9
รวม	113	100
ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
ผู้จัดการ	5	4.42
ผู้ช่วยผู้จัดการ	-	-
ผู้ชำนาญการ ระดับ 9	-	-
หัวหน้าแผนก	14	12.39
พนักงาน	94	83.19
รวม	113	100

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 113 คน เมื่อจำแนกเพศ ปรากฏว่า เป็นเพศชาย จำนวน 79 คน (ร้อยละ 69.9) และเป็นเพศหญิงจำนวน 34 คน(ร้อยละ 30.1) จำแนกตามอายุ ปรากฏว่า ช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 47 คน

(ร้อยละ 41.6) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 33 คน (ร้อยละ 41.6) และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 8.8)

จำแนกตามสถานภาพ ปรากฏว่า โสด จำนวน 25 คน (ร้อยละ 22.1) และ สมรส จำนวน 88 คน (ร้อยละ 7.9)

จำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏว่า ระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 62 คน (ร้อยละ 54.9) รองลงมาคือ ปวช. – ปวศ. จำนวน 49 คน (ร้อยละ 43.4) และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน (ร้อยละ 1.8)

จำแนกตามรายได้ ปรากฏว่า ช่วงรายได้ 10,001- 30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 75 คน (ร้อยละ 65.5) รองลงมาคือ ช่วง 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 22 คน (ร้อยละ 19.5) และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ช่วงรายได้ต่ำกว่า 45,001 -55,000 บาท จำนวน 4 คน (ร้อยละ 3.5)

จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ปรากฏว่า ทำงาน 11 – 20 ปี มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 53 คน (ร้อยละ 46.9) รองลงมาคือ ทำงานยังไม่เกิน 10 ปี จำนวน 31 คน (ร้อยละ 27.4) และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ทำงานแล้ว 31 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.9)

จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน ปรากฏว่า เป็นพนักงาน มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งมีจำนวน 94 คน (ร้อยละ 83.19) รองลงมาคือ หัวหน้าแผนกงาน จำนวน 14 คน (ร้อยละ 12.39) และที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้จัดการ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 4.42)

ตอนที่ 2 ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังตาราง 3-9 ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

การดำเนินงาน	ผู้บริหาร		พนักงาน		รวม		ระดับ
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านการเงินและการพัฒนาธุรกิจ	3.87	.490	3.59	.681	3.64	.659	มาก
2. ด้านลูกค้า	3.90	.641	3.77	.753	3.79	.734	มาก
3. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	3.80	.472	3.73	.669	3.74	.639	มาก
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.65	.741	3.53	.848	3.55	.829	มาก
5. ด้านกระบวนการภายใน	3.80	.522	3.65	.792	3.67	.754	มาก
รวมเฉลี่ย	3.80	.428	3.65	.662	3.68	.629	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านด้านลูกค้า ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงินและพัฒนาธุรกิจ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ($\bar{X} = 3.79$, $\bar{X} = 3.74$, $\bar{X} = 3.67$, $\bar{X} = 3.64$ และ $\bar{X} = 3.55$ ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารจะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงาน ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน ซึ่งสรุปโดยภาพรวม ความคิดเห็นของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย = 3.80 ส่วนพนักงานมีค่าเฉลี่ย = 3.65

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอหนองระยอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเงินและพัฒนาธุรกิจ โดยภาพรวมและรายชื่อ

	การดำเนินงาน	ผู้บริหาร		พนักงาน		รวม		
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านการเงินและการพัฒนาธุรกิจ								
1. บริหารค่าใช้จ่ายให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยการเพิ่มรายได้								
ลดรายจ่าย	4.11	.567	3.53	.813	3.63	.840	มาก	
2. การเพิ่มรายได้จากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า เช่น เร่งรัดขยายเขตบผู้ใช้ ไฟฟ้า	3.84	.602	3.77	.768	3.78	.741	มาก	
3. การเพิ่มรายได้จากธุรกิจเสริม เช่นรายได้จากการก่อสร้างให้ผู้ใช้ไฟฟ้า	3.95	.705	3.59	.885	3.65	.865	มาก	
4. ลดค่าใช้จ่ายและบริหารส่วนต่างค่าซื้อขายไฟฟ้า เช่น ลดหน่วยสูญเสีย ทั้งในด้านเทคนิค และไม่ใช้เทคนิค	3.79	.535	3.59	.809	3.62	.771	มาก	
5. การรักษาความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจหลัก เช่น จัดประชุมชี้แจงแนวทางการติดตามเร่งรัดหนี้	3.68	.671	3.52	.901	3.55	.866	มาก	
รวมเฉลี่ย		3.87	.490	3.59	.681	3.64	.659	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ด้านการเงินและพัฒนาธุรกิจ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2 การเพิ่มรายได้จากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า เช่น เร่งรัดขยายเขตส่งไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ ข้อที่ 3 การเพิ่มรายได้จากธุรกิจเสริม เช่น รายได้จากการก่อสร้างให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.65$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 5 การรักษาความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจหลัก เช่น จัดประชุมชี้แจงแนวทางการติดตามเร่งรัดหนี้ ($\bar{X} = 3.55$)

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร กับพนักงาน พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร จะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานทั้งโดยภาพรวมและรายข้อ ซึ่งสรุปโดยภาพรวม ความคิดเห็นของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย = 3.87 ส่วนพนักงาน มีค่าเฉลี่ย = 3.59

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านลูกค้า โดยภาพรวมและรายข้อ

	ผู้บริหาร		พนักงาน		รวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การดำเนินงาน						
ด้านลูกค้า						
1. พัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้าและการตลาดเชิงรุก	3.89	.658	3.81	.919	3.82	.879
2. พัฒนา ขยายบริการ เพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการ	3.79	.731	3.66	.887	3.68	.858
3. เพิ่มคุณภาพของระบบไฟฟ้าโดยลดหน่วยสูญเสียทางเทคนิค	3.95	.780	3.73	.832	3.77	.824
4. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้มีความมาตรฐานทางเทคนิค ในการให้บริการที่มีความปลอดภัย	4.00	.816	3.89	.796	3.91	.797
รวมเฉลี่ย	3.90	.641	3.77	.753	3.79	.734

จากตาราง 5 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ด้านลูกค้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือข้อที่ 4 ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้มีมาตรฐานทางเทคนิค ในการให้บริการที่มีความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือข้อที่ 1 พัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้าและการตลาดเชิงรุก ($\bar{X} = 3.82$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อที่ 2 พัฒนา ขยายบริการ เพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการ ($\bar{X} = 3.68$)

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร จะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงาน ทั้งโดยภาพรวมและรายข้อ ซึ่งสรุปโดยภาพรวม ความคิดเห็นของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย = 3.90 ส่วนพนักงานมีค่าเฉลี่ย = 3.77

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอหนองเรือ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมและรายข้อ

	ผู้บริหาร		พนักงาน		รวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม						
1. สนับสนุนการประหยัดและใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ และยกระดับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น	4.00	.816	3.89	.933	3.91	.912
2. ให้ความรู้เรื่องการประหยัดพลังงานไฟฟ้าให้กับประชาชนและนักเรียน	3.74	.653	3.85	.867	3.83	.833
3. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าภายในโรงเรียนและศาสนสถานอย่างน้อย กฟภ. กฟส. ละ 1 แห่ง ต่อปี	3.68	.671	3.55	.923	3.58	.884
4. จัดประชุมคณะกรรมการความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เดือนละ 1 ครั้ง	3.58	.607	3.54	.947	3.55	.896
5. จัดอบรมฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ ปีละ 1 ครั้ง	3.84	.765	3.81	.871	3.81	.851
6. จัดโครงการเสริมสร้างสุขภาพของพนักงาน ปีละ 1 ครั้ง	4.00	.667	3.78	.929	3.81	.892
รวมเฉลี่ย	3.80	.472	3.73	.669	3.74	.639

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 สนับสนุนการประหยัดและใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ และยกระดับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมาคือ ข้อที่ 2 ให้ความรู้เรื่องการประหยัดพลังงานไฟฟ้าให้กับประชาชนและนักเรียน ($\bar{X} = 3.83$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อที่ 4 จัดประชุมคณะกรรมการความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เดือนละ 1 ครั้ง ($\bar{X} = 3.55$)

เมื่อพิจารณาคำความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร กับพนักงาน พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร จะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงาน ทั้งโดยภาพรวมและรายข้อ ยกเว้นข้อ 2 ให้ความรู้เรื่องการประหยัดพลังงานไฟฟ้าให้กับประชาชนและนักเรียน ปรากฏว่า ความคิดเห็นของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้บริหาร ซึ่งสรุปโดยภาพรวม ความคิดเห็นของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย = 3.80 ส่วนพนักงาน มีค่าเฉลี่ย = 3.73

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอหนอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยภาพรวมและรายข้อ

	ผู้บริหาร		พนักงาน		รวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การดำเนินงาน						
ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา						
1. ส่งเสริมสนับสนุนการคิด ประดิษฐ์ นวัตกรรมที่พนักงานพัฒนาขึ้น อย่าง ต่อเนื่อง	3.74	.872	3.74	.927	3.74	.914
2. ให้มีการขยายผล นวัตกรรมอย่างน้อยปีละ 1 ชิ้นงาน	3.68	1.003	3.55	.967	3.58	.971
3. สนับสนุนการศึกษาดูงานนวัตกรรมระดับประเทศ	3.42	.961	3.26	1.026	3.28	1.013
4. พัฒนา กฟผ.3 คู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO)	3.68	.885	3.53	.936	3.56	.925
5. จัดส่งเสริมกิจกรรมการบริหารจัดการความรู้ ให้พนักงานทุกระดับ	3.74	.733	3.57	1.062	3.60	1.014
รวมเฉลี่ย	3.65	.741	3.53	.848	3.55	.829

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ 3 อยู่ในระดับปานกลาง โดย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 ส่งเสริมสนับสนุนการคิด ประดิษฐ์ นวัตกรรมที่พนักงานพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมาคือ ข้อที่ 5 จัดส่งเสริมกิจกรรมการบริหารจัดการความรู้ ให้พนักงานทุกระดับ ($\bar{X} = 3.60$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อที่ 3 สนับสนุนการศึกษาดูงานนวัตกรรมระดับประเทศ ($\bar{X} = 3.28$)

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร กับพนักงาน พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร จะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงาน ทั้งโดยภาพรวมและรายข้อ ยกเว้นข้อ 1 ส่งเสริมสนับสนุนการคิด ประดิษฐ์ นวัตกรรมที่พนักงานพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปรากฏว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับกับ พนักงาน ซึ่งสรุปโดยภาพรวม ความคิดเห็นของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย = 3.65 ส่วนพนักงาน มีค่าเฉลี่ย = 3.53

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของกาไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำนาจของ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการภายใน โดยภาพรวมและรายข้อ

	ผู้บริหาร		พนักงาน		รวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
	การดำเนินงาน		พนักงาน		รวม	
ด้านกระบวนการภายใน						
1. พัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร โดยส่งงานเป็นผู้กำหนดแผนงานตามความ ต้องการในการพัฒนาและฝึกอบรมเอง	3.89	.567	3.56	.911	3.62	.869
2. พัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานเชิงธุรกิจ	3.74	.562	3.55	.923	3.58	.873
3. สร้างจิตสำนึกให้พนักงานรู้ถึงความจำเป็นขององค์กร	3.95	.780	3.72	.932	3.76	.909
4. ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการบริการให้กับพนักงาน	4.00	.745	3.84	.884	3.87	.861
5. สร้างกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ	3.89	.733	3.72	.955	3.75	.921
6. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย	3.74	.733	3.76	.838	3.75	.819
7. จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร	3.63	.684	3.60	.859	3.60	.830
8. ประชุมชี้แจงพนักงานให้เข้าใจในการวางระบบควบคุมภายใน	3.68	.582	3.59	.921	3.60	.872

ตาราง 8 (ต่อ)

	การดำเนินงาน	ผู้บริหาร		พนักงาน		รวม		
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	ระดับ
9. ตำราความพึงพอใจของพนักงานในสังกัดที่มีต่อระบบการบริหารจัดการและสภาพแวดล้อมการทำงาน ปีละ 1 ครั้ง		3.74	.806	3.63	1.026	3.65	.990	มาก
10. ลดพัสดุคงคลังไม่เคลื่อนไหวและสะสมไปได้แปลงใช้งาน หรือ จำหน่ายออกจากรับบัญชี		3.74	.933	3.55	1.103	3.58	1.075	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.80	.522	3.65	.792	3.67	.754	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร และพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ด้านกระบวนการภายใน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อที่ 4 ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการบริการให้กับพนักงาน ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือ ข้อที่ 3 สร้างจิตสำนึกให้พนักงานรู้ถึงความเป็นเจ้าขององค์กร ($\bar{X} = 3.76$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อที่ 2 พัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานเชิงธุรกิจ และข้อที่ 10 ลดพัสดุคงคลังไม่เคลื่อนไหวและล้ำสมัยไปตัดแปลงใช้งาน หรือจำหน่ายออกจากบัญชี ($\bar{X} = 4.29$)

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นระหว่างผู้บริหาร กับพนักงาน พบว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร จะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานทั้ง โดยภาพรวมและรายข้อ ยกเว้นข้อ 6 พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย ปรากฏว่า ความคิดเห็นของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ผู้บริหาร ซึ่งสรุปโดยภาพรวม ความคิดเห็นของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ย = 3.80 ส่วนพนักงาน มีค่าเฉลี่ย = 3.65

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตาราง 9 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน
ที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1.	ควรจัดหาพัสดุและอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานให้เพียงพอ	14	29.79
2.	ควรจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงาน และการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับพนักงาน	11	23.40
3.	การบริหารงานบุคคล การจัดแบ่งงาน ให้ถูกต้อง เหมาะสมกับสภาพงาน	9	19.15
4.	ควรส่งเสริมให้ทำงานกันเป็นทีม และช่วยกันทำงาน	8	17.02
5.	การประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นธรรม ถูกต้องตามความเป็นจริง	5	10.64
	รวม	47	100

จากตาราง 9 พบว่า ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ
ข้อที่ 1. ควรจัดหาพัสดุและอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานให้เพียงพอ (ร้อยละ 29.79) รองลงมา
คือ ข้อที่ 2. ควรจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงาน และการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับ
พนักงาน(ร้อยละ 23.40) และ ข้อที่ 3. การบริหารงานบุคคล การจัดแบ่งงาน ให้ถูกต้อง เหมาะสม
กับสภาพงาน (ร้อยละ 19.15) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยจะสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
 - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากร ผู้บริหารจำนวน 19 คน และ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำนวน 94 คนของอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ และการไฟฟ้าในสังกัดรวมจำนวนทั้งสิ้น 113 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยขึ้นเองโดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้องตามเนื้อหา นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้บริหาร และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งหมดมีค่าเท่ากับ 0.8455

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 113 ฉบับ แล้วเก็บแบบถามกลับคืนมาทั้งหมด 113 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ด้วยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้านเช่นกัน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงไปหาค่า คือ ด้านลูกค้า ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงินและพัฒนารธุรกิจ และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่ ควรจัดหาพัสดุและอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานให้เพียงพอ ควรจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการปฏิบัติงาน และการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับพนักงาน การบริหารงานบุคคล การจัดแบ่งงาน ให้ถูกต้อง เหมาะสมกับสภาพงาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน ในด้านต่าง ๆ และมีประเด็นที่ค้นพบอันจะเป็นข้อมูลนำไปสู่การวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน การบริหารงานและการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้อภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการเงินและพัฒนาธุรกิจ ด้านลูกค้า ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านกระบวนการภายใน พบว่า โดยภาพรวม ผู้บริหารและพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ คงเนื่องมาจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี ยุทธศาสตร์การปฏิบัติงาน และนโยบาย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รวมถึงการควบคุมดูแล การปฏิบัติงาน สวัสดิการ คุณภาพชีวิตของพนักงาน ประกอบกับการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การบริการประชาชน และการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ ผู้บริหารและพนักงานมีการแสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุเชษฐ นันทอง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนุช ชัดเรือนมูล (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้า ที่มีต่อหลักการในการบริหารระบบมาตรฐาน 8 ประการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. จากผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน แล้วพบว่า ผู้บริหารและพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทุกด้านเช่นกัน โดยในด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.79$) รองลงมาคือด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.74$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ($\bar{X} = 3.55$)

เมื่อพิจารณาและวิเคราะห์ด้านลูกค้าซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ได้ดำเนินงานพัฒนา ปรับปรุงระบบไฟฟ้า เพิ่มคุณภาพไฟฟ้าและการบริการ ได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน อยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนุช ชัดเรือนมูล (2549 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าที่มีต่อหลักการในการบริหารระบบมาตรฐาน 8 ประการ ในด้านหลักการมุ่งเน้นลูกค้า อยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเชษฐ นันทอง (2550 : 173) ได้ศึกษาความคิดเห็นของ

ผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ มีพื้นที่รับผิดชอบมาก จึงมีผู้มาติดต่อใช้บริการมาก แต่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและปัจจัยอื่น ๆ สำหรับให้บริการยังมีไม่เพียงพอ จึงทำให้ระบบการบริการประชาชนซึ่งเป็นลูกค้ายังไม่ดีพอ

เมื่อพิจารณาและวิเคราะห์ปัจจัยด้านการเงินและพัฒนาธุรกิจ ด้านกระบวนการภายใน และ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ผู้บริหารและพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ได้ดำเนินงานพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ทั้ง ด้านแผนงาน ด้านบุคลากร และด้านพัสดุอุปกรณ์ ให้เพียงพอ ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมและดำเนินธุรกิจ การพัฒนาความรู้พนักงานให้เกิดทักษะและความชำนาญ จึงทำให้ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุเชษฐ นันทอง (2550 : 173) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานด้านการเงิน ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี และ ด้านการพัฒนาองค์กรและการจัดการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ญัฐวิชัย ฉัตรสุภกุล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อม ในการดำเนินงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการสำนักงานการไฟฟ้า มีความคิดเห็นด้วยกับการมีวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบริการดีเป็นเลิศ ด้านมอบความพึงพอใจ และ ด้านมีความรับผิดชอบ และมีความคิดเห็นด้วยกับการมีผลการดำเนินงาน โดยรวมและเป็นรายด้าน ในระดับมาก ได้แก่ ด้านศักยภาพทางการแข่งขัน ด้านคุณภาพการบริการ และด้านความยืดหยุ่น

เมื่อพิจารณาและวิเคราะห์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ผู้บริหารและพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ได้ดำเนินงานกิจกรรมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้เกี่ยวกับการประหยัดพลังงานและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมีการจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ให้แก่พนักงานอย่างค้ำเนื่อง จึงทำให้ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ญัฐวิชัย ฉัตรสุภกุล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กร และสภาพแวดล้อม ในการดำเนินงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการสำนักงานการไฟฟ้า มีความคิดเห็นด้วยกับการมี สภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน เป็นรายด้าน ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคม

และด้านเศรษฐกิจ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุเชษฐ นันทอง (2550 : 173) ที่ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาดำเนินงานให้มีประสิทธิผล เพื่อเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้บริหารและพนักงานมีความคิดเห็น โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้านเช่นกัน ผู้วิจัยจึงได้มีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง เพื่อที่จะนำไปดำเนินงานและบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ส่งผลให้ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ถึงในระดับมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ด้านการเงินและการพัฒนาธุรกิจ พบว่า ผู้บริหารและพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีข้อคำถามที่ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ คือข้อที่ 5 การรักษาความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจหลัก เช่น จัดประชุมชี้แจงแนวทางการติดตามเร่งรัดหนี้ ดังนั้น จึงควรเร่งรัดการเพิ่มรายได้จากธุรกิจเสริมให้มากขึ้น เช่น การขยายเขต การก่อสร้างระบบไฟฟ้า และจัดระบบติดตามและจัดเก็บหนี้ให้มีประสิทธิภาพ

2. ด้านลูกค้า พบว่า ผู้บริหารและพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีข้อคำถามที่ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ คือข้อที่ 2 พัฒนา ขยายบริการ เพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการ ดังนั้น จึงควรเร่งรัดขยายงานบริการ จัดจุดบริการประชาชนรวมเสร็จสิ้นในจุดเดียว จัดเจ้าหน้าที่บริการให้เพียงพอ และดำเนินนโยบายการตลาดเชิงรุก

3. ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้บริหารและพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีข้อคำถามที่ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน

มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ คือข้อที่ 4 จัดประชุมคณะกรรมการความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เดือนละ 1 ครั้ง ดังนั้น จึงควรจัดให้มีการประชุม เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากพนักงาน มีการปรับปรุงระบบงาน สถานที่ทำงานเป็นประจำทุกเดือน และส่งเสริมให้พนักงานมีกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ เช่น การแข่งขันกีฬา การออกกำลังกาย

4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา พบว่า ผู้บริหารและพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีข้อคำถามที่ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ คือข้อที่ 3 สนับสนุนการศึกษาดูงานนวัตกรรมระดับประเทศ ดังนั้น จึงควรจัดให้พนักงาน ได้มีโอกาสไปศึกษาดูงานทั้งด้านบริหารจัดการ และด้านเทคโนโลยีทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ หรือขององค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างเสริมความรู้ ประสบการณ์ นำมาพัฒนาการดำเนินงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

5. ด้านกระบวนการภายใน พบว่า ผู้บริหารและพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีข้อคำถามที่ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ๆ คือข้อที่ 2 พัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานเชิงธุรกิจ และข้อที่ 10 ลดพัสดุคงคลังไม่เคลื่อนไหวและล่าสมัยไปคัดแปลงใช้งาน หรือจำหน่ายออกจากบัญชี ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรม หรือเสริมสร้างประสบการณ์และทักษะการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบธุรกิจและบริหารการตลาดอย่างมืออาชีพ และให้มีการสำรวจพัสดุที่ค้างเก็บไม่ได้นำไปใช้งาน ไปคัดแปลงใช้งานอื่นที่เป็นประโยชน์ หรือจำหน่ายออกเพื่อจัดหาทดแทน

6. จากข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ ผู้บริหารและพนักงานมีความคิดเห็นและเสนอแนะ จำนวนมากคือควรจัดหาพัสดุและอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานให้เพียงพอ ดังนั้น จึงควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อ จัดหาพัสดุและอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการใช้งานและการบริการประชาชน โดยเฉพาะสาขาย่อย ควรจัดให้มีรถยนต์สำหรับแก้ไข ซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า และจัดสรรหรือจ่ายพัสดุดังกล่าว สำหรับใช้ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

2. ควรทำการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

3. ควรทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดบุรีรัมย์ และการไฟฟ้าในสังกัด

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกศักดิ์ แสงเงินอ่อน. (2546). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น หรือผู้บริหารท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กฤษฎา ทองเต็ม. (2547). ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบประเมินผลการดำเนินงาน ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษา ฝ่ายการผลิตโรงไฟฟ้า พระนครใต้. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. กาญจนนาถ เรืองวรากร และ วิรัช สงวนวงค์วาน. (2548). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2503). พระราชบัญญัติก่อดังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2549). นิตยสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ : กองประชาสัมพันธ์.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2550). คู่มือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพฯ : กองการบริหารทรัพยากรมนุษย์.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ). (2551). แผนปฏิบัติ ปี 2551. นครราชสีมา.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง. (2540). ผลงานปี 2540 ผ่านพับข้อมูลการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
- กุลชยา เต็มชวลา. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การจัดการภาครัฐและเอกชน). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชยากร เทศะบำรุง. (2544). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐวิษณุ ฉัตรศุกกุล. (2551). ศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรและสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการเชิงกลยุทธ์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- นิตยาพร สาธร. (2546). **คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบำรุงรักษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ), กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, อุดसानา.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราข. (2548). **การจัดการสมัยใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- นพมาศ ชีรเวทิน. (2539). **จิตวิทยาสังคมกับชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นงนุช ชัดเรือนมูล. (2549). **ทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000**. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) เชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2541). **ทฤษฎีองค์การและออกแบบ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ศรีสมบูรณ์ แยมกมล. (2538). **ความคิดเห็นของข้าราชการต่อศักยภาพในการบริหารงานสภาตำบลภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ.2537 : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุกิจ เหลืองสกุลไทย. (2549). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุเชษฐ นันทอง. (2550). **ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อปัจจัยในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (สาขารัฐประศาสนศาสตร์). บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สนสิน เชิญทอง. (2541). **ความคิดเห็นของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านต่อความเป็นไปได้ในการใช้ระบบงานสาธารณสุขมูลฐานเป็นพื้นฐานของประชาคมท้องถิ่น : กรณีศึกษาอำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อำนาจ ธีระวินช. (2547). **การจัดการ**. กรุงเทพฯ : ซี.วี.แอล. การพิมพ์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑ / ว ๑๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑๘ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คร.ผดุงชาติ ยงค์

ด้วย นายสวัสดิ์ เจริญพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ประจัน คณะวัน เป็นประธานที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ร.งพ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑๘ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ จิวัดณา

ด้วย นายสวัสดิ์ เจริญพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ประจักษ์ คณะวัน เป็นประธานที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ , ๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คอ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑ / ๑๕๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑๘ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสุเชษฐ นันทอง

ด้วย นายสวัสดิ์ เจริญพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ประจักษ์ คณะวัน เป็นประธานที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำกรวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ ๖๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ , ๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คอ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ข.

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑ / ว ๑๗๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบขออนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์

ด้วย นายสวัสดิ์ เจริญพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ประจัน คณะเวิน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะทำการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้น จึงขออนุญาตให้ นายสวัสดิ์ เจริญพันธ์ ทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างสำหรับกำหนดการทำงาน ผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙๖๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑ / ว ๒๓๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง

ด้วย นายสวัสดิ์ เจริญพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องกับการวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ร.สุเทียบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ตะอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ , ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖.

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศท ๐๕๔๕.๑๑ / ว ๒๓๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านกรวด

ด้วย นายสวัสดิ์ เจริญพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ประชัน คະเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องกับการวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ ๖๒

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คอ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑ / ว ๒๓๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองกี่

ด้วย นายสวัสดิ์ เจริญพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ประจัน คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องกับการวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

ร.สุเทียบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ , ๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑ / ๖๒๓๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอประโคนชัย

ด้วย นายสวัสดิ์ เจริญพันธ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ ประจักษ์ คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องกับการวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ ๖๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ , ๐๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงาน
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ และการไฟฟ้า ในสังกัด ซึ่งมีแบบสอบถาม 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด ให้ผู้บริหารและพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์และการไฟฟ้าในสังกัด เสนอความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ และการไฟฟ้าในสังกัด ซึ่งการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด เป็นการแสดงความคิดเห็นของแต่ละท่านที่อยู่ในสภาวะแตกต่างกัน

2. ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามทุกฉบับ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ จึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพราะคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเท่านั้นที่จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ และ การไฟฟ้าในสังกัด

3. ข้อมูลที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จะเสนอผลในภาพรวมไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด

4. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับมาคืนให้ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ ละหานทราย จังหวัดบุรีรัมย์ เลขที่ 130/2 ถนนทรายสุวรรณ ตำบลละหานทราย อำเภอ ละหานทราย จังหวัด บุรีรัมย์ 31170

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายสวัสดิ์ เจริญพันธ์

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ตอนที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงใน () ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 20-30 ปี () 31-40 ปี
() 41-50 ปี () 51-60 ปี

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส

4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

() ต่ำกว่าปวช.
() ปวช. - ปวส.
() ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

() ไม่เกิน 10,000 บาท () 10,001 - 30,000 บาท
() 30,001 - 45,000 บาท () 45,001 - 55,000 บาท
() > 55,001 บาทขึ้นไป

6. ประสบการณ์การทำงาน

() ไม่เกิน 10 ปี () 11 - 20 ปี
() 21-30 ปี () 31 ปีขึ้นไป

7. ตำแหน่งงานปัจจุบัน

() ผู้จัดการ () ผู้ช่วยผู้จัดการ
() ผู้อำนวยการ ระดับ 9 () หัวหน้าแผนก
() พนักงาน

ตอนที่ 2

ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงาน
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงาน
ที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โปรดทำเครื่องหมาย
(√) ลงในช่องที่ท่านมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ซึ่งแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านการเงินและการพัฒนาธุรกิจ					
1.	บริหารค่าใช้จ่ายให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยการเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย
2.	การเพิ่มรายได้จากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า เช่น เร่งรัดขยาย เขตงบบผู้ใช้ไฟฟ้า
3.	การเพิ่มรายได้จากธุรกิจเสริม เช่น รายได้จากการก่อสร้างให้ ผู้ใช้ไฟฟ้า
4.	ลดค่าใช้จ่ายและบริหารส่วนต่างค่าซื้อขายไฟฟ้า เช่น ลดหน่วย สูญเสีย ทั้งในด้านเทคนิค และ ไมใช่เทคนิค
5.	การรักษาความสามารถในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจหลัก เช่น จัดประชุมชี้แจงแนวทางการติดตามเร่งรัดหนี้

	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านลูกค้า					
6.	พัฒนากระบวนการด้านบริการลูกค้าและการตลาดเชิงรุก
7.	พัฒนา ขยายบริการ เพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าและบริการ
8.	เพิ่มคุณภาพของระบบไฟฟ้าโดยลดหน่วยสูญเสียทางเทคนิค
9.	ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้มีมาตรฐานทางเทคนิค ในการให้บริการที่มีความปลอดภัย
	ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม					
10.	สนับสนุนการประหยัดและใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมี ประสิทธิภาพ และยกระดับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้สูงขึ้น
11.	ให้ความรู้เรื่องการประหยัดพลังงาน ไฟฟ้าให้กับประชาชนและ นักเรียน
12.	ปรับปรุงระบบไฟฟ้าภายใน โรงเรียนและศาสนสถานอย่างน้อย กฟผ. - กฟส. ละ 1 แห่ง ต่อปี
13.	จัดประชุมคณะกรรมการความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมใน การทำงาน เดือนละ 1 ครั้ง
14.	จัดอบรมฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ ปีละ 1 ครั้ง
15.	จัดโครงการเสริมสร้างสุขภาพของพนักงาน ปีละ 1 ครั้ง
	ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา					
16.	ส่งเสริมสนับสนุนการคิด ประดิษฐ์ นวัตกรรมที่พนักงาน พัฒนาขึ้น อย่างต่อเนื่อง
17.	ให้มีการขยายผล นวัตกรรมอย่างน้อยปีละ 1 ชิ้นงาน
18.	สนับสนุนการศึกษาคุณงานนวัตกรรมระดับประเทศ
19.	พัฒนา กฟผ.3 ศูนย์ฯ แห่งการเรียนรู้ (LO)
20.	จัดส่งเสริมกิจกรรมการบริหารจัดการความรู้ ให้พนักงานทุก ระดับ

	ประเด็นคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านกระบวนการภายใน					
21.	พัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร โดยสายงานเป็นผู้กำหนด แผนงานตามความต้องการ ในการพัฒนาและฝึกอบรมเอง
22.	พัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน เชิงธุรกิจ
23.	สร้างจิตสำนึกให้พนักงานรู้ถึงความเป็นเจ้าขององค์กร
24.	ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการบริการให้กับพนักงาน
25.	สร้างกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ
26.	พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัย
27.	จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร
28.	ประชุมชี้แจงพนักงานให้เข้าใจในการวางระบบควบคุมภายใน
29.	สำรวจความพึงพอใจของพนักงานในสังกัดที่มีต่อระบบการ บริหาร จัดการและสภาพแวดล้อมการทำงาน ปีละ 1 ครั้ง
30.	ลดทัศนคติคงคลัง ไม่เคลื่อนไหวและล่าสมัย ไปคัดแปลงใช้งาน หรือจำหน่ายออกจากบัญชี

ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง โปรดแสดงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

เรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่มีต่อการดำเนินงาน
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q01	118.1000	97.9552	.4113	.8397
Q02	118.0000	90.3448	.7183	.8278
Q03	118.4333	91.3575	.6844	.8294
Q04	118.1667	95.1782	.4500	.8379
Q05	118.0333	92.3782	.6346	.8314
Q06	118.3000	96.7000	.4552	.8382
Q07	118.3667	95.1368	.5332	.8356
Q08	118.3667	92.1023	.6033	.8321
Q09	118.2667	95.0989	.4033	.8398
Q10	118.1000	90.0931	.7621	.8266
Q11	118.1000	96.4379	.6316	.8351
Q12	117.9333	95.8575	.4575	.8378
Q13	118.1000	97.8172	.3210	.8423
Q14	118.2667	96.2023	.4445	.8383
Q15	118.1333	98.6713	.3152	.8423
Q16	117.9667	94.9989	.5172	.8359
Q17	118.1667	102.4195	.0953	.8477
Q18	118.3667	95.8954	.4547	.8379
Q19	118.1000	93.7483	.5403	.8347
Q20	118.1333	98.8782	.3015	.8427
Q21	117.6667	105.4713	-.1351	.8527
Q22	117.8333	106.4885	-.2126	.8545
Q23	118.3667	103.2747	.0397	.8486
Q24	118.5000	105.2931	-.1208	.8524
Q25	118.6000	102.1793	.1136	.8473
Q26	118.4000	100.1793	.2157	.8452
Q27	118.3667	98.4471	.3666	.8409
Q28	118.4000	101.9724	.1104	.8479
Q29	118.0667	101.7885	.1150	.8480
Q30	118.1333	102.3954	.0815	.8486

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 30

Alpha = .8455

ประวัติของผู้วิจัย

ชื่อ นายสวัสดิ์ เจริญพันธ์

วัน เดือน ปีเกิด 07 มิถุนายน 2503

สถานที่เกิด เลขที่ 8 หมู่ที่ 10 บ้านโพนควนสาวเข้ ต.ศรีสว่าง อ.โพนทราย
จ.ร้อยเอ็ด

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 267 หมู่ที่ 10 บ้านโชคชัยสามัคคี ต.บ้านขบ อ.สังขะ
จ.สุรินทร์ 32150 โทรฯ 08-3101-6469

ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน ผู้จัดการสาขาย่อย

สถานที่ทำงานปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย อำเภอละหานทราย จ.บุรีรัมย์
31170 โทรฯ 0-4465-6171 โทรสาร 0-4464-9255

ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2520 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียน ช.ประดิษฐ์วิทยา
อ.สุวรรณภูมิ จ.ร้อยเอ็ด

พ.ศ. 2523 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขา ช่างไฟฟ้ากำลัง
วิทยาลัยเทคนิคสุรินทร์ จ.สุรินทร์

พ.ศ. 2539 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขา
ช่างไฟฟ้ากำลัง วิทยาลัยเทคนิคสุรินทร์ จ.สุรินทร์

พ.ศ. 2541 ศิลปศาสตรบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) สถาบัน
ราชภัฏสุรินทร์ จ.สุรินทร์

พ.ศ. 2552 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏ บุรีรัมย์ จ.บุรีรัมย์