

บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

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

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(2) แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมาย มุ่งที่การกระทำในรูประบบ หมายความว่า เป้าหมายไม่ได้อยู่นิ่งกับที่ แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา

(3) การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มี ต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะบรรลุตามเป้าหมายได้ ต้องอาศัยพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

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

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

สมพิศ สุขแมน (2563: เว็บไซต์) กล่าวว่า การที่จะพิจารณาถึงคนที่มีประสิทธิภาพนั้น
 ควรจะพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

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

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

(3) ความรู้ เป็นองค์ความรู้ในงาน รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่
 ตลอดเวลา แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง

เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนรู้จริง รู้แจ้ง และนำความรู้ที่นำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

(4) ประสบการณ์ เป็นการรับรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติอยู่เสมอ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นช่างซ่อมเครื่องยนต์มานาน เป็นครูอาจารย์ที่สอนนักเรียนมานาน หรือเป็นเจ้าของหน้าที่ธุรกิจมานาน บุคคลเหล่านี้อาจเรียกว่า ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงานเพราะคนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อยสมควรที่องค์กรจะต้องดำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

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

ดังนั้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิดหรือเก่งคิดหรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลาที่เราเรียกว่ามีวิสัยทัศน์ (Vision) ไม่ใช่พวกที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์ การพิจารณาความมีประสิทธิภาพของบุคคลากรในองค์กรที่กล่าวมาแล้วข้างต้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่ก็สามารถนำมาใช้ประกอบหรือทิศทางในการประเมินบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดี ความชอบหรือเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งได้เป็นอย่างดี

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

2.1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

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

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

ต่อองค์การ และณัฐริญาณ์ วิทยานรากุล (2546) ได้สรุปผลการทดลอง The Hawthorne Study พบว่า

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

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

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

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

1.2) ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหา และรู้จักการป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อทำสำเร็จจะเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

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

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

1.5) ความก้าวหน้า (Advancement) คือ การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร หรือได้รับการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลอยากทำงาน

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

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

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

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

2.3) ความมั่นคงในงาน (Security) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน หรือความมั่นคงขององค์กรย่อมมีผลต่อการปฏิบัติงาน

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

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

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

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

1) การพิจารณาถึงตัวปัญหา คือ นักบริหารที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจ จะต้องสามารถระบุให้ทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้เสียก่อน ในขั้นตอนนี้เหมือนกับการที่ส่วนงานด้านบำรุงรักษาเข้าดำเนินการตรวจสอบหาสาเหตุที่ทำให้เกิดไฟฟ้าขัดข้อง ถ้าส่วนงานด้านบำรุงรักษาตรวจสอบหาสาเหตุเจอจะทำให้กระบวนการดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขแล้วเสร็จส่งผลให้คืน

สภาพการจ่ายไฟได้เร็วขึ้น ถ้าส่วนงานบำรุงรักษาตรวจสอบหาสาเหตุผิดพลาดกระบวนการซ่อมแซมแก้ไขผิดพลาดทำให้คืนสภาพการจ่ายไฟล่าช้าหรือจ่ายไฟคืนสภาพปกติไม่ได้

2) การพิจารณาค้นหาทางเลือก ทางเลือกในการแก้ปัญหาอาจจะมีหลายทาง มีที่ทางเลือกต้องนำมาพิจารณาให้หมดเพราะจะทำให้มีทางเลือกที่หลากหลายขึ้น

3) การประเมินผลทางเลือก คือ การทำการพิจารณาทางเลือกแต่ละทางว่ามีข้อดีอย่างไร ข้อเสียอย่างไร ในขั้นตอนของการประเมินผลทางเลือก ถ้าจะให้ดีควรที่จะมีการนำเอาเทคนิคการวิเคราะห์เชิงปริมาณมาช่วยในการประเมินผลทางเลือก เพราะจะทำให้การตัดสินใจเลือกทางเลือกได้ง่ายขึ้น

4) การตัดสินใจเลือกทางเลือก และการนำทางเลือกไปปฏิบัติ เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด และนำไปปฏิบัติเพื่อที่จะแก้ไขปัญหา แล้วตรวจสอบประสิทธิภาพของการนำทางเลือกนั้นไปปฏิบัติจากข้อมูลย้อนกลับ ของกระบวนการในการตัดสินใจ

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

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหาร

2.2.1 ความหมายของทรัพยากรการบริหาร

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

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

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

สรุปได้ว่า ทรัพยากรการบริหาร หมายถึง การนำปัจจัยต่าง ๆ ขององค์การที่เป็นตัวกลางสนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ คน (Man)

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

2.2.2 องค์ประกอบของทรัพยากรการบริหาร

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษานำแนวคิดของทรัพยากรการบริหารมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

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

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

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

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

- (1) คน (Man) ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และปฏิบัติงานให้กับองค์การได้ มากที่สุด
- (2) เงิน (Money) เงินทุนใช้ในการสนับสนุนหรือจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอต่อการบริหารจัดการ
- (3) วัสดุ-อุปกรณ์ (Material) มีอุปกรณ์เครื่องมือใช้ในการปฏิบัติงาน
- (4) การจัดการ (Management) ต้องมีหลักวิธีปฏิบัติงานที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่
- (5) เครื่องจักร (Machine) ต้องทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง
- (6) วิธีปฏิบัติ (Method) เป็นเทคนิควิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบต่าง ๆ ให้งานสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย
- (7) ขวัญ และกำลังใจ (Moral) คือ การหาวิธีการสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ร่วมมือปฏิบัติงาน

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

- (1) คน (Man) เป็นทรัพยากรที่เป็นหัวใจขององค์การ และมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการ
- (2) เงิน (Money) เป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์การ บรรลุเป้าหมาย
- (3) วัสดุ (Materials) เป็นวัสดุหรือวัตถุดิบ เป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องมีคุณภาพ และมีต้นทุนต่ำ

(4) เครื่องจักร (Machine) เป็นเครื่องจักร อุปกรณ์ที่มีศักยภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมายสูงสุด

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

ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550) กล่าวว่า เทคนิคการประเมินผลการทำงานของพนักงานบุคคล แบ่งได้ 7 ด้าน ดังนี้

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

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

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

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

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

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

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

ผู้ปฏิบัติงานจะต้องคิดวิเคราะห์ว่า มีวิธีการใดที่ทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีความสุขในการทำงานด้วย การทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้น มีแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ดังนี้

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

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

(3) สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นเหตุผลหนึ่งที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่รักใคร่ของเพื่อนร่วมงานปฏิเสธไม่ได้ว่า รอยยิ้มเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการทำงาน ทำให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกได้ถึงความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อมีความสุข ประสิทธิภาพในการทำงานจะเกิดขึ้น

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

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

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

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

โดยทั่วไปปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ 4 ประการ (4M's) ได้แก่

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

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

จัดหาเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจไม่ประสบปัญหาด้านเงินทุน และก่อให้เกิดผลตอบแทนสูงสุดคุ้มกับเงินที่นำมาลงทุน

(3) วัสดุหรือวัตถุดิบ (Material) ในการผลิตสินค้าต้องอาศัยวัตถุดิบในการผลิตค่อนข้างมาก ผู้บริหารจึงต้องรู้จักการบริหารวัตถุดิบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดต้นทุนด้านวัตถุดิบต่ำ อันจะส่งผลให้ธุรกิจมีผลกำไรสูงสุดตามมา

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

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

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

(2) แรงงานคน (Manpower) หมายถึง พนักงานที่จะนำไปใช้ในการผลิตสินค้า และบริการ

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

(4) การจัดการ (Management) หมายถึง การวางนโยบาย หรือการวางแผนในด้านการใช้ปัจจัยการผลิตให้เหมาะสม

(5) การตลาด (Marketing) หมายถึง การดำเนินการด้านการตลาดในการจัดจำหน่ายสินค้า และบริการที่ผลิตขึ้นมาให้กับกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นเป้าหมาย

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

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

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

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

ตัวชี้วัดเหล่านี้ อาจจะเพิ่มขึ้นอีกเรื่อย ๆ ครอบคลุมเท่าที่ระบบการบริหารจัดการยังคงมีการพัฒนาต่อไป

ตารางที่ 2.1 ทรัพยากรการบริหารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

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

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

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

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

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

(2) ความรับผิดชอบในหน้าที่ คือ การปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงาน และมีอำนาจได้อย่างเต็มที่ มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด เพื่อให้งานที่ได้รับ มอบหมายประสบผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

(3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่วางแผน และตามระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แจ้งให้ผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้ารับทราบ

(4) การควบคุมงาน คือ มีหัวหน้างานควบคุมการปฏิบัติงาน โดยมีกระบวนการที่กระทำ ให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินการไปตามแผนที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็น เครื่องมือที่ช่วยให้หัวหน้างานควบคุมการปฏิบัติงานของทีมงาน และควบคุมงานได้ดีขึ้น

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

2.3 ข้อมูลทั่วไปและรายละเอียดเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี

2.3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร

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

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

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

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

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

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

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

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

ความยาวระบบจำหน่ายแรงสูง 22 เควี จำนวน 36,782.378 วงจร-กม.

ความยาวสายส่ง 115 เควี จำนวน 838.042 วงจร-กม.

สัดส่วนหม้อแปลงต่อความยาวระบบจำหน่ายแรงต่ำเฉลี่ย 1 เควีเอ: 35.17 เมตร

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

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี มีหน่วยงาน ที่รับผิดชอบในด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า คือ กองบำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

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

2.3.2.2 กระบวนการด้านบำรุงรักษา

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

2) ก่อนเข้าปฏิบัติงานตามแผนงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จะเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ เช่น เทศบาลเมือง ผู้นำชุมชน เพื่อแจ้งประกาศดับไฟปฏิบัติงาน ให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า รวมทั้งการขออนุญาตต่าง ๆ ก่อนเข้าปฏิบัติงาน

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

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

6) ปฏิบัติงานแล้วเสร็จ เก็บพัสดุอุปกรณ์ คืนสภาพการจ่ายไฟให้ปกติ รวมถึงการคืนสภาพผิวจราจร ให้สามารถใช้งานได้ปกติ

7) เดินทางกลับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.3.2.3 กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

1) รับแจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง ผ่านระบบ Call Center 1129 หรือติดต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่ที่เกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง ตามแบบฟอร์มการเก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

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

3) พนักงานที่รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง พิจารณามอบหมายงานให้ทีมงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องเดินทางไปตรวจสอบประเมินปัญหา และหาสาเหตุบริเวณไฟดับพร้อมดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จพร้อมคืนสภาพการจ่ายไฟ

4) ผู้ควบคุมงานคอยตรวจสอบ และระวังอันตรายที่จะเกิดขึ้น เช่น การสวมใส่ อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล การวางกรวยปิดช่องทางถนน กรณีปฏิบัติทางบนไหล่ทางที่มีความเสี่ยงรถยนต์ชน เปิดสัญญาณไฟวับวาบ เป็นต้น

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

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีหลายฉบับที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยลักษณะการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ ขอบเขตงาน ความรู้ในด้านความปลอดภัย ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุม และติดตามงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่

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

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

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

ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน การติดตามงาน สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 สรุปปัจจัยที่นำมาศึกษา

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

หมายเหตุ: X มีการนำมาศึกษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ / มีการนำมาศึกษา มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2.2 สรุปปัจจัยที่นำมาศึกษา (ต่อ)

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

หมายเหตุ: X มีการนำมาศึกษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ / มีการนำมาศึกษา มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2.2 สรุปปัจจัยที่นำมาศึกษา (ต่อ)

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

หมายเหตุ: X มีการนำมาศึกษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ / มีการนำมาศึกษา มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2.2 สรุปปัจจัยที่นำมาศึกษา (ต่อ)

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

หมายเหตุ: X มีการนำมาศึกษา ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ / มีการนำมาศึกษา มีนัยสำคัญทางสถิติ

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

ส่วนด้านการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร พบว่า ส่วนใหญ่มีการประเมินผล ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะนิยมใช้ การประเมินจากความรวดเร็ว การวิเคราะห์ความเสียหาย ตลอดจนความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงความเป็นธรรม/เท่าเทียมกันในการ ได้รับการบริการตามลำดับ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี