

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

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

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ทรัพยากรการบริหาร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

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

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

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

5.1.2 สรุปผลการศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรการบริหาร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

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

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

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ทรัพยากรการบริหาร

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

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

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

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

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

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ทรัพยากรการบริหารด้านการบริหาร

จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยควรจะมีการพัฒนาและปรับปรุง กำชับหรือเน้นย้ำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แนวทางการนำผลการศึกษาศึกษาทรัพยากรการบริหารด้านการบริหารจัดการไปใช้ประโยชน์

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

ทรัพยากรการบริหารด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านการควบคุมงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการติดตามงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบในหน้าที่ การควบคุมงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการติดตามงาน โดยควรส่งเสริม กำชับหรือเน้นย้ำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

ตารางที่ 5.2 แนวทางการนำผลการศึกษาศึกษาทรัพยากรการบริหารด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านการควบคุมงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานและด้านการติดตามงานไปใช้ประโยชน์

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

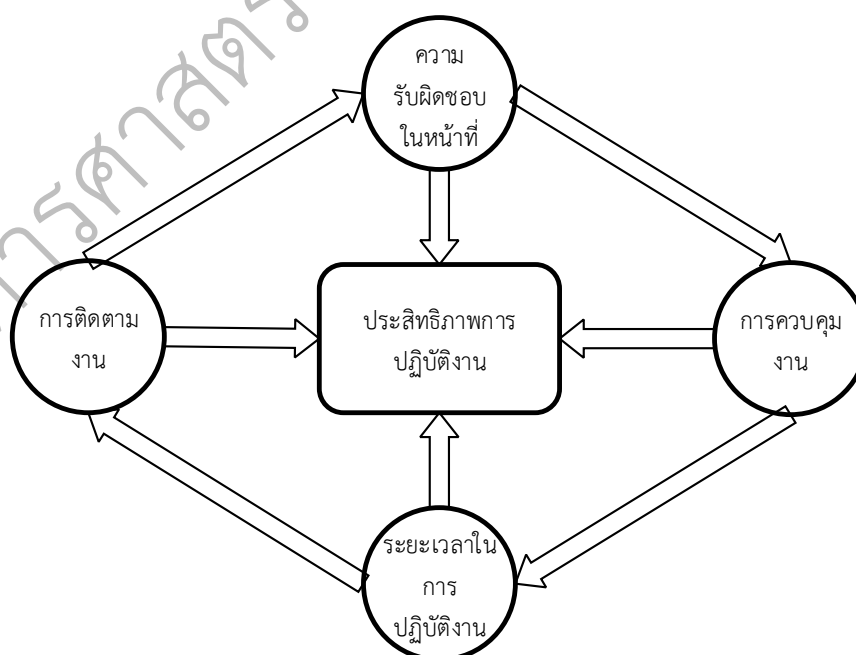
ตารางที่ 5.2 แนวทางการนำผลการศึกษาศึกษาทรัพยากรการบริหารด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ด้านการควบคุมงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานและด้านการติดตามงานไปใช้ประโยชน์ (ต่อ)

แนวทางในการปฏิบัติ	สำหรับเจ้าหน้าที่ภายใน กฟภ.	สำหรับเจ้าหน้าที่ภายนอก กฟภ.
(2) การควบคุมงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำผู้ควบคุมงานให้สั่งการเจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานด้วยน้ำเสียงหนักแน่น ชัดเจน เสียงดัง ทุกคนได้ยิน รับทราบคำสั่ง และก่อนการจ่ายไฟฟ้าทุกครั้งผู้ควบคุมงานต้องคอยกำกับไม่ให้เจ้าหน้าที่อยู่ในที่อยู่อาศัยของผู้ใช้ไฟ/ผู้รับ บริการ โดยที่ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการไม่อยู่ในเหตุการณ์ และหลังจากได้ดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมระบบไฟฟ้าแล้วเสร็จผู้ควบคุมงานต้องแจ้งรายละเอียดการปฏิบัติงานให้ผู้ใช่ไฟ/ผู้รับบริการทราบและให้ผู้ใช่ไฟ/ผู้รับบริการอยู่ในเหตุการณ์ทุกครั้ง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำผู้ที่รับจ้างงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องมีผู้ควบคุมงานตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า และสั่งการอยู่ตลอดการปฏิบัติงานในพื้นที่นั้น ๆ
(3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ควบคุมระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้รับบริการ เช่น สินค้า/สิ่งของในตู้แช่เย็นไม่เสียหาย สัตว์น้ำที่เลี้ยงไม่ตาย เป็นต้น และกำชับให้มีเจ้าหน้าที่ กฟภ. รับสายโทรศัพท์และผู้ใช่ไฟ/ผู้รับ บริการสามารถติดต่อใช้บริการกับ กฟภ. ได้ทุกครั้ง สำหรับงานบำรุงรักษาหม้อแปลงวางแผน/กำชับให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. เข้าดูแลอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง รวมถึงก่อนเข้าปฏิบัติงานให้แจ้งผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตงานและระยะ เวลาในการปฏิบัติงานทุกครั้ง	

ตารางที่ 5.2 แนวทางการนำผลการศึกษาศึกษาทรัพยากรการบริหารด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ด้านการควบคุมงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานและด้านการติดตามงานไปใช้ประโยชน์ (ต่อ)

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

จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถสร้างโมเดลในการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้



ภาพที่ 5.1 โมเดลการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

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

5.3.1.1 ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ คือ การปฏิบัติงานตามงานที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานครบทุกคน และไม่หยอกหลอกกันเวลาปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ KPI ด้านผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งได้กำหนดให้ทุกส่วนงานปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย ตามกรอบระยะเวลา

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

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

5.3.1.4 ด้านการติดตาม คือ หลังจากปฏิบัติงานแล้วเสร็จมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน หรือแจ้งรายละเอียดการปฏิบัติงานให้กับผู้รับบริการทราบ รวมถึงการเคลียร์พื้นที่ให้เรียบร้อยก่อนเดินทางกลับสำนักงาน สอดคล้องกับ KPI ด้านมาตรฐานการให้บริการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

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

5.3.2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้การวิจัยสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้ากลุ่มหน่วยงานเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชน เพื่อประกอบการวิเคราะห์เชิงลึกต่อไป

5.3.2.3 ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการศึกษาอันจะนำไปสู่การพัฒนาส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี