บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และการจัดการภายในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางและเป็นข้อมูลประกอบในการดำเนินการวิจัยที่ชัดเจนและครอบคลุมเนื้อหาสาระต่าง ๆ จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้เรียบเรียง สรุปและนำเสนอเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องสำคัญ ๆ และจำเป็นต่อการศึกษาวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
   1.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
   1.2 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน
   1.3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงาน
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
   2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
   2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
   3.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์
   3.2 ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์
   3.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก
   3.4 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจาก องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดใน พ.ศ. 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดี

เซลล์ทั้งสิ้น สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการ ประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคน

ในช่วง 2-3 ปีแรกของการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประมาณ พ.ศ. 2504-2506 ระบบผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนา ควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในของประเทศอันได้แก่ ถนนหนทาง และแหล่งน้ำ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ซึ่งเริ่มขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2504 และกำหนดสิ้นสุดใน พ.ศ. 2509 ในช่วงเวลานั้นการก่อสร้างระบบไฟฟ้าขึ้นใหม่ หรือการเพิ่มกำลังผลิตไฟฟ้าสนองตอบต่อการใช้ไฟที่เพิ่มขึ้นให้กับชุมชนขนาดต่าง ๆ ตั้งแต่การไฟฟ้าจังหวัดอำเภอ ไปจนถึงตำบล และหมู่บ้านกระทำได้โดยระบบผลิตไฟฟ้าที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซลเป็นแหล่งต้นกำลัง

สำนักงานที่ตั้งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งแรก อยู่บริเวณหมวดพัสดุ กองก่อสร้างกรมโยธาเทศบาลถนนพระรามที่ 6 ริมคลองประปาสามเสน ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 3 ไร่ครึ่ง แบ่งเป็น 6 กองคือ กองอำนวยการ กองแผนงานกองบัญชีกองผลิตกองพัสดุ และกองโรงงานและใน พ.ศ. 2509 งานก่อสร้างไฟฟ้าขยายตัวเพิ่มขึ้น พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทวีจำนวนขึ้น สำนักงานแห่งแรกนี้เริ่มแออัดต้องขยับขยายไปยังถนนงามวงศ์วาน เขตบางเขน กรุงเทพพระนคร บนเนื้อที่ 25 ไร่ 3 งาน 42 ตารางวา จัดสร้างอาคารสำนักงานกลาง ดำเนินการตั้งแต่ปี 2510 และแล้วเสร็จสมบูรณ์มีพิธีเปิดเป็นทางการ เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2514 ระบบผลิตและระบบจ่ายไฟ เพื่อการบริการประชาชนในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในช่วง พ.ศ. 2503-2506 ทั้งหมดเป็นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยระบบผลิตประกอบด้วยเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้าใช้น้ำมันดีเซล เป็นเชื้อเพลิง ระบบจำหน่ายแรงสูงใช้แรงดันไฟฟ้า 3,500 โวลต์ และแรงต่ำ 380/220 โวลต์

ในทศวรรษแรกของการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นับถึง พ.ศ. 2513 ฐานะทางการเงินรวมทั้งความเจริญเติบโตของหน่วยงานในทุก ๆ ด้านมีความมั่นคงในการดำเนินงาน และประสบความสำเร็จในการบริหารงานอย่างดียิ่งได้รับการยกย่องให้เป็นรัฐวิสาหกิจชั้น 1 ใน พ.ศ. 2513 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีรายได้จากการจำหน่ายไฟฟ้าสูงเกิน 500 ล้านบาท มีทรัพย์สิน 1,480 ล้านบาทมีการไฟฟ้าอยู่ในความควบคุม 629 แห่ง มีผู้ใช้ไฟฟ้ารวม 478,940 ราย และมีพนักงาน 5,648 คน ความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด 222,400 กิโลวัตต์ การใช้ไฟฟ้าเกิดกับประชาชน 3 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 10 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศขณะนั้น 30 ล้านคน

ทศวรรษที่สองของการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พ.ศ. 2514-2523) ความต้องการใช้ไฟฟ้าของประชาชนที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลาในอัตราที่สูงมาก เกือบร้อยละ 30 ต่อปี มีผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องเตรียมปรับแผนเพื่อตั้งรับการพัฒนาชนบท ด้านไฟฟ้าอย่างแข็งขันและทันต่อความ

ต้องการของประชาชนด้วยการปูพื้นฐานโครงสร้างภายในของสังคมชนบท (Rural infrastructure) ด้วยไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนำความเจริญด้านต่าง ๆ ไปสู่ชุมชน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำโครงการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปสู่ชนบทในช่วง 10 ปีนี้อย่างมากมายตัวเลขที่ปรากฏในปลาย พ.ศ. 2513 มีหมู่บ้านทั้งหมดในเขตบริการ 68 จังหวัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประมาณ 45,000 หมู่บ้าน จนถึงกลาง พ.ศ. 2515 มีไฟฟ้าใช้แล้วเพียง ร้อยละ 10 เท่านั้น หากไม่มีการเร่งรัดจ่ายไฟอย่างจริงจังโอกาสที่หมู่บ้านจะมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง และความเจริญของชนบทจะเกิดขึ้นไม่ได้

ทศวรรษที่สาม (พ.ศ. 2524-2533) ไฟฟ้ามีบทบาทอันสำคัญยิ่ง ต่อความเจริญก้าวหน้า ในทุก ๆ ด้านของประเทศเนื่องจากไฟฟ้าเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทุกประเภท ช่วยส่งเสริมให้การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้นมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้มีการดำเนินการเสริมระบบจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบไฟฟ้าให้มีความพร้อมสำหรับรองรับการขยายตัวของการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้อย่างเพียงพอ และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยก่อสร้างเพิ่มวงจรระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าหนาแน่น มีการดำเนินงานก่อสร้างเชื่อมโยงระบบจำหน่ายแรงดันสูง 33 กิโลโวลต์ ด้วยสายเคเบิลใต้น้ำจากสถานีไฟฟ้าย่อยขนอมของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยไปยังเกาะสมุย ระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร ใช้เงินลงทุน 247 ล้านบาท ซึ่งนับเป็นการวางสายเคเบิ้ลใต้น้ำครั้งแรกในประเทศไทย นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเริ่มพัฒนานำทรัพยากรพลังงานตามธรรมชาติในประเทศมาใช้ เช่น พลังงานน้ำและแสงอาทิตย์ เป็นต้น มาผลิตพลังงานไฟฟ้าเพื่อจ่ายให้กับหมู่บ้านใกล้เคียงบริเวณโรงจักร เช่นโรงจักรพลังงานน้ำแม่เตียน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โรงจักรพลังน้ำแม่ใจ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โรงจักรพลังน้ำแม่ยะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ และโรงจักรพลังน้ำขุนแปะ บ้านขุนแปะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โครงการไฟฟ้าพลังน้ำขนาดเล็กแม่ปาย อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ทศวรรษที่สี่ (พ.ศ. 2534-2543) มุ่งเน้นดำเนินการเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่กระจายไปยังชนบทและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การพัฒนาชุมชนใน ภูมิภาคให้เจริญรวมทั้งโครงการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจบริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก และพื้นที่ภาคใต้ โดยเน้นงานทางด้านการปรับปรุง เสริมประสิทธิภาพความมั่นคงของระบบและให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้า และให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพโดยนำวิทยาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการผลิต

จัดให้ได้มา จัดตั้งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้ามีพื้นที่รับผิดชอบทั่วประเทศไทย ยกเว้นจังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแยกบริหารงานแบ่งเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลางและภาคใต้ แต่ละภาคแบ่งออกเป็น 3 เขต รวม 12 เขตทั่วประเทศ (การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. 2554 : เว็บไซต์)

1.2 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าภาคเขต 1 ภาคกลาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ก.1) เลขที่ 144 หมู่ที่ 2 ตำบลคลองจิก อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในพื้นที่ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 38)

ภาพประกอบ 2 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 38

ปัจจุบันพื้นที่อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารวมเป็นจำนวน 32, 912 ราย ประกอบด้วย บ้านที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก จำนวน 27,700 ราย ธุรกิจ/อุตสาหกรรม

ขนาดเล็ก จำนวน 3,216 ราย กิจการขนาดกลาง จำนวน 401 ราย กิจการขนาดใหญ่ จำนวน 135 ราย กิจการเฉพาะอย่าง จำนวน 65 ราย สูบน้ำเพื่อการเกษตร จำนวน 12 ราย ไฟพิเศษชั่วคราว จำนวน 727 ราย ส่วนราชการองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรจำนวน 665 ราย มีจำนวนพนักงาน 58 คน รายได้จากค่าไฟฟ้า รวมเป็นเงินประมาณ 681 ล้านบาท/เดือน การใช้พลังงานไฟฟ้าสูงสุด 142 เมกะวัตต์ หน่วยจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า 216 ล้านบาท/เดือน อัตราค่าไฟฟ้าต่อหน่วยโดยเฉลี่ย 3.00 บาท/หน่วย

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานองค์กรดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 39)

1. วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรชั้นนำในส่วนภูมิภาคด้านธุรกิจการให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เชื่อถือได้ สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

2. ภารกิจ

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องทั้งในประเทศและต่างประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งคุณภาพของสินค้าและการบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีการบริหารการจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพตลาดและพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ

3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อให้มีระบบไฟฟ้าที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานสากล มั่นคง เชื่อถือได้ และปลอดภัย

3.2 เพื่อจัดหาพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสมและเป็นธรรมให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า

3.3 เพื่อให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เสมอภาค ยุติธรรม ทั่วถึงและตรงตามความต้องการของลูกค้า

3.4 เพื่อประกอบธุรกิจบริการเสริมที่มีความได้เปรียบเชิงแข่งขัน เหมาะสมกับศักยภาพ ทรัพยากร และความพร้อมขององค์กร

3.5 เพื่อพัฒนาโครงสร้างองค์กรและปรับเปลี่ยนแนวคิด ทัศนคติของบุคลากร รวมทั้งการบริหารการจัดการและการดำเนินการต่างๆ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพสินค้าโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูงสามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจ

3.6 เพื่อเป็นบริษัทมหาชน สามารถระดมทุนในตลาดทุนได้

4. เป้าหมาย

4.1 ด้านการเงิน เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งทางด้านการเงิน โดยเน้นการเพิ่มรายได้ ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการขององค์กร รวมทั้งบริหารความเสี่ยงในด้านการลงทุนให้มีอัตราส่วนทางการเงินอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานการเงินที่กำหนดไว้ในแผนงาน โดยการเพิ่มผลกำไร ร้อยละ 10 ต่อปี ลดค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน รักษาระดับค่าใช้จ่ายพนักงานต่อหน่วยจำหน่าย (53.00 บาท/พันหน่วย) ค่าใช้จ่ายด้านอื่นๆ ต่อหน่วยจำหน่าย (75.00 บาท/ พันหน่วย) การให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำการการไฟฟ้าชั้น 1-2 (8 นาที 30 วินาที) และควบคุมระยะเวลาการจัดเก็บหนี้ค่าไฟฟ้าให้มีอายุหนี้ไม่เกิน 27 วัน

4.2 ด้านการพัฒนาธุรกิจ เพื่อขยายการเติบโตขององค์กรในธุรกิจเดิมที่ต่อเนื่องและขยายตัวไปยังธุรกิจอื่น ทั้งในแนวระดับและแนวดิ่ง เพื่อเพิ่มมูลค่าองค์กรและความสามารถในการแข่งขันของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยพยายามทำกำไรจากการทำธุรกิจเสริมเพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 และมีธุรกิจใหม่เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1 ธุรกิจ

4.3 ด้านการให้บริการลูกค้า เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเชิงรุก เพื่อเพิ่มความมั่นคงระบบไฟฟ้า และคุณภาพในการบริการตามระดับความสำคัญของกลุ่มลูกค้า เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด และรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าให้อยู่ในระดับไม่น้อยกว่าร้อยละ 77.5 ระดับการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 96 ควบคุมมาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า ไม่ให้เกินมาตรฐานที่กำหนดได้ โดยดัชนีค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งการเกิดไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (System Average Interruption Frequency Index : SAIFI) คือ = 10.80 ครั้ง/ราย/ปี และดัชนีค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเกิดไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (System Average Interruption Duration Index : SAIDI) คือ = 500 นาที/ราย/ปี ต้องควบคุมหน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า (Technical loss) ไม่ให้เกินมาตรฐาน เท่ากับร้อยละ 3.06 และควบคุมมาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดซื้อขาย มากกว่าร้อยละ 90

4.4 ด้านการพัฒนาองค์กรและการจัดการการบริหาร เพื่อเร่งรัดพัฒนาโครงสร้างองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ กับภาคเอกชนตามนโยบายของรัฐบาล และปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการไปสู่การบริหารจัดการแบบใหม่ที่คำนึงถึงประสิทธิภาพการมีส่วนร่วม ความคล่องตัว ความโปร่งใส ชัดเจน และเน้นความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานไว้ดังนี้ จำนวนผู้ใช้ไฟต่อพนักงาน เท่ากับ 457 ราย/คน ลดมูลค่าพัสดุไม่เคลื่อนไหว เท่ากับร้อยละ 20 ของพัสดุที่ไม่เคลื่อนไหวทั้งหมดใน พ.ศ. 2548 (ยกเว้นพัสดุอุปกรณ์ป้องกันสำรอง เปลี่ยนแทนของเดิมที่ชำรุด) จำนวนวัน

ในการฝึกอบรมพนักงาน 4 วัน/คน/ปี จำนวนพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไป ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานทั้งหมด

4.5 ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีเพิ่มคุณภาพการบริการลูกค้าโดยใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและรองรับการแข่งขันในเชิงธุรกิจ สนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยด้านการจำหน่าย และการพัฒนาอุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีคุณภาพ และพลังงานทดแทนโดยการส่งบุคลากรที่ใช้ระบบงานเข้ารับการอบรมตามแผนงานโครงการอย่างน้อยไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 โอนย้ายข้อมูลและติดตั้งระบบงานให้ได้ตามแผนงานโครงการ จำนวนร้อยละ 100 ความพึงพอใจของลูกค้าไม่น้อยกว่าร้อยละ 77.5 ติดตั้งระบบมิเตอร์อัตโนมัติ (Automated Meter Reading : AMR) ระบบอ่านมิเตอร์โดยเครื่องมือ (Hand held meter reading) ให้ได้ร้อยละ 100 ตามหลักเกณฑ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด สนับสนุนนวัตกรรมที่ผ่านความเห็นชอบจากกองวิจัยแล้วเขตละ 2 นวัตกรรม นำไปขยายผลใช้งาน

4.6 ด้านสังคมสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยรวมเป็นสำคัญ โดยการควบคุมดัชนีการประสบอุบัติภัยลดลงร้อยละ 5 การเกิดอุบัติภัยด้านการไฟฟ้ากับประชาชนทั้งในและนอกเคหะสถาน ลดลงร้อยละ 50 สัดส่วนของค่าใช้จ่ายด้านสังคม และสิ่งแวดล้อมต่อค่าใช้จ่ายดำเนินการไม่เกินร้อยละ 9

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน มีนโยบายในการบริหารงานดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 40)

1. จัดงานบริการในเชิงรุก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยใช้กลยุทธ์การตลาดเข้าถึงลูกค้าโดยตรง และศูนย์การให้บริการในจุด ๆ เดียว (One stop service center) บริการครบวงจร ณ จุดเดียวกัน
2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับองค์กรท้องถิ่นทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเตรียมสร้างเครือข่ายการให้บริการลูกค้าอย่างทั่วถึง
3. รักษามาตรฐานการให้บริการใน 5 กิจกรรมหลักที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9002 ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง พร้อมได้นำระบบ SAP เข้ามาควบคุมการทำงานได้แก่
   - 3.1 การติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
   - 3.2 การขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า
   - 3.3 การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
   - 3.4 การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย
   - 3.5 การจดหน่วย/พิมพ์บิล และเก็บเงินค่าไฟฟ้า
4. พัฒนาบุคลากรและระบบงานให้มีคุณภาพโดยใช้กิจกรรม QC 5ส. และ SLA อย่าง

ต่อเนื่อง

5. เร่งรัดงานบริการลูกค้าทุกรูปแบบเพื่อให้ทันต่อความต้องการใช้ไฟของลูกค้า

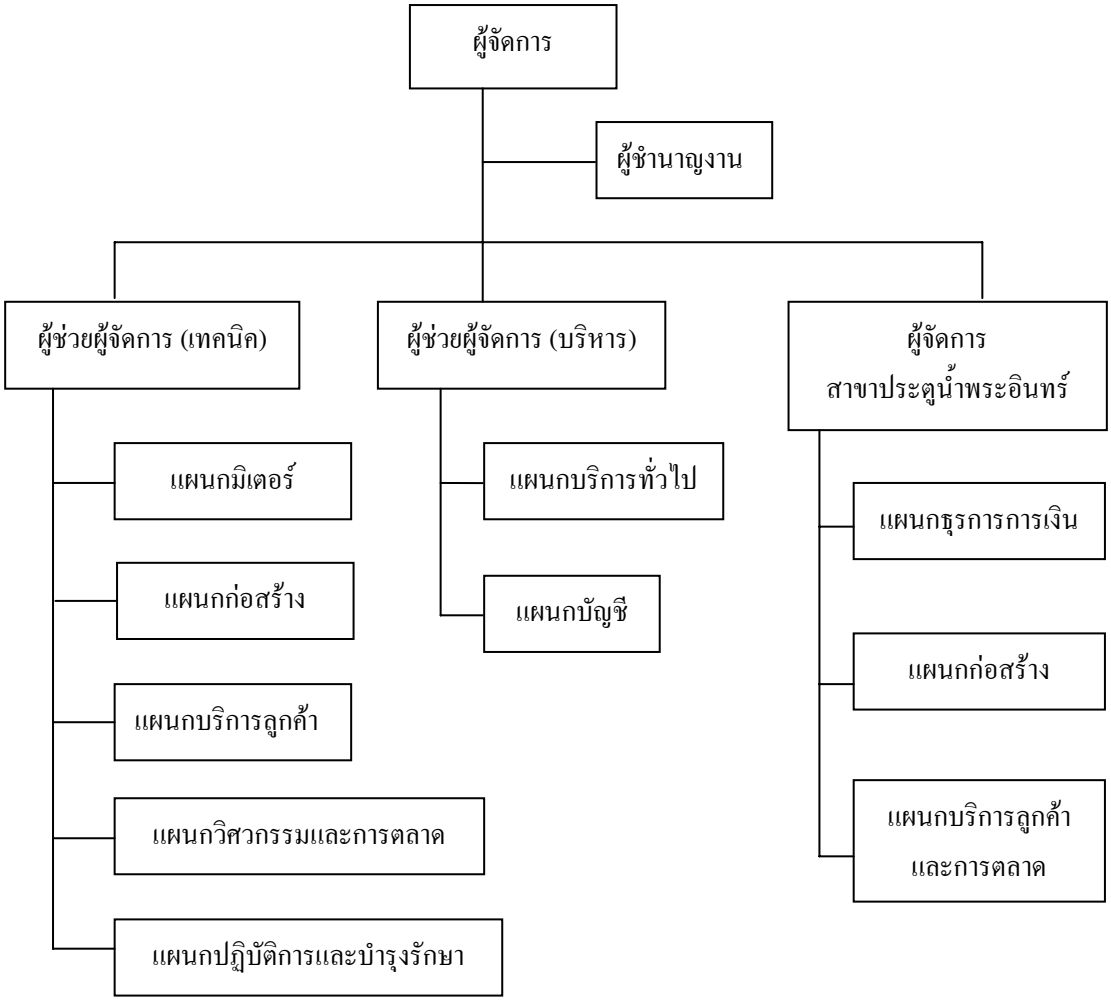
การให้บริการและขอบข่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 42)

1. ให้บริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าแก่ลูกค้าทุกประเภททั้งธุรกิจอุตสาหกรรม และบ้านอยู่อาศัย โดยได้รับการจ่ายไฟฟ้าแรงสูงจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิต

2. ขอบข่ายการให้บริการครอบคลุมทุกอำเภอ ตำบล และหมู่บ้านของอำเภอบางปะอิน ซึ่งมีสภานะการจ่ายไฟครอบคลุมในเขตพื้นที่ อำเภอบางปะอิน ร้อยละ 98.71 ส่วนที่เหลือยังไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากเป็นพื้นที่ชลประทาน ทั้งนี้ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้ารวม 114.6 เมกกะวัตต์ และแยกจ่ายไฟภายในเขตนิคมอุตสาหกรรม 49.4 เมกกะวัตต์

1.3 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีโครงสร้างการบริหารงาน ดังแสดงภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างบริหารงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 44

จากโครงสร้างบริหารงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอินอภิบายได้ว่า ปัจจุบันพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน มีจำนวนทั้งสิ้น 58 คน (พ.ศ. 2554) ประกอบด้วย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 44)

ตาราง 1 โครงสร้างบริหารงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน

ตำแหน่ง	จำนวนบุคลากร (คน)
ผู้จัดการ	1
ผู้ชำนาญการระดับ 8 และ 9	3
ผู้ช่วยผู้จัดการ	2
แผนกบริหารงานทั่วไป	2
แผนกบัญชีและและประมวลผล	12
แผนกวิศวกรรมตลาด	6
แผนกบริการลูกค้า	5
แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	10
แผนกมิเตอร์	8
แผนกก่อสร้าง	9
รวม	**58**

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2555 : 45

แผนกบริหารงานทั่วไป หน้าที่ความรับผิดชอบมีดังนี้

1. ดำเนินการด้านงานบุคคล
2. ดำเนินการและตรวจสอบการเบิกจ่ายสวัสดิการ
3. รับผิดชอบด้านธุรการและงานสารบรรณ
4. ดูแลความปลอดภัยของสำนักงาน และทรัพย์สิน
5. การจัดซื้อ – จัดจ้าง
6. งานตรวจสอบใบสำคัญและจัดทำใบสำคัญพร้อมตั้งหนี้ในระบบ
7. ประสานงานและติดตามผลอรรถคดีต่างๆ
8. ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน
9. งานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกบัญชีและประมวลผล หน้าที่ความรับผิดชอบมีดังนี้

1. งานด้านจดหน่วย และตรวจสอบหน่วย
2. งานด้านประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า
3. งานปรับปรุงค่ากระแสไฟฟ้า
4. งานด้านลูกค้ารายใหญ่
5. งานควบคุมใบเสร็จรับเงิน
6. งานการเก็บเงินและรับชำระเงิน
7. งานเร่งรัดติดตามหนี้
8. งานควบคุมการงดจ่ายไฟ
9. งานทะเบียนประกัน (เงินสด/ไม่ใช่เงินสด)
10. งานบัญชีลูกหนี้/เจ้าหนี้
11. งานด้านตัวแทน
12. งานปิดบัญชีประจำวัน
13. งานด้านการจ่ายเงินและภาษี
14. งานบริหารการเงิน
15. งานด้านบัญชีก่อสร้างและสินทรัพย์
16. งานด้านบริหารงบประมาณและการเงิน
17. งานด้านต้นทุน
18. การปิดงบการเงิน
19. งานวิเคราะห์งบการเงิน
20. งานศูนย์รวมข้อมูลและระบบเครือข่าย
21. งานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกวิศวกรรมตลาด หน้าที่ความรับผิดชอบมีดังนี้

1. งานวางแผนระบบไฟฟ้าและจัดการพลังงาน
2. งานบริการธุรกิจอุตสาหกรรม
3. งานลูกค้าสัมพันธ์
4. งานสารสนเทศทางการตลาด
5. งานส่งเสริมการตลาด
6. งานแผนปฏิบัติ
7. งานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกบริการลูกค้า หน้าที่ความรับผิดชอบ มีดังนี้

1. งานบริการรับคำร้อง
2. งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ
3. งานสำรวจ ออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ทั้งงบผู้ใช้ไฟ และงบ กฟภ.
4. งานบริการหลังการขาย
5. งานลูกค้าสัมพันธ์
6. งานส่งเสริมการตลาด
7. งานสารสนเทศทางการตลาด
8. งานตรวจสอบ วิเคราะห์ แก้ไข คุณภาพไฟฟ้า
9. งานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา หน้าที่ความรับผิดชอบ มีดังนี้

1. งานสั่งงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
2. งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า
3. งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า
4. งานก่อสร้างระบบจำหน่าย
5. งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
6. งานฮอทไลน์
7. งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า
8. งานบริการหลังการขาย
9. งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง
10. งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง
11. งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์
12. งานจัดทำฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)
13. งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม
14. งานควบคุมคลังพัสดุย่อยสำรอง งานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
15. งานปรับปรุงฐานข้อมูลระบบ GIS
16. งานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกมิเตอร์ หน้าที่ความรับผิดชอบ มีดังนี้

1. งานควบคุมคลังย่อยมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

2. งานติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม/ลด มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

3. งานตรวจสอบมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

4. งานอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ มิเตอร์แบ่งแดน และมิเตอร์ของผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP)

5. งานบริการหลังการขาย

6. งานจัดทำฐานข้อมูลระบบไฟฟ้า

7. งานควบคุมตรวจสอบเครื่องมือวัดไฟฟ้า

8. งานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

แผนกก่อสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบ มีดังนี้

1. งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุง ระบบไฟฟ้า

2. งานก่อสร้าง-ปรับปรุงระบบจำหน่าย และสายส่งไฟฟ้า

3. งานยานพาหนะและเครื่องมือกล

4. งานความปลอดภัยและชีวอนามัย

5. งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่

6. งานบริการหลังการขาย

7. งานปรับปรุงฐานข้อมูลระบบ GIS

8. งานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2525 : 494) ได้ให้ความหมายของการปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินไปตามระเบียบ แบบแผน การกระทำเพื่อให้เกิดความชำนาญ ปฏิบัติ ปรนนิบัติ รับใช้

สมยศ นาวีการ (2538 : 15) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไว้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านสถานการณ์

1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยผู้บริหารจะมีปัจจัยโดยตรงต่อปัจจัยเหล่านี้

1.2 อุปกรณ์ และวัตถุดิบที่ใช้ในการดำเนินงาน รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้วย

2. การรับรู้ทางด้านบทบาท หมายถึง แนวทางที่บุคคลให้ความหมายของเขา ประเภทของเขา กำลังความพยายามที่เขาเชื่อว่ามีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถและทักษะ โดยที่ความสามารถเป็นลักษณะของบุคคล และทักษะหมายถึง ระดับความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะอย่าง ความสามารถจะมีความสัมพันธ์กับทักษะบุคคลที่มีความสามารถ (Ability) ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรม โดยแรงจูงใจขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการเป็นผลของสภาพทางร่างกายและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ ส่วนความสามารถเป็นผลมาจากสิ่ง 3 ประการ คือ ประสบการณ์การศึกษาและฝึกอบรม อย่างไรก็ตามคนเราไม่สามารถทำงานโดยได้เหนือความสามารถของตน ดังนั้นถ้าผู้ใดรู้จักความสามารถของตนเองก็จะทำงานดี

สรุปการปฏิบัติ หมายถึง การกระทำอันเป็นไปตามแบบแผน หรือแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เกิดความชำนาญ และการเรียนรู้ในสิ่งนั้น ๆ ดีขึ้น การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรเป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการทั้งองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเป็นบุคคล สิ่งของเหตุการณ์ต่าง ๆ และองค์ประกอบภายในตัวบุคคล องค์ประกอบทั้งสองนี้ จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร

ณัฐธัญ ถนัดรบ (2545 : 13 -16) การทำงานหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีจุดประสงค์เพื่อสนองความต้องการ หรือเพิ่มให้เกิดความพอใจหรือขจัดปัญหาต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดความคับข้องใจในชีวิต

สมใจ ลักษณะ (2549 : 6) การปฏิบัติงาน คือ บุคคลที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถให้กลวิธีหรือสิ่งเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้บุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลยิ่งขึ้นอยู่เสมอ

ดารณี จุนเจริญวงศา (2548 : 16) สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นผลที่เกิดจาก ความรู้สึกความคิดเห็นที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใดและถ้าพบว่าดี ก็จะเกิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานแต่ถ้าหากพบว่าไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายของการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า การปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่โดยมีจุดประสงค์เพื่อสนองความต้องการที่จะสร้างผลงาน หรือเพิ่มให้เกิดความพอใจหรือขจัดปัญหาต่าง ๆ และคิดค้นดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลยิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

คำว่า ความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกสลับกันได้เสมอความคิดเห็นเป็นเพียงความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความคิดเห็น และการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้

ส่วนทัศนคติ มักจะหมายถึง ความพยายามที่จะทำ (Intention to act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัย และพฤติกรรม มีนักวิชาการทั้งของไทย และต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้น่าสนใจ

สิริพร บุญนันทน์ (2539 : 8) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น โดยอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออก ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ตามอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ความคิดเห็นอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ ตามกาลเวลา การแสดงออกความคิดเห็นอาจทำด้วยคำพูด หรือการเขียนก็ได้

วันเพ็ญ พัฒชา (2540 : 10) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางถ้อยคำ เกี่ยวกับทัศนคติ ความเชื่อ หรือค่านิยม แต่ความคิดเห็นไม่ใช่สิ่งเดียวกับทัศนคติเพราะในตัวของมันเองไม่จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทางอารมณ์ หรือทางพฤติกรรม

เสกสรร วัฒนพงษ์ (2542 : 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อทัศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงคิดเห็นต่อเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้

จตุพร ศรีวิริยะ (2548 : 13) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นสภาพความรู้สึกที่บุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกมาเลยก็ได้

จากความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นสภาพการแสดงออกทางด้านความรู้สึกเกี่ยวกับทัศนคติ ความเชื่อ หรือค่านิยมที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่งโดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมที่มีอยู่จากการประเมินผลสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้นในขณะนั้น ซึ่งความคิดเห็นอาจจะเปลี่ยนแปลงได้ ตามกาลเวลา โดยอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่ง เช่น คำพูด การเขียน ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกก็ได้

จากการศึกษาความสำคัญของความคิดเห็นของนักวิชาการและผลงานวิจัย พบว่าความคิดเห็นมีความสำคัญ ดังนี้

จตุพร ศรีวิริยะ (2548 : 15) กล่าวว่า ความคิดเห็นโดยทั่ว ๆ ไป จะต้องมีสิ่งประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และมีการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง – ต่ำ มาก – น้อย

วิธีวัดความคิดเห็นนั้นโดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ โดยผู้ที่จะตอบแบบสอบถามที่จัดทำไว้

สมโภช จัตุพร (2543 : 17) ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง มีผลมาจากความเชื่อหรือค่านิยม ต้องอาศัยความรู้ พฤติกรรม เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาก่อนที่จะตัดสินใจ แสดงออกมา การลงความเห็นเป็นไปในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจจะเป็นการถูกต้องหรือไม่ก็ตาม ซึ่งอาจมีปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ ประกอบด้วยความรู้ อารมณ์ ประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน

เพ็ญศรี ภิริสมบูรณ์ (2548 : 9) ความคิดเห็นเป็นการศึกษาหาความรู้ของบุคคล กลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใด แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจ ความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมทั้งในการฝึกหัดงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นไปตามความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน

จากความสำคัญของความคิดเห็น สรุปได้ว่า เป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก การศึกษาหาความรู้ของบุคคล กลุ่มคน ต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง มีผลมาจากความเชื่อหรือค่านิยม ต้องอาศัยความรู้ พฤติกรรม อารมณ์ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความรู้สึก และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐาน โดยมีสิ่งประกอบด้วย 3 อย่าง คือ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และมีการตอบสนอง แสดงออกมาโดยการพูด การเขียน ในลักษณะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง

ประเภทของความคิดเห็น มีนักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้

แรมเมอร์ (Remmer) (จตุพร ศรีวิริยะ. 2548 : 13) จำแนกความคิดเห็นออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบสุดได้แก่ ความรังเกียจ ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive contents) การมีความเห็นต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

จากประเภทของความคิดเห็นจากแหล่งที่มา สรุปได้ว่าความคิดเห็นจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่ง

สามารถทราบทิศทางได้ และ 2) ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ คือ การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น

เพ็ญศรี ภิริสมบูรณ์ (2548 : 12) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์และปัจจัยอื่น ๆ จึงมีวิธีวัดความรู้สึก ดังนี้

1. การฉายภาพ เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพ โดยภาพจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ

2. การสัมภาษณ์ เป็นการซักถามบุคคลช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต

3. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลา และเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดอยู่ว่าผู้ที่ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้

4. การเล่าความรู้สึก เป็นการวัดโดยการให้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา ถึงแม้จะไม่สามารถวัดความคิดเห็นได้โดยตรงแต่เนื่องจากความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้วยภาษาพูด ภาษาเขียน จึงสามารถวัดได้จากการแสดงออกดังกล่าว โดยอาศัยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น การตอบแบบสอบถาม การฉายภาพ การสัมภาษณ์ และการเล่าความรู้สึก เป็นต้น

จากการวัดระดับความคิดเห็น สรุปได้ว่า การวัดระดับความคิดเห็นเป็นการวัดความรู้สึกของแต่ละบุคคลจากแรงจูงใจ และการรับรู้ ประสบการณ์และปัจจัยอื่น โดยมีวิธีวัด 4 วิธี ได้แก่ 1) การฉายภาพ วัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพที่จะกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมาโดยขึ้นกับประสบการณ์ที่ได้รับ 2) การสัมภาษณ์ เป็นการซักถามให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต 3) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดความคิดเห็น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมา และ 4) การเล่าความรู้สึก เป็นการวัดโดยการให้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา

สิริพร บุญนันท์ (2549 : 6) กล่าวว่าความคิดเห็นหมายถึงการแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นความรู้เดิมประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

วุฒิภาพ ภาพยนตร์ (2540 : 144) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง การนำความนึกคิดของตนเองที่มีอยู่ในเรื่องต่าง ๆ การที่จะแสดงความคิดเห็นได้นั้นตนเองต้องมีความรู้ ความสามารถในสิ่งดังกล่าวการแสดงความคิดเห็นนั้นคล้ายคลึงกับทัศนคติโดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้นเกี่ยวข้องกับการตั้งคำถามตลอดทั้งสถานการณ์ที่ให้ตนเองแสดงความคิดเห็นด้วย

วรารัตน์ เขียวไพรี (2542 : 56) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความคิดที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนมีความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้พบบางครั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์เข้ามาประกอบเพื่อประเมินผลในการเลือกตัดสินใจ

สินีนุช ครุฑเมือง (2538 : 144) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์สภาวะแวดล้อมและพฤติกรรมระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่ตนไม่เกี่ยวข้องนั้น ก็เพื่อจะได้เป็นเครื่องช่วยพิจารณาประเมินค่าก่อนมีการตัดสินใจแสดงออกการแสดงความคิดเห็นอาจแสดงถึงการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

ทรงกรด ภู่ทอง (2545 : 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึงความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการแสดงออกซึ่งวิจารณญาณที่มีต่อเรื่องหนึ่ง เป็นเรื่องของจิตใจและเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ความคิดเห็นคล้ายกับทัศนคติ แต่เป็นความรู้สึกที่ผิวเผินหรือหยาบกว่าทัศนคติ

ทนงเกียรติ เจริญวงค์เพ็ชร์ (2545 : 9) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกและความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แสดงออกด้วยวาจาหรือการเขียน ทั้งนี้ขึ้นกับภูมิหลังทางสังคมความรู้ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วย

ปทานุกรมสังคมวิทยา (ราชบัณฑิตยสถาน. 2525 : 246) กล่าวว่า ความคิดเห็น ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำ ว่า Opinion ในภาษาอังกฤษ หมายถึง 1) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันเสมอไปก็ตาม 2) ทัศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง 3) คำแถลงที่ยอมรับนับถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา

กู๊ด (Good. 1973 : 339) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นหมายถึงความเชื่อ ความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเห็นการถูกต้องหรือไม่

มอร์แกนด์ และ คิง (Morgan & King. 1969 : 750) กล่าวว่าความคิดเห็นคือการยอมรับในคำพูดที่เกิดขึ้นโดยทัศนคติ

อิสสาด (Issak. 1981 : 203) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางคำ พูด หรือคำ ตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะจากคำ ถามที่ได้รับ

โคลาซา (Kolasa. 1960 : 386) มีความเห็นว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกมาของแต่บุคคล ในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจาก

กรณีแวดล้อม (Circumstance) หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลจาก ความโน้มเอียง (Predisposition) ความโน้มเอียงที่ทำให้บุคคลปฏิบัติตาม ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างทัศนคติ (Attitude structure) ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็น และมีอิทธิพลต่อการแสดงออก ส่วนทัศนคตินั้นคือ ความโน้มเอียงในการแสดงออกมาของบุคคลอื่น สถานที่ สภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

จากความหมายของความคิดเห็นของบุคคลต่างๆ พอสรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงทางด้านความรู้สึกนึกคิด การตัดสินใจ และความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์หนึ่ง ด้วยการพูดหรือการเขียนโดยอาศัยพื้นความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ อารมณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็นของแต่ละคน ความคิดเห็นจึงมีได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลอาจจะเป็นที่ยอมรับหรือ ปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา หรือประสบการณ์ที่ได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลที่ได้พบ บางครั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์เข้ามาประกอบเพื่อประเมินผลในการเลือกตัดสินใจ โดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้นมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทัศนคติอาจแสดงถึงการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy) ทฤษฎีลำดับความต้องการมาสโลว์ (Maslow. 1954 : 80-91) ได้วางหลักไว้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างที่อยู่ภายในทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพล ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับ การตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วจะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป
3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

นอกจากนี้มาสโลว์ (Maslow) ยังได้เสนอลำดับความต้องการของมนุษย์ โดยแบ่งไว้เป็น 5 ลำดับขั้นจากต่ำไปสูงดังนี้ คือ

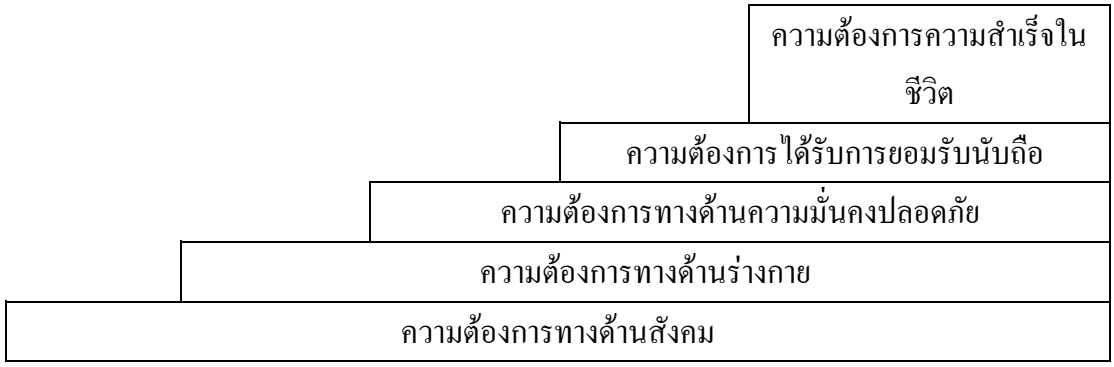
1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อนที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security or safety needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or belongings needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem needs) โดยทุกคนในสังคมมีความต้องการและปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งมี 2 ประเภท คือ อันดับแรกคือความต้องการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถ และความมีอิสรเสรี อันดับที่สองคือ ความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือ และเห็นความสำคัญ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการของบุคคลถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นหลังความต้องการต่าง ๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นระดับความต้องการสูงสุด เป็นความต้องการบรรลุความหวังของตนและการได้ใช้ความสามารถทำในสิ่งที่ตนคิดริเริ่มอย่างเต็มที่ ความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้นของมาสโลว์ดังกล่าวไว้ข้างต้น ได้แสดงไว้โดยภาพประกอบ 4



3

ภาพประกอบ 4 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์

ที่มา : มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 80-91)

จากการสังเคราะห์ ทฤษฎีจูงใจของมาสโลว์ สามารถสรุปเป็นแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้ ความต้องการของมนุษย์ระดับขั้นหนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในระดับต่อไป ดังนั้นการจูงใจให้คนทำงานมีประสิทธิภาพต้องเข้าใจความต้องการและสนอง ความต้องการนั้น อันจะเป็นการจูงใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Z & Y Theory) แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1960 : 44) ได้สรุปสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคน ซึ่งข้อสมมติฐานทั้งสอง คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y โดยเปรียบเทียบลักษณะของคนที่แตกต่างกัน ดังนี้

ทฤษฎี X แมคเกรเกอร์ ได้ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวกับตัวคนว่ามีลักษณะดังนี้ คือ

1. ลักษณะของคนโดยทั่วไป จะไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วเมื่อมีโอกาส

2. เมื่อบุคคลไม่ชอบงาน วิธีการที่จะให้บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ได้ จึงต้องมีการบังคับ ควบคุม กำกับ หรือ ข่มขู่ โดยใช้การลงโทษต่าง ๆ

3. บุคคลโดยทั่วไป มักจะชอบวิธีการดังกล่าวและอยากที่จะให้มีการบังคับสั่งการ โดยตัวผู้บริหารเหล่านั้น ทั้งนี้เพื่อที่จะได้หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่าง ๆ คนโดยทั่วไปจะไม่มีความกระตือรือร้นหรือใฝ่สูง และมีความต้องการในเรื่องความมั่นคงเป็นสำคัญเท่านั้น

ทฤษฎี Y ภายหลังจากที่วิชาการความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ได้รับการศึกษา และค้นคว้าอย่างกว้างขวาง มีผลให้เกิดข้อสมมติฐานเกี่ยวกับคนขึ้นมาใหม่ แมคเกรเกอร์ ได้สรุปไว้ในทฤษฎี Y ของตนเองว่า

1. คนโดยทั่วไปมิใช่ว่าจะรังเกียจหรือไม่ชอบทำงานเสมอไป คนอาจถือว่าเป็นสิ่งที่สนุกสนานหรือให้ความเพลิดเพลินได้ด้วยงานต่าง ๆ จะเป็นสิ่งที่ดี หรือเลวย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของการควบคุม และการจัดการอย่างเหมาะสม ซึ่งในสิ่งหนึ่งที่สามารถตอบสนองสิ่งจูงใจของคนได้

2. การออกคำสั่ง การควบคุม การปูนบำเหน็จรางวัล การลงโทษทางวินัย มิใช่เป็นวิธีเดียวที่จะทำให้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน คนเราจะปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การก็ต่อเมื่อเขามีความศรัทธาต่อวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น

3. ด้วยเหตุผลดังกล่าว การที่คนยินดีผูกมัดตนเองต่องานขององค์การย่อมมีผลทำให้งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งจูงใจที่จะปฏิบัติงาน

4. ถ้าหากงานต่าง ๆ ได้มีการจัดอย่างเหมาะสมแล้ว คนงานจะยอมรับงานดังกล่าว และอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงานนั้นด้วย

5. ถ้าหากได้มีการเข้าใจถึงคนโดยถูกต้องแล้ว จะเห็นได้ว่าคนโดยทั่วไปจะมีคุณสมบัติที่ดี คือ มีความคิดความอ่านที่ดี มีความฉลาดและมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การได้อย่างดี

จากการสังเคราะห์ ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ สามารถสรุปเป็นแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ได้ ดังนี้ มนุษย์โดยเฉลี่ยพยายามหลีกเลี่ยงงานดังนั้นผู้บริหารต้องใช้วิธีการบังคับลงโทษมีการตั้งเป้าหมายขององค์การเมื่อเขามีความศรัทธาต่อวัตถุประสงค์ขององค์การนั้นก็จะทำงานอย่างเต็มความสามารถซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

3.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) (Two-Factors Theory) มีชื่อเรียกหลายชื่อ เช่น Dual Factors Theory; Motivation-Maintenance และ Motivation-Hygiene Theory เป็นต้น เป็นผลจากการศึกษาสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในเมืองพิตสเบอร์ก เกี่ยวกับสิ่งที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน

1. สิ่งที่ทำให้คนงานเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) หากขาดสิ่งเหล่านี้ไป (แต่เมื่อมีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นตัวจูงใจในการทำงาน เป็นเพียงแต่ไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการทำงานเท่านั้น) มักเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่ง เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยธำรงรักษา (Hygiene or maintenance factors) หรือปัจจัยป้องกันรักษาหรือปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene factors) เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวที่มีความสำคัญน้อยมากเมื่อเทียบกับปัจจัยกระตุ้นดลใจ ประกอบด้วย

1.1 เงินเดือน (Salary) หรือค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจเป็นในรูปของค่าจ้าง เงินเดือนหรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสได้รับแต่งตั้ง โยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งในหน่วยงานที่มีชั้นยศสูงขึ้น หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

1.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal relationship) หมายถึงการปะทะสังสรรค์ของบุคคลอื่นๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน

1.4 สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่นหรือเป็นการรับรู้หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้นๆ อยู่ในฐานะตำแหน่งใดในองค์การ

1.5 การนิเทศ (Supervision) หมายถึง สถานการณ์ที่ผู้นิเทศน์สามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ที่ทำงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการทำงานอิสระก็ตาม

1.6 นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

1.7 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition) สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงานรวมทั้งผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

1.8 สภาพความเป็นอยู่ (Person life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตนาที่ดีต่องานของเขา

1.9 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security) หมายถึงความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่งและสถานที่นั้นอย่างมั่นคง

2. สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ (Satisfaction) หากมีสิ่งเหล่านี้อยู่ หากขาดหายไปจะทำให้ไม่มี ความพึงพอใจ (No satisfaction) แต่ไม่ถึงกับทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) มักเกี่ยวข้องกับตัวงานที่ทำอยู่ซึ่ง เฮอร์ซเบอร์ก เรียกว่า ปัจจัยกระตุ้นดลใจหรือปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวก ประกอบด้วย

2.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ หรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่จำเป็นนั้นก็คือ งานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถแรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่งคือ ระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

2.2 ความก้าวหน้า (Advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

2.3 การยอมรับนับถือ (Esteemed) เป็นผลมาจากความสำเร็จ ซึ่งการยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น การชมเชยด้วยคำพูด หรือการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจต่อเนื่องกันไป

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขา จะช่วยทำให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการมีโอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกก็จะลดลง

2.5 ลักษณะของงาน (The work itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นข้นอยู่กับการปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติจะต้องท้าทายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

โดนเนลลี่, กิบสัน และไอเวนซีวิค (Donnelly, Gibson & Ivancevich. 1989 : 312-A) ผลการศึกษาของ เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) ดังกล่าวนับว่าตรงข้ามกับทัศนะดั้งเดิมเกี่ยวความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งคนงานจะมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพึงพอใจในการทำงานบนเส้นที่ต่อเนื่องกัน จากทัศนะของเฮอร์ซเบอร์ก ดังกล่าว มีผู้ให้ความเห็นว่าการ ที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานนั้น ควรพัฒนาหรือเพิ่มคุณค่าของงาน (Job enrichment) มากกว่าการขยายเนื้องาน (Job enlargement) ให้เนื้องานมีความท้าทาย ให้ความเป็นอิสระในการทำงานอย่างไรก็ตามทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก ได้รับการวิจารณ์ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่เกี่ยวกับความแตกต่างกันในการแปลความ และเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัยที่ใช้ ลูเชนส์ (Luthans. 1981 : 85) ในลักษณะแรก พบว่าทฤษฎีของ เฮอร์ซเบอร์ก สามารถตีความได้ถึง 5 แง่มุม ดังนี้ คือ แง่มุมแรกมองว่า ปัจจัยจูงใจทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ และปัจจัยค้ำจุนทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ แง่มุมที่สอง มองว่าปัจจัยจูงใจทุกตัวร่วมกันส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ และปัจจัยค้ำจุนทุกตัวต่างร่วมกันส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าปัจจัยจูงใจทุกตัวรวมกัน แง่มุมที่สามมองว่า ปัจจัยจูงใจแต่ละตัวส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าความไม่พึงพอใจ และในทางกลับกันปัจจัยค้ำจุนแต่ละตัวส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ แง่มุมที่สี่มองว่า ปัจจัยค้ำจุนแต่ละตัวส่งผลต่อความไม่พึงพอใจมากกว่าปัจจัยจูงใจตัวใดๆ และในทางกลับกัน ปัจจัยจูงใจแต่ละตัวส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัย ค้ำจุนตัวใด ๆ แง่มุมที่ห้ามองว่า มีเฉพาะปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และมีเฉพาะปัจจัยค้ำจุนเท่านั้นที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจ (ตามทัศนะที่อธิบายข้างต้น) ในลักษณะหลังเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยนั้น ปรากฏว่า มีผู้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยที่แตกต่างจากที่ เฮอร์ซเบอร์ก ใช้แล้วพบว่า ได้ผลที่แตกต่างออกไป คือ พบว่าไม่สามารถจำแนกได้อย่างชัดเจนว่าปัจจัยใดที่นำไปสู่ความพึงพอใจและปัจจัยใดที่นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ และยังมีงานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งที่ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเช่นเดียวกับ เฮอร์ซเบอร์ก แต่ได้ผลที่ไม่ตรงกัน โดยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นสามารถส่งผลต่อทั้งความ พึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน เฮาส์และวิคดอร์ (House & Wigdor) (Dunham. 1984 : 211) ให้ทัศนะว่าเฮอร์ซเบอร์ก ศึกษาค่อนข้างง่ายเกินไป และจากการ

วิเคราะห์ผลงานใหม่ของเขาพบว่า 1) เหตุการณ์ใด ๆ สามารถจะส่งผลต่อความพึงพอใจให้คนหนึ่งได้ แต่อาจส่งผลต่อความไม่พึงพอใจให้อีกคนหนึ่งได้ 2) ปัจจัยหนึ่ง ๆ สามารถส่งผลต่อทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในคนงานกลุ่มเดียวกัน 3) ปัจจัยจูงใจสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากกว่าปัจจัยค้ำจุน

นอกจากนั้น วรูม (Vroom) (Hellriegel & Slocum. 1982 : 148) ยังให้ทัศนะอีกว่า ทฤษฎีของ เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) คล้ายคลึงกับทฤษฎีของมาสโลว์มาก และในทางปฏิบัติได้พิสูจน์ยืนยันว่า ทฤษฎีทั้งสองค่อนข้างเป็นจริงและใช้ได้กับกลุ่มอาชีพที่มีตำแหน่งสูง เช่น วิศวกรหรือนักบัญชี เป็นต้น แต่เมื่อนำไปใช้กับพนักงานระดับต่ำกว่าลงไป ผลปรากฏว่าไม่เป็นไปตามที่กล่าวมาทีเดียวนักแต่ อย่างไรก็ตามแม้จะมีข้อวิจารณ์และข้อสงสัยต่อทฤษฎีของ เฮอร์ซเบอร์ก ค่อนข้างมาก แต่ก็ถือว่า เป็นการทดสอบกันดีกว่าที่จะวางเฉย ขณะเดียวกัน ก็มีผู้นำทฤษฎีนี้ไปประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลาย

จากการสังเคราะห์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบอร์ก และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ได้ ดังนี้ ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นให้มนุษย์มีความพอใจในงาน ส่วนปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่จะช่วยกระตุ้นให้มนุษย์มีความพอใจที่จะทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารต้องสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยจูงใจ

3.4 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom)

สมใจ ลักษณะ (2549 : 207) ทฤษฎีความคาดหวัง วรูม (Vroom) กล่าวถึงกระบวนการในความคิดของบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน หลักการสำคัญของทฤษฎี กล่าวถึงแรงจูงใจในการทำงานใดๆ มาจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความหวังในการพยายาม (Expectancy) แรงจูงใจในการทุ่มเทพลังกายพลังความคิดเพียรพยามตั้งใจทำงานจะขึ้นกับความคาดหวังที่บุคคลนั้นคิดว่า ถ้าใช้ความพยายามมากขึ้นจะทำงานได้ผลดีจริงหรือไม่ (Effort - performance Expectation) ดังสัญลักษณ์

E (ความพยามในการปฏิบัติงาน) ⟶ P (ผลการปฏิบัติงาน)

2. ความคาดหวังในผลตอบแทนจากผลการปฏิบัติงาน (Instrumentality) แรงจูงใจในความพยายามทำงานจะขึ้นกับความคาดหวังในผลตอบแทนที่จะได้รับจากผลการปฏิบัติงาน (Performance - outcome Expectation) นั่นคือแรงจูงใจในการทำงานจะขึ้นอยู่กับความคิดของบุคคลว่า ถ้าฉันทำงานนี้ได้สำเร็จฉันจะได้ผลอะไรตอบแทน ดังสัญลักษณ์ความคาดหวัง

P (ผลการปฏิบัติงาน) ⟶ **O (ผลตอบแทน)**

3. ความมีค่าของผลตอบแทน (Valence) แรงจูงใจในความพยายามจะขึ้นอยู่กับความคาดหวังไกลไปถึงความมีค่าของผลตอบแทน (Value of outcome) เช่นรางวัลที่จะได้รับ

จากแนวคิดของนักวิชาการและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า การกระทำเป็นผลจากแรงจูงใจและความสามารถ แรงจูงใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่บุคคลคาดว่าจะได้ผลจากที่เขาได้พยายาม แรงจูงใจประกอบไปด้วยทั้งแรงจูงใจภายในภายนอก แรงจูงใจภายใน คือความพึงพอใจที่ประสบความสำเร็จ และแรงจูงใจ ภายนอกคือรางวัลที่ได้รับ และพฤติกรรมของบุคคลจะประกอบไปด้วยความสามารถ ความพยายาม และการรับรู้เรื่องบทบาทของตน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บัญชา อึ่งสกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพความสำเร็จของงานในการแก้ไขปัญหา ผลการศึกษา พบว่า ความสำเร็จของงานเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้สามารถเลือกในการแก้ปัญหาได้จากทางเลือกหลาย ๆ ทาง โดยการประเมินทางเลือก จะทำให้สามารถระบุหรือกำหนดทางเลือกที่จะทำการพัฒนาได้ ดังนั้นผู้บริหารการศึกษาต้องมีการตัดสินใจในทุกระดับทั้งในด้านการวางแผน หรือการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าโดยใช้กระบวนการแก้ปัญหาเพื่อการตัดสินใจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำงานด้วยความมุ่งมั่นและจริงจัง

จุรีพร คำแสน (2545 : บทคัดย่อ) การศึกษาความต้องการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) หาตัวแบบความต้องการใช้ไฟฟ้า แต่ละเดือนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2)เพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างความต้องการใช้ไฟฟ้ากับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้คือ วิธีบอกซ์-เจนกินส์ หรือเรียกว่า ARIMA Model กับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ข้อมูลที่ใช้ได้แก่การใช้ไฟฟ้า และจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดือน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 ถึง พ.ศ. 2544 หาตัวแบบแต่ละอนุกรมเวลาตามขั้นตอนการสร้างตัวแบบของบอกซ์-เจนกินส์ ซึ่งได้แก่ การกำหนดตัวแบบ การประมาณค่า และการตรวจสอบตัวแบบ จากนั้นใช้ตัวแบบ ที่ได้พยากรณ์ค่าในอนาคต มีอนุกรมเวลาที่วิเคราะห์จำนวน 27 อนุกรมเวลา ผลการศึกษาพบว่ามี 22 ใน 27 อนุกรมเวลาเป็น ARIMA Model ที่มีฤดูกาลที่เหลือเป็นแบบอัตสหสัมพันธ์ (Autoregressive) สำหรับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พบว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการใช้ไฟฟ้ากับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในประเภทบ้านอยู่อาศัยขนาดเล็กมีค่าสูงทั้ง 3 เขต ประเภทอื่นๆ ที่เหลือพบว่าแตกต่างกัน

มงคล ประเทศรัตน์ (2545 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่งจังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองเทศบาล/สุขาภิบาล จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.89 ประกอบกิจการประเภทอื่น ๆ จำนวน 47 รายคิดเป็นร้อยละ 31.13 ใช้มิเตอร์ประเภท Demand จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.76 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.98 ราย 2) ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการทั่วไปเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านการบริการหลังการขาย ด้านการบริการก่อนการขายและด้านเทคนิคตามลำดับ ส่วนด้านการบริการเสริม มีความพึงพอใจปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีที่ตั้งของสถานที่ใช้ไฟฟ้าต่างกัน ประกอบกิจการต่างกัน และประเภทมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้าที่ชำระค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ธีระ จันทร์วิจิตรกุล (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหม้อแปลงไฟฟ้าของโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เหตุผลในการตัดสินใจซื้อหม้อแปลง คือต้องการขยายกำลังการผลิต บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการซื้อหม้อแปลงคือเจ้าของกิจการ ปัจจัยภายนอกด้านภาวะเศรษฐกิจไม่มีผลต่อการซื้อหม้อแปลง ส่วนปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ ด้านความคงทน และการบริการหลังการขายที่รวดเร็ว ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงาน ความรู้ความสามารถของพนักงานในระดับมากที่สุด

ประสิทธิ์ ตาสุวรรณ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นประเภทที่อยู่อาศัย มีค่าใช้ไฟฟ้า ต่ำกว่า 1,000 บาท/เดือน ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีค่าใช้ไฟฟ้า 10,001 – 50,000 บาท/เดือน และผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทส่วนราชการและองค์กรส่วนใหญ่มีค่าใช้ไฟฟ้า 5,001 – 10,000 บาท/เดือน ปัจจัยภายในผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลแม่โจ้เห็นว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถด้านทักษะและประสบการณ์ การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของ

บุคลากรวัสดุอุปกรณ์ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ส่วนผู้ใช้ไฟในเขตเทศบาลสันทรายเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถด้านทักษะและประสบการณ์การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ในขณะที่ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งเขตเทศบาลแม่โจ้และเขตเทศบาลสันทรายเห็นว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

เกรียงไกร นันทวัน (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตย พบว่า 1) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจ ต่อการบริการของกองบริการการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย ในระดับปานกลาง ทั้งความพึงพอใจรวม ความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบไฟฟ้า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร 2) ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการจากกองบริการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตยพบว่า ไม่มีปัญหาทำให้ทำให้เกิดอุปกรณ์ไฟฟ้าเสียหาย มีปัญหาไฟกระพริบอยู่ในระดับน้อยที่สุด และมีปัญหาไฟฟ้าดับและไฟฟ้าตกอยู่ในระดับน้อย 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของกองบริการการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย มีจำนวน 5 ปัจจัยได้แก่ อาชีพ ค่าไฟฟ้า สื่อทีรับทราบข้อมูลข่าวสารจากการไฟฟ้านครหลวง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าไปถึงที่เกิดเหตุหลังได้รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง และประเภทของบริการที่ใช้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตย ดังนี้ 4.1) ควรปรับปรุงสถานที่หน้าเคาน์เตอร์รับชำระเงินเนื่องจากมีความแออัดในบางครั้ง 4.2) ควรปรับปรุงเรื่องบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น 4.3 พนักงานไฟฟ้าควรให้บริการด้วยความเต็มใจและไม่ใช้อารมณ์กับประชาชน 4.4) ควรมีการผ่อนผันการตัดกระแสไฟฟ้าเพื่อไม่ให้ประชาชนเดือดร้อน 4.5) ควรแก้ไข้อุปกรณ์หรือระบบไฟฟ้าให้สามารถใช้งานได้ทันทีในขณะแจ้ง 4.6) ต้องการให้ค่าไฟราคาถูกกว่านี้

สรศักดิ์ ศรีโสภาพ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี พบว่า 1) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้ลูกค้า 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อายุ และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความ

พึงพอใจในภาพรวมและรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจทุกด้านแตกต่างกัน 3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ต่างกัน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน 4) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน และขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน 5) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีลักษณะของสถานที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน 6) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้ลูกค้าแตกต่างกัน และด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ปัญญา นพศรี (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการติดตั้งและซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านของผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า 1) ลักษณะการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่พบว่ามีขนาดมิเตอร์ตั้งแต่ 5 แอมป์ วัตถุประสงค์ใช้ไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง มีความต้องการใช้บริการขอการไฟฟ้าเพื่อติดตั้งมิเตอร์ระยะเวลาการใช้งานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี สาเหตุที่ติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าเนื่องจากมีอุปกรณ์ชำรุดและต้องการตรวจซ่อม ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้การไฟฟ้าเป็นผู้ดำเนินการติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นผู้ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า 2) ระดับการตัดสินใจใช้บริการติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านของผู้ใช้ไฟฟ้าด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านสถานที่จัดให้บริการ และด้านผู้ให้บริการ มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด ส่วนด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาดมีระดับการตัดสินใจมาก 3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวแตกต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีขนาดมิเตอร์ที่ติดตั้ง และระยะเวลาการใช้ไฟฟ้าที่แตกต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุรวุฒิ เริงมงคล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี พบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 30 – 40 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท การศึกษาปริญญาตรี 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความ

พึงพอใจรับมาก อันดับที่ 1 คือ ด้านการบริการของบุคลากร รองลงมาด้านกระบวนการบริการ ด้านมาตรฐานการบริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันและ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ.05 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สวัสดิ์ ผงคลี (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคอุตสาหกรรมต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง ที่มีความต้องการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ แต่ไม่เกิน 1,000 กิโลวัตต์ ผลการวิเคราะห์ ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคอุตสาหกรรม ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ ความเข้าใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ หากไฟฟ้าดับฉุกเฉินท่านสามารถโทรศัพท์แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ตลอดเวลา ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์มากที่สุดคือ ไม่ทราบว่าการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายจะได้รับบริการใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 55 รองลงมาคือ ไม่ทราบการจัดรายการวิทยุทางคลื่น FM 101.75 Mherz ในช่วงเวลา 09.30 – 10.00 น. ทาง สวท. บุรีรัมย์ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับไฟฟ้า ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนด้านคุณภาพ ความเชื่อถือ และไว้วางใจ และการอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นควรจัดให้มีหน่วยบริการซ่อมบำรุงปรับปรุงระบบจำหน่ายภายในสถานประกอบการหลังเวลาราชการ รองลงมาคือ จัดให้มีจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้าเพิ่มเติม เนื่องจากสำนักงานการไฟฟ้าอยู่ห่างไกลชุมชน สร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้มีความเท่าเทียมกัน จัดทำขั้นตอนในการขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ ให้ชัดเจน

กิตติพงษ์ โสภาพงษ์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ

อยู่ระหว่าง 36-45 ปี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 -10,000 บาท และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของบุคลากรเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความสะดวกรวดเร็วจากบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย โดยรวมไม่แตกต่างกัน 4) ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น การกำหนดกฎเกณฑ์ เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้า ว่าขั้นตอนในควรใช้ระยะเวลาเท่าใดเพื่อความเหมาะสม และอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า จัดทำแผ่นพับเอกสาร เผยแพร่วิธีการประหยัดพลังงาน การแก้ไขปัญหาด้านการใช้ไฟฟ้าภายในบ้านเบื้องต้น

ธิดารัตน์ ภูเดช (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ส่วนที่เหลือ 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความโปร่งใส ด้านมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้า และด้านความเสมอภาค 2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) สำหรับข้อเสนอแนะ เช่น เจ้าหน้าที่ ควรสามารถดา เนินการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 6 เดือน หลังได้รับแจ้ง ควรเพิ่มช่องทางในการชำระค่าไฟฟ้า เช่น ตามร้านสะดวกซื้อ และควร ติดตั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ เพิ่มเติม

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่งคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

และด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเหล่านี้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน และรวมถึงการบริหารงานที่ดี สิ่งที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ถือเป็นส่วนสำคัญ