

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม จากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 58 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ และค่าแอลเอสดี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ มีฝ่ายงานเป็นฝ่ายบริการ มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงานด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงาน โดยรวมคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

3.1 พนักงานที่มีเพศ ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบาย

ของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านลักษณะของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงานด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงาน โดยรวมคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ด้านลักษณะงานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้องมิใช่ความรู้ความสามารถสูงงานที่ต้องใช้ทักษะ และงานที่ไม่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมงคล ประเทศรัตน์ (2545 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านโป่งจังหวัดราชบุรี พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านนโยบายและการบริหารงาน ข้อที่มีความคิดเห็นมาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้องมีการกำหนดภาระงานและหน้าที่ความรับผิดชอบเหมาะสมตรงตามความสามารถของพนักงานโดยถือปฏิบัติเป็นแนวทางในการดำเนินการ โดยกำหนดเป็นเป้าหมาย จุดประสงค์ แผนการปฏิบัติงาน โดยเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมและรับรู้ในบทบาทหน้าที่ การจัดระบบงานและมอบหมายงาน การจัดระบบข้อมูล ข่าวสาร การพัฒนาบุคลากร และการวัดผลงานและติดตามงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของประสิทธิ์ ตาสวรรณ (2548 : บทคัดย่อ) เรื่องประสิทธิภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยภายในผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลแม่โจ้ เห็นว่า ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถด้านทักษะและประสบการณ์ การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงามและความสะอาดของสถานที่ทำงาน จำนวนอุปกรณ์ในการทำงาน ความสะดวกสบายในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน และความเหมาะสมในการจัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยในหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกรียงไกร นันทวัน (2549 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตย พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจ ต่อการบริการของกองบริการการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย ในระดับปานกลาง ทั้งความพึงพอใจรวม ความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบไฟฟ้า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร

1.4 ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและสนับสนุนในตำแหน่งหน้าที่ ในการได้รับการพิจารณาความดีความชอบ โดยให้โอกาสเลื่อนยศ การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการมีโอกาสให้ไปศึกษาอบรมดูงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่ตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สรศักดิ์ ศรีโสภภาพ (2550 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบในการทำงาน มีการช่วยเหลือและร่วมมือทำงานด้วยความเต็มใจและมีการทำงานเป็นทีม มีการแสดงความคิดเห็น และช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สวัสดิ์ ผงกลี (2553 : บทคัดย่อ) เรื่องความรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคอุตสาหกรรมต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.6 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก พนักงานได้รับค่าจ้าง ค่าเบี้ยขยัน ค่าครองชีพที่ได้รับเหมาะสม สัมกับความสามารถและปริมาณงานที่ปฏิบัติ มีความเป็นธรรมในการขึ้นค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง รวมถึงสวัสดิการวันหยุดที่ทางบริษัท กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของวิจัยของ กิตติพงษ์ โสภภาพงษ์ (2553 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

1.7 ด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ที่กำหนด รวดเร็ว ถูกต้องสำเร็จตรงเวลาที่กำหนดและบรรลุวัตถุประสงค์เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชิดารัตน์ ภูเดช (2554 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. การปฏิบัติงานของพนักงาน

1.1 ด้านลักษณะงานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีความยุ่งยากเป็นงานที่ต้องมีรับผิดชอบสูงโดยใช้ความรู้ทักษะและความสามารถ งานส่วนใหญ่ไม่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตัวเอง

1.2 ด้านนโยบายและการบริหารงาน ต้องมีการประชุมชี้แจงนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานต่าง ๆ ให้ทุกคนได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบและขอบเขตการทำงาน ระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเหมาะสมพร้อม ตรวจสอบความถูกต้อง และมีระบบการติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน

1.3 ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ควรมีการจัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่ใช้สอยมีประโยชน์ และเหมาะสมต่อทุกคน โดยเกิดความสะดวกในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานด้วยสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความสะอาดเรียบร้อย สวยงามและสะดวกสบายต่อการทำงาน อุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่วนที่รับผิดชอบมีคุณภาพและปริมาณเพียงพอต่อการทำงาน

1.4 ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ได้รับ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน มีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนตรงตามความรู้ ความสามารถและเป็นธรรม

1.5 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่ควรช่วยเหลือและร่วมมือกันทำงานด้วยความเต็มใจและมีการทำงานเป็นทีม ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบในการทำงาน ผู้ร่วมงานส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและช่วยกัน แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในหน่วยงาน

1.6 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ผู้บังคับบัญชาควรเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นค่าจ้าง มีความยุติธรรม รวมถึงการดำเนินการด้านสิทธิประโยชน์อื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เบี้ยเลี้ยง มีความเหมาะสม

1.7 ด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตรงเวลา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ควรศึกษาแนวทางการบริหารในแผนกต่างๆของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการจัดการของภาครัฐ