

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานในองค์กรต่าง ๆ ถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเป็นหัวใจของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต และการบริการจะมีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและบุคลากรขององค์กร ขึ้นกับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง และในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมใจ ลักษณะ. 2547 : 10-12)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจที่เป็นหน่วยงานทางธุรกิจของรัฐบาล สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีบทบาททางเศรษฐกิจของประเทศไทยมาเป็นเวลานาน มีภาระหน้าที่ในการจัดหา และดำเนินธุรกิจหลักด้านการบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า แต่ในปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายเปิดเสรีในการซื้อขายไฟฟ้ามากขึ้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพที่ต้องอยู่ภายใต้สภาวะการแข่งขัน โดยการปรับปรุงด้านการบริหารจัดการองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรเป็นอย่างยิ่ง (สยามพร สุกุณี. 2554 : 1)

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เปิดดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ. 2497 สำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ที่ ถนนเทศบาลสาย 1 ต่อมาใน พ.ศ. 2504 ย้ายสำนักงานจากเดิมไปอยู่ที่อาคารพาณิชย์เชิงสะพานปรีดี (อาคารเช่า) ใน พ.ศ. 2513 ย้ายสำนักงานจากเดิมไปที่ถนนโรจนะ ตรงข้ามโรงแรมอุทองอินน์ (สำนักงานถาวร) และใน พ.ศ. 2539 ได้ย้ายสำนักงานแห่งใหม่ มาอยู่ที่ถนนสายเอเชีย ตั้งอยู่เลขที่ 46 หมู่ที่ 6 ถนนสายเอเชีย ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ 7 จังหวัด คือ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ปทุมธานี สระบุรี นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว มีสำนักงานการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ จำนวน 67 แห่ง มีจำนวนพนักงาน 215 คน (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2548 : 49)

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้บริหาร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนา นโยบายเกี่ยวกับการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรในดียิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความก้าวหน้าของหน่วยงานต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

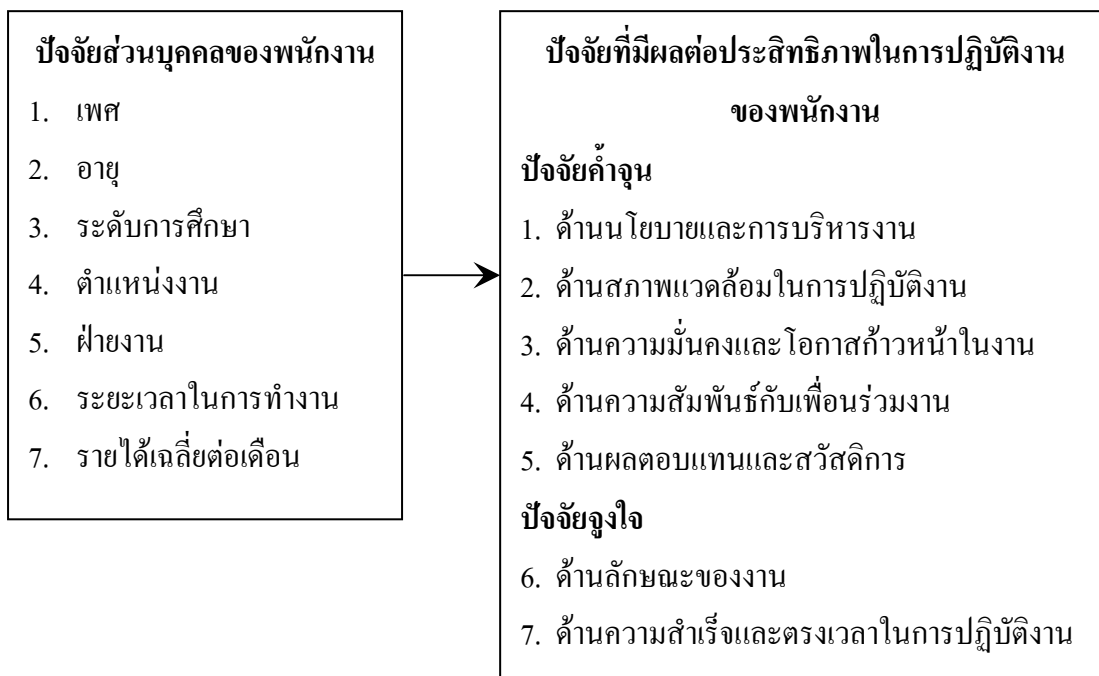
1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน (ประสิทธิ์ชัย พิภักดี. 2552 : 20) และกรอบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นตัวแปรตาม โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1988) (มลฑา พิทักษ์. 2554 : 41) ซึ่งถูกปรับปรุงให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ดังแสดงในภาพประกอบ 1

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมุติฐานการวิจัย

พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 215 คน (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2553 : 61)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ฝ่ายงาน ระยะเวลาการทำงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### 2.2 ตัวแปรตาม

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และปัจจัยจิตใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน และด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

3. ขอบเขตด้านสถานที่ คือ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สถานที่ตั้ง คือ ตั้งอยู่เลขที่ 46 หมู่ที่ 6 ถนนสายเอเชีย ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2554 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2554

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. นำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานต่อไป

### นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง พนักงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานระดับผู้บังคับบัญชา พนักงานระดับผู้บริหาร

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้า ชั้น 1 ตั้งอยู่เลขที่ 46 หมู่ที่ 6 ถนนสายเอเชีย ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ 7 จังหวัด คือ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ปทุมธานี สระบุรี นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว มีสำนักงานการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ จำนวน 67 แห่ง

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง/หน้าที่ ฝายงาน ระยะเวลาการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็น คน เงิน และอุปกรณ์ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสม และง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองของทรัพยากรในด้านต่าง ๆ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน และด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อจูงใจให้ชอบ และรักงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านนโยบายและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายและการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การประชุมชี้แจง นโยบาย เป้าหมาย และแผนงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงาน การกำหนดภาระงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดระบบงานให้บุคลากรเรียนรู้ในการทำงานเป็นทีม ระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การพัฒนาบุคลากร และระบบการติดตามและประเมินผลในการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ปริมาณของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน คุณภาพของอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน ความเหมาะสมในการจัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดแบ่งสัดส่วนพื้นที่ใช้สอย

ด้านความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาคือ ความปลอดภัยในชีวิตและสุขภาพ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ความมั่นคง การส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรม

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงาน การช่วยเหลือและร่วมมือกัน การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ความมุ่งมั่นในการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีม และการช่วยกันแก้ไขปัญหา

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ค่าจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ค่าจ้างที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน การได้รับสวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง/การขึ้นค่าจ้าง และการดำเนินการด้านสิทธิประโยชน์อื่น ๆ

ด้านลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ งานที่รับผิดชอบต้องใช้ความรู้ทักษะและความสามารถสูง ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ปริมาณงานหลักที่รับผิดชอบ การใช้ทักษะและความรู้ความสามารถที่หลากหลาย และงานส่วนใหญ่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จ

ด้านความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสำเร็จและตรงเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด ความสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ความสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ตรงเวลาที่กำหนด และความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เสมอ