

การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี  
**The Study of the Performance Efficiency of the Maintenance Unit,  
The Provincial Electricity Authority Region 2  
(Northeast Region), Ubon Ratchathani Province**

สันติ ไชยสีทา และ ธรรมวิมล สุขเสริม

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

**Santi Chairitha and Thumwimon Sukserm**

Ubon Ratchathani University, Thailand

Corresponding Author, Email: santi.ch.62@ubu.ac.th

\*\*\*\*\*

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทรัพยากรการบริหาร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี และ 2) ศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มหน่วยงานเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน และประชาสัมพันธ์ร่วมกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยใช้แนวคิดของ Krejcie and Morgan (1970 : 45) อาศัยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประเภทผู้รับบริการ คือ ผู้นำชุมชน ในส่วนระดับความคิดเห็นของทรัพยากรการบริหาร พบว่า ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.92, SD = 0.82$ ) และด้านการติดตามงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.79, SD = 0.89$ ) ส่วนระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.10, SD = 0.77$ ) และด้านความเป็นธรรม/เท่าเทียมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.90, SD = 0.90$ ) สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทรัพยากรการบริหาร ประกอบด้วย ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน และการติดตามงาน

\* วันที่รับบทความ: 20 ธันวาคม 2564; วันแก้ไขบทความ 25 กุมภาพันธ์ 2565; วันตอบรับบทความ: 2 มีนาคม 2565

Received: December 20, 2021; Revised: February 25, 2022; Accepted: March 2, 2022

ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนการบริหารจัดการไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานฯ

**คำสำคัญ:** ทรัพยากรการบริหาร; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

## Abstracts

The objectives of this research study were 1) to study administrative resources and the performance efficiency of the maintenance unit at the Provincial Electricity Authority Region 2 (Northeast Region), Ubon Ratchathani Province and 2) to study the influence of administrative resources affecting the performance efficiency of the maintenance unit at the Provincial Electricity Authority Region 2 (Northeast Region), Ubon Ratchathani Province. The sample groups used in this research were municipality and subdistrict administrative organization personnel, community leaders who involved in the operation, coordination, and public relations involving Provincial Electricity Authority employees using the Krejcie and Morgan (1970 : 45) which uses stratified sampling. The sample size was 375 people by using a questionnaire as a tool for collecting data. The statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression.

The results revealed that most of the respondents were male ranging in age from 41 to 50 years old with a majority holding a bachelor's degree. Most service recipients were community leaders. The average opinion levels regarding the administrative resources held that the responsibility to duty was most important ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $SD = 0.82$ ) and the job follow-up as least important ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = 0.89$ ). When averaging opinion levels of the performance efficiency, the maximal level was held as "safety" ( $\bar{X} = 4.10$ ,  $SD = 0.77$ ) and the minimal level was to the fairness/equality ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.90$ ). As for the hypothesis testing results, it was found that administrative resources consisted of responsibilities and duties, length of work, work control and job follow-up significantly affected the performance efficiency of the maintenance department at the Provincial Electricity Authority Region 2, (Northeast Region) Ubon Ratchathani Province at a statistical level of 0.01. Conversely, the management did not affect the performance efficiency of the operation.

**Keywords:** Administration Resources; Performance Efficiency

## บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรือ กฟภ. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้า โดยแบ่งพื้นที่รับผิดชอบเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต จำนวน 12 เขต โดยมีระบบไฟฟ้าพาดผ่านในทุกพื้นที่ มีสภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศแต่ละพื้นที่แตกต่างกัน เช่น ที่ราบ ภูเขา แม่น้ำ พื้นที่ป่า ฯลฯ เพื่อให้ทุกภาคส่วนมีไฟฟ้าใช้ทั่วครัวเรือน อนึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีนโยบายการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กร และสานต่อนโยบายเดิมเพื่อความต่อเนื่องในการดำเนินงาน ด้วยการพัฒนาระบบไฟฟ้าและพัฒนางานองค์กรเพื่อให้ธุรกิจหลักของ กฟภ. แข็งแกร่ง สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย KE1: Grid Excellence ยกระดับมาตรฐานและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง ปลอดภัย ครอบคลุมพื้นที่ เพื่อรองรับการเชื่อมโยงจากบุคคลที่สาม (Third Party Access) KE2: Smart Service พัฒนาระบบงาน เพิ่มความพึงพอใจสร้างความผูกพันของลูกค้า มุ่งเน้นบริการที่เป็นเลิศ รวดเร็ว มีมาตรฐาน โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และสร้างทีมงานมืออาชีพ KE3: Smart Operation เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงระเบียบหลักเกณฑ์ พัฒนาระบบงานให้ชัดเจน ลดขั้นตอนเพื่อความรวดเร็วในการบริการ และรองรับธุรกิจใหม่ พัฒนางาน บริการลูกค้าโดยนำเทคโนโลยี มาช่วยในการทำงาน KE4: Good Governance ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และยังให้ความสำคัญในงานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมั่นคงมากยิ่งขึ้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2563 : ออนไลน์)

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตแต่ละภูมิภาค มีส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า เพื่อให้การจ่ายกระแสไฟฟ้ามีประสิทธิภาพมั่นคงมากยิ่งขึ้น และป้องกันการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องสาเหตุจากจุดเสี่ยงใกล้ระบบไฟฟ้า ซึ่งงานด้านการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า มี 2 แบบ คือ 1) การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) เป็นการบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า ตามแผนงานบำรุงรักษา/ระยะเวลาที่กำหนด เพื่อป้องกันการเกิดอุปกรณ์ชำรุด ยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์ไฟฟ้าให้มีความพร้อมในการใช้งานปกติ และป้องกันการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 2) การบำรุงรักษาเชิงแก้ไข (Corrective Maintenance) เป็นการบำรุงรักษาแก้ไข/เปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด ให้กลับมาใช้งานได้ปกติ ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ได้ให้ความสำคัญในงานด้านการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน เช่น งานจ้างเหมาเอกชนตัดลิดรอนต้นไม้ใกล้ระบบไฟฟ้า งานติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันจากสัตว์ งานบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า เพื่อลดการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องสาเหตุจากอุปกรณ์ชำรุด ต้นไม้ เถาวัลย์ สัตว์และให้การจ่ายไฟ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 8 จังหวัด คือ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ มุกดาหาร กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และยโสธร

จากแนวทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดังกล่าว กองบำรุงรักษา ได้ให้ความสำคัญในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานด้านงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าเชิงป้องกันเกี่ยวกับการบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า การบริหารจัดการ ต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้า งานติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันระบบไฟฟ้า โดยการจ้างบุคคลภายนอกปฏิบัติงานแทน ซึ่งใช้งบประมาณ 50-70 ล้านบาทต่อปี จากการปฏิบัติงานในปี 2563 ที่ผ่านมา พบว่า มีการเกิดกระแสไฟฟ้า ชัดข้องสาเหตุจากจุดเสี่ยงดังกล่าว และส่งผลกระทบต่อ ทำให้กระบวนการผลิตหรือธุรกิจของผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหาย อนึ่ง จากสถิติสาเหตุการเกิดกระแสไฟฟ้าชัดเจน ในช่วง 7 เดือนแรก ของปี 2563 พบว่า การให้บริการด้านพลังงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี มีสถิติการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าโดยมีสาเหตุการเกิดกระแสไฟฟ้าชัดเจน คือ สาเหตุจากอุปกรณ์ชำรุด สัตว์ ต้นไม้ และจากพนักงาน กฟภ. จะเห็นได้ว่า จากสาเหตุดังกล่าว เป็นเหตุที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่จะต้องมีการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า และแก้ไขจุดเสี่ยงในระบบไฟฟ้า เพื่อให้ระบบไฟฟ้ามีความพร้อมใช้งานตลอดเวลา เป็นการสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภายในองค์กรด้วย ถึงแม้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะมีมาตรการและแนวทางในการบำรุงรักษาเพื่อลดการเกิดกระแสไฟฟ้าชัดเจน ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟน้อยที่สุดนั้น หากเกิดเหตุไฟฟ้าชัดเจนเกิดขึ้น ส่งผลให้ส่วนงานด้านบำรุงรักษา (ทีมงานแก้ไขไฟฟ้าชัดเจน) ทำงานเพิ่มขึ้น เสียเวลา/งบประมาณ ซึ่งในการออกไปปฏิบัติงานแต่ละครั้งจะต้องใช้ทีมงานอย่างน้อยทีมละ 3 คน และยานพาหนะพร้อมอุปกรณ์ในการแก้ไข จำนวน 1 คัน และจากข้อมูลดังกล่าวพบว่า มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแก้ไขไฟฟ้าชัดเจนเกิดขึ้นจำนวน 17 ล้านบาท เหตุการณ์ทั้งหมด จำนวน 24,380 เหตุการณ์ คิดเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานเฉลี่ยประมาณ 700 บาท/ครั้ง นับเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงพอสมควร

จากต้นทุนในการบริหารจัดการดังกล่าว นับว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่สูง ซึ่งหากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี สามารถลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ลงได้ จะทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น และส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัย เห็นว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในบริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถใช้ในการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน การติดตามงานในมุมมองของผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้า เป็นตัวชี้วัด/ตัวประเมิน และแนวทางในการปรับปรุงการทำงานด้านบำรุงรักษาได้ ประสิทธิภาพการทำงานมีการกระตุ้นจากสิ่งเร้า เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทันทตามระยะเวลาที่กำหนด มีความปลอดภัย ลดความสูญเสียของผู้รับบริการที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงการปฏิบัติงานให้บริการด้วยความเป็นธรรม และเท่าเทียมกัน

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อต้องการทราบว่า ผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานีอย่างไร รวมไปถึงวิธีการที่เหมาะสมที่จะนำไปพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข ให้ส่วนงานด้านบำรุงรักษา มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าปัจจุบัน และการวิจัยในครั้งนี้ยังเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอื่น ๆ ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทรัพยากรการบริหาร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทรัพยากรการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ กลุ่มผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้าที่เป็นกลุ่มหน่วยงานเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน และประชาสัมพันธ์ ร่วมกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ 8 จังหวัด ประกอบด้วย อุบลราชธานี ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ มุกดาหาร กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และยโสธร ที่ใช้ในการศึกษาใน ครั้งนี้ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรดังกล่าวข้างต้นซึ่งเป็นผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้าที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน และประชาสัมพันธ์ร่วมกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 15,631 คน (สำนักบริหารการปกครองท้องที่, 2563 : ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้าที่เป็นกลุ่มหน่วยงานเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงาน และประชาสัมพันธ์ร่วมกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยใช้แนวคิดของ Krejcie and Morgan (1970:45) ซึ่งอาศัยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยการแยกประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย หรือแบ่งเป็นชั้นภูมิ และหน่วยของประชากรจะต้องมีหน่วยลักษณะเหมือนกัน จัดกลุ่มผู้ใช้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าตามพื้นที่ที่รับผิดชอบได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นการตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วยเนื้อหา เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทผู้รับบริการ (องค์กรหรือผู้นำชุมชน) และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารของส่วนงานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน และการติดตามงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) ครอบคลุม 4 ด้าน ได้แก่ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัย ความเสียหาย ความเป็นธรรม/เท่าเทียม

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแนวทางเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ให้มีประสิทธิภาพ

แบบสอบถามดังกล่าวนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าที่ยอมรับจะต้องมีค่ามากกว่า 0.50 และ 0.70 ตามลำดับ (พิสนุ พงศ์ศรี, 2552 : 65) ทั้งนี้ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence – IOC) โดยมีค่าภาพรวมเท่ากับ 0.853 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีค่าภาพรวมเท่ากับ 0.919 นั้น หมายความว่า แบบสอบถามดังกล่าวนี้ มีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ใช้การเก็บแบบสอบถามโดยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) ซึ่งอาศัยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยการแยกประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย หรือแบ่งเป็นชั้นภูมิ และหน่วยของประชากรจะต้องมีหน่วยลักษณะเหมือนกัน จัดกลุ่มผู้ใช้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าตามพื้นที่รับผิดชอบ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ออกเป็น 8 กลุ่ม คือ อุบลราชธานี ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ

มุกดาหาร ภาพสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และยโสธร ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) โดยวิธีใช้ตารางเลขสุ่ม (Random Number Table)

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม มีแนวทางในการวิเคราะห์และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ และหาค่าสถิติต่างๆ โดยแบ่งได้ ดังนี้

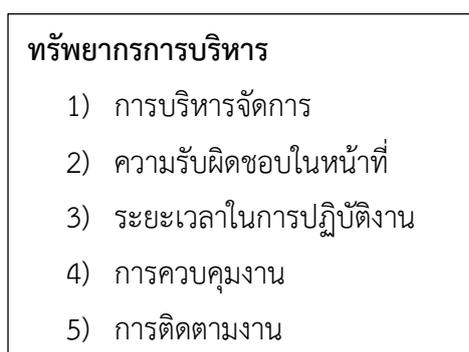
1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ ซึ่งข้อมูลนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น หากแต่ไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่อย่างใด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้การวิเคราะห์สมการความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

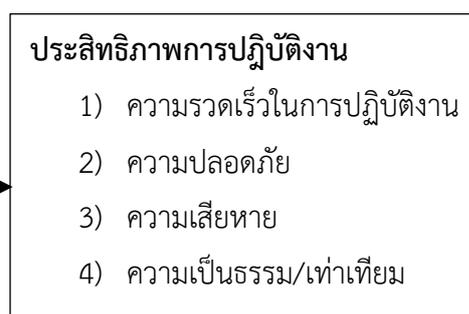
#### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ดังนั้น จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ซึ่งได้จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ พบว่า ในการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรจาก 21 งาน ส่วนใหญ่ใช้แนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารที่กล่าวถึง คน (Man) การบริหารจัดการ (Management) ที่เกี่ยวเนื่องกับการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดระยะเวลาของการทำงาน การควบคุมงาน ตลอดจนการติดตามงาน เป็นต้น โดยกำหนดการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรตาม ส่วนตัวแปรต้นพัฒนาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### ตัวแปรต้น (Independent Variables)



#### ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

### 1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะการการบริหาร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในงานศึกษานี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ประเภทผู้รับบริการ คือ ผู้นำชุมชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท

ทักษะการการบริหาร 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 โดยใช้เครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่แจ้งกับผู้รับบริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กฟภ. มีการใส่ใจด้านความปลอดภัย โดยปฏิบัติงานตามขั้นตอน มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายรวมถึงการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานไม่เกิดความเสียหายต่ออุปกรณ์ไฟฟ้า และทรัพย์สินของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม/เท่าเทียม ไม่มีการเรียกรับเงินเพิ่มจากผู้ใช้ไฟฟ้า/ผู้รับบริการเป็นกรณีพิเศษ

### 2. ผลการศึกษาอิทธิพลของทักษะการการบริหาร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

ผลการศึกษาอิทธิพลของทักษะการการบริหาร ได้แก่ การบริหารจัดการ ความรับผิดชอบในหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การควบคุมงาน และการติดตามงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ทักษะการการบริหาร มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านการควบคุม ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จะมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านการติดตามงาน จะมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตามด้านการบริหารจัดการ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีค่า Sig เท่ากับ 0.06 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.06 > 0.05)

ทั้งนี้ ตัวแปรอิสระทั้งห้าตัวสามารถนำไปใช้ในการพยากรณ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัย ความเสียหาย ความเป็นธรรม/เท่าเทียม ได้ร้อยละ 71 ส่วนอีกร้อยละ 29 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น รายละเอียดตามตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของทรัพยากรการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

ทรัพยากรการบริหาร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.74	0.11		6.71	0.00**		
ความรับผิดชอบในหน้าที่	0.29	0.05	0.32	6.31	0.00**	0.30	3.39
การควบคุมงาน	0.21	0.05	0.23	4.01	0.00**	0.24	4.15
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	0.13	0.05	0.15	2.96	0.00**	0.31	3.28
การติดตามงาน	0.11	0.05	0.13	2.40	0.02*	0.25	3.95
การบริหารจัดการ	0.10	0.05	0.11	1.87	0.06	0.24	4.18
R=0.85, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.71, SEE = 0.40, F= 187.06, Sig.= 0.00*							

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

\*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 2 แนวทางการนำผลการศึกษาศึกษาทรัพยากรการบริหารด้านการบริหารจัดการไปใช้ประโยชน์

แนวทางในการปฏิบัติ	สำหรับเจ้าหน้าที่ภายใน กฟภ.	สำหรับเจ้าหน้าที่ภายนอก กฟภ.
การบริหารจัดการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำ ขั้นตอนก่อนปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ล้อมวงทำกิจกรรมเพื่อวางแผนก่อนขึ้นปฏิบัติงาน โดยให้ผู้ควบคุมงานรายงานผู้บังคับบัญชา หรือส่วนเกี่ยวข้องทราบ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และก่อนเดินทางไปปฏิบัติงานทุกครั้งให้เช็คความพร้อมของร่างกาย โดยการตรวจวัดแอลกอฮอล์ เจ้าหน้าที่ กฟภ. เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในขณะปฏิบัติงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำผู้ที่รับจ้างงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้แจ้งให้ผู้ใช้ไฟ/เจ้าของต้นไม้ทราบล่วงหน้าทุกครั้ง กรณีจะเข้าปฏิบัติงานตัดต้นไม้ใกล้แนวระบบไฟฟ้า และต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าของต้นไม้ก่อนดำเนินการตัดแต่งต้นไม้ใกล้แนวสายไฟ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจกับผู้นำชุมชน ผู้ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานของทีมงานด้านบำรุงรักษา

ทรัพยากรการบริหารด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านการควบคุมงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการติดตามงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบในหน้าที่ การควบคุมงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการติดตามงาน โดยควรส่งเสริม กำชับหรือเน้นย้ำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

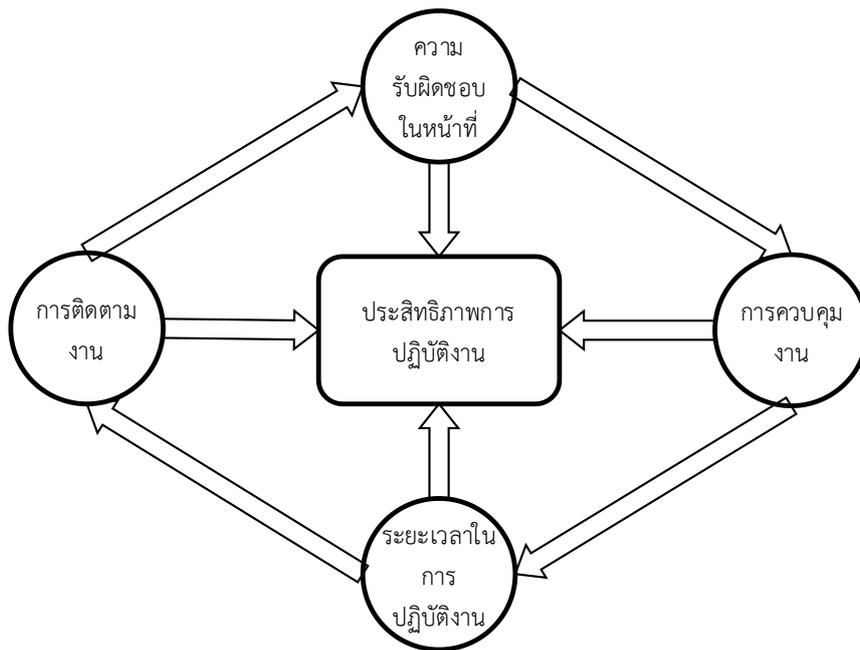
ตารางที่ 3 แนวทางการนำผลการศึกษาศึกษาทรัพยากรการบริหารด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านการควบคุมงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานและด้านการติดตามงานไปใช้ประโยชน์

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

	กันในขณะที่ปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติแล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่วางแผนไว้	
(2) การควบคุมงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำผู้ควบคุมงานให้สั่งการเจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานด้วยน้ำเสียงหนักแน่น ชัดเจน เสียงดัง ทุกคนได้ยิน รับทราบคำสั่ง และก่อนการจ่ายไฟฟ้าทุกครั้งผู้ควบคุมงานต้องคอยกำกับไม่ให้เจ้าหน้าที่อยู่ในที่อยู่อาศัยของผู้ใช้ไฟ/ผู้รับ บริการ โดยที่ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการไม่อยู่ในเหตุการณ์ และหลังจากได้ดำเนินการแก้ไข ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าแล้วเสร็จผู้ควบคุมงานต้องแจ้งรายละเอียดการปฏิบัติงานให้ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการทราบและให้ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการอยู่ในเหตุการณ์ ทุกครั้ง	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำผู้ที่รับจ้างงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องมีผู้ควบคุมงานตัดต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้าและสั่งการอยู่ตลอดเวลา การปฏิบัติ งานในพื้นที่นั้น ๆ
(3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ควบคุมเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้รับบริการ เช่น สินค้า/สิ่งของในตู้แช่เย็นไม่เสียหาย สัตว์น้ำที่เลี้ยงไม่ตาย เป็นต้น และกำชับให้มีเจ้าหน้าที่ กฟภ. ปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการสามารถติดต่อใช้บริการ กับ กฟภ. ได้ทุกครั้ง รวมถึงก่อนเข้าปฏิบัติงานให้แจ้งผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตงานและเวลาในการปฏิบัติ งานทุกครั้ง	-
(4) การติดตามงาน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. ดำเนิน การเคลียร์พื้นที่ให้อยู่ในสภาพเดิมทุกครั้งหลังจาก	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรกำชับ เน้นย้ำผู้ที่รับจ้างงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการเคลียร์พื้นที่ที่ตัด

	ปฏิบัติงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องหรืองานบำรุงรักษา พร้อมทั้งแจ้งสาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง และสอบถามผลการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทุกครั้ง และให้เจ้าหน้าที่ กพภ. แจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กพภ. การให้บริการต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผ่านช่องทางออนไลน์อย่างสม่ำเสมอ	ต้นไม้ และจัดเก็บ ส่วนต่าง ๆ ของกิ่งไม้ให้สะอาดเรียบร้อย ไม่ทิ้งกิ่งไม้ที่ตัดไว้บนต้นไม้ทุกครั้ง
--	---	--

จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถสร้างโมเดลในการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้



ภาพที่ 2 โมเดลการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

จากภาพที่ 2 แสดงโมเดลการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านการควบคุมงาน ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

และด้านการติดตามงาน ทั้งนี้ การจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้นั้น ในองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน จะมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน หากขาดองค์ประกอบด้านใดด้านหนึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ได้

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

### ทรัพยากรการบริหาร

ทรัพยากรการบริหาร ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบในหน้าที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรพงศ์ ตันตระกูล (2550 : 34); ประชัน คเนวัน (2561 : 1-8) ; อัญชลี จอมคำสิงห์ (2561 : 5) ; วรัชญา เตชะนอก (2562 : 85) ที่พบว่า ทรัพยากรบริหารด้านความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งตรงกับที่ผู้ศึกษาคาดหวังไว้ คือ เจ้าหน้าที่ กฟภ. จะต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ทิ้งงาน ทำงานครบทุกคนไม่มีเจ้าหน้าที่ กฟภ. นิ่งอยู่เฉย ๆ หรือหยอกล้อกันในขณะที่ปฏิบัติงาน และผู้รับจ้างงานกับ กฟภ. มีการบันทึกภาพก่อนและหลังปฏิบัติงานทุกครั้ง

ทรัพยากรการบริหาร ด้านการควบคุมงาน ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรพงศ์ ตันตระกูล (2550 : 34) ; ประชัน คเนวัน (2561 : 1-8) ; เอกชัย ตรีทอง และ อภิชาติ ประสิทธิ์สม (256 : 81) พบว่า ทรัพยากรบริหารด้านการควบคุมงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้ศึกษาคาดหวังไว้ คือ ผู้ควบคุมงานช่างไฟฟ้า มีการสั่งการให้เจ้าหน้าที่ กฟภ. หรือผู้รับจ้างงานกับ กฟภ. ปฏิบัติงานด้วยน้ำเสียงหนักแน่น ชัดเจน เสียงดัง ทุกคนอยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงานได้ยืนทุกคนเพื่อเฝ้าระวังอันตรายที่จะเกิดขึ้น และผู้ควบคุมงานแจ้งให้ทราบถึงการปฏิบัติงานและให้ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการอยู่ในเหตุการณ์ทุกครั้ง

ทรัพยากรการบริหาร ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุสุมา ด้วงทา (2559 : 6) ; เอกชัย ตรีทอง และอภิชาติ ประสิทธิ์สม (256 : 81) ; เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร (2559 : 6) ที่พบว่า ทรัพยากรด้านการบริหารเวลาที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้ศึกษาคาดหวังไว้ คือ เจ้าหน้าที่ กฟภ. จะต้องควบคุม

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้รับบริการ เช่น ลินค้า/สิ่งของในตู้แช่เย็นไม่เสียหาย สัตว์น้ำที่เลี้ยงไม่ตาย และการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการทราบถึงขอบเขตงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานทุกครั้ง

ทรัพยากรการบริหาร ด้านการติดตามงาน ผลการศึกษาพบว่า การติดตามงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาสกร เหมกรณ์ (2560 : 6) ; ประชัน คเนวัน (2561 : 1-8) ; อัญชลี จอมคำสิงห์ (2561 : 5) ที่พบว่า ทรัพยากรด้านการติดตามงาน การวัดผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้ศึกษาคาดหวังไว้ คือ ทุกครั้งที่เจ้าหน้าที่ กพภ. หรือผู้รับจ้างงานกับ กพภ. ปฏิบัติงานแล้วเสร็จจะต้องเคลียร์พื้นที่ให้อยู่ในสภาพเดิม ไม่มีเศษอุปกรณ์หรือขยะหลงเหลือ และได้มีการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กพภ. และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ

ทรัพยากรการบริหาร ด้านการบริหารจัดการ ผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรศิริ พรหมอัน (2557 : 6) ; เศรษฐพัส ธเนษฐ์ภักศพงษ์ (2563 : 6) ที่พบว่า แนวคิดทฤษฎีการจัดการเชิงพฤติกรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน TOPS supermarket และการบริหารจัดการด้านรูปแบบการบริหารไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล อย่างไรก็ตามการศึกษาในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามอาจไม่เข้าใจกระบวนการในการทำงานของเจ้าหน้าที่ การใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างละเอียด ทำให้มุมมองของผู้ตอบแบบสอบถามไม่เป็นไปตามที่ตั้งไว้ และในกระบวนการทำงานทุกขั้นตอน เจ้าหน้าที่ กพภ. ไม่ได้เข้าไปชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการทราบว่า เจ้าหน้าที่ต้องทำอะไรบ้าง อาจทำให้บุคคลเหล่านั้นไม่เข้าใจ และมองไม่เห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในส่วนนี้ เช่น การกลับไปนำเอาเครื่องมือ และอุปกรณ์มาเสริมเพื่อให้การปฏิบัติงานแล้วเสร็จ โดยไม่ได้มีการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟ/ผู้รับบริการรับทราบ เป็นต้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดอุบลราชธานี ทรัพยากรการบริหารด้านการบริหารจัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยควรจะมีการพัฒนาและปรับปรุง กำชับหรือเน้นย้ำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยสามารถใช้ตัวแปรอื่น เช่น ความรู้ความสามารถ การใช้ทรัพยากร อย่างคุ้มค่า การมีส่วนร่วม ลักษณะงานที่ทำ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรที่ไม่ได้นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ นำมาศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงานด้านบำรุงรักษา ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และหากนำมาใช้จะทำให้การพยากรณ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นร้อยละ 100

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้การวิจัยสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้รับบริการด้านพลังงานไฟฟ้ากลุ่มหน่วยงานเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้นำชุมชน เพื่อประกอบการวิเคราะห์เชิงลึกต่อไป

3. ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการศึกษาอันจะนำไปสู่การพัฒนาส่วนงานด้านบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ๆ ขึ้นไป

### เอกสารอ้างอิง

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2563). แผนการดำเนินงาน ปี 2563, แผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) พ.ศ. 2563-2567. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 18 กุมภาพันธ์ 2563. แหล่งที่มา: <https://www.pea.co.th/>.
- กุสุมา ดั่งทา. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- จิรพงศ์ ต้นตระกูล. (2550). ความรู้และทัศนคติในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงรักษาของพนักงานรถไฟฟ้านครหลวง (BTS). วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ประชัน คนวัน. (2561). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมหาบัณฑิตรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- พรศิริ พรหมถัน. (2557). กระบวนการบริหารงานบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ กรณี TOPS Supermarket (บริษัท เซ็นทรัลฟู๊ดรีเทล จำกัด). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- พิสนุ พองศรี. (2552). *การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือการวิจัย*. กรุงเทพมหานคร: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- ภาสกร เหมกรณ์. (2560). *การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนของคณะกรรมการการอุดมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- วรัชญา เตชะนอก. (2562). *ความสัมพันธ์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานประกันสังคม กรณีศึกษา สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เศรษฐพิส ธเนษฐภัคศพง และสมหมาย จันทร์เรือง. (2563). *รายงานวิจัยประสิทธิภาพการบริหารจัดการของกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ*. มหาวิทยาลัยสยาม.
- เสกมนต์ สัมมาเพ็ชร. (2559). *รายงานวิจัยทรัพยากรการบริหารกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัฒนาสถาบันบำบัดพิเศษกลาง*. มหาวิทยาลัยเกริก.
- สำนักบริหารการปกครองท้องถิ่น. (2563). *ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกรายจังหวัด*. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2563. แหล่งที่มา: [https://multi.dopa.go.th/pab/main/web\\_index](https://multi.dopa.go.th/pab/main/web_index).
- เอกชัย ตรีทอง และอภิชาติ ประสิทธิ์สม. (2561). *การประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงานโครงการก่อสร้างภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- อัญชลี จอมคำสิงห์. (2561). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities", Educational and Psychological Measurement.