

พฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ภาณุวัตร สนิทการ

รายงานการค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา

สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

พ.ศ. 2551

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้



ใบรับรองรายงานการค้นคว้าอิสระ
สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

ชื่อเรื่อง

พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

โดย

ภาณุวัตร สนิทการ

พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการที่ปรึกษา 

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล)

วันที่ 12 เดือน ๑๑ พ.ศ. ๒๕๖๗

กรรมการที่ปรึกษา 

(อาจารย์โชคชัย จรุงคนธ์)

วันที่ 12 เดือน ๑๑ พ.ศ. ๒๕๖๗

(รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)

ประธานกรรมการประจำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

วันที่ 12 เดือน ๑๑ พ.ศ. ๒๕๖๗

ชื่อเรื่อง	พฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้เขียน	นายภาณุวัตร สนิทการ
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 2) ศึกษาถึงพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตามทฤษฎีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 45 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงในเนื้อหา และการทดสอบความเที่ยง โดยได้ค่าความเที่ยง 0.85 การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2551 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุโดยเฉลี่ย 46 ปี มีวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี เป็นผู้ที่สมรสแล้ว และมีอัตราเงินเดือนโดยเฉลี่ย 27,581 บาท มีอายุการทำงานเฉลี่ย 20 ปี และมีระดับตำแหน่งตามระบบตำแหน่ง PC (position classification) ในระดับ 5 ผู้ให้ข้อมูลเกือบทั้งหมดมีประสบการณ์การฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในรอบปี พ.ศ. 2550 โดยมีจำนวนครั้งที่เข้าร่วมฝึกอบรมเฉลี่ย 3 ครั้ง

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตามทฤษฎีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีทฤษฎีว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้ามีพฤติกรรมการบริหารที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านการวางแผน และด้านการควบคุม และมีพฤติกรรมการบริหารที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านการสั่งการ ด้านการจัดองค์กร และด้านการจัดคนเข้าทำงาน

Title	Administrative Performance of Administrators in the Provincial Electricity Authority, Sansai, Chiang Mai Office
Author	Mr. Panuwat Sanitkam
Degree of	Master of Arts in Development Administration
Advisory Committee Chairperson	Associate Professor Dr. Sunila Thanupon

ABSTRACT

The study on “Administrative Performance of Administrators in the Provincial Electricity Authority, Sansai, Chiang Mai Office” had the following objectives: 1) to know the personal and socio-economic characteristics of the employees at the Provincial Electricity Authority, Sansai, Chiang Mai Office and 2) to study the performance of the administrators of the Provincial Electricity Authority, Sansai, Chiang Mai Office. Respondents in this study were 45 employees of the total personnel. A pre-tested questionnaire for its content validity and reliability equivalent to 0.85 score was the tool used in collecting the data in August 2008 that were analyzed by SPSS/PC program.

Results of the study showed that majority of the respondents were married males aging 46 years in average with highest educational attainment of bachelor's degree, and earning monthly average income of 27,581 bath. With an average of 20 years of working experience, majority of the respondents were holding positions at level 5 as well as having completed on the job training courses in 2007 for three times in average.

Concerning the study on the administrative performance of the administrators in the Provincial Electricity Authority, Sansai, Chiang Mai Office, results showed that majority of the respondents had attitudes that the administrators had administrative performance conforming to principles of management at high level on two aspects such as planning and control of work and moderate level on three aspects such as command of work, setting up organizational structure, and selecting the staff.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจาก ประธานกรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิลา ทนุผล ที่ได้ให้ความรู้คำแนะนำ ตลอดจนตรวจสอบเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง รวมถึงกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์โชคก จรุงคนธ์ และกรรมการสอบร่วม อาจารย์ทรงศักดิ์ ภูน้อย ที่ได้ช่วยเหลือให้คำปรึกษาแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอขอบคุณผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี

คุณค่าและสารประโยชน์ของงานวิจัยนี้ ขอมอบเป็นกตเวทิตาคุณแด่บุพการี และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ทุ่มเทในการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่องานในหน้าที่ ที่รับผิดชอบต่อไป

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบคุณ คุณเขวเรศ สนิทการ ซึ่งเป็นภรรยาผู้วิจัย เด็กหญิง ปารมี สนิทการ และเด็กชายนามบุญ สนิทการ ซึ่งเป็นบุตร - ธิดาของผู้วิจัย ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการศึกษาและค้นคว้าอิสระในครั้งนี้จนสำเร็จได้ด้วยดี

ภาณุวัตร สนิทการ

ธันวาคม 2551

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญเรื่อง	(6)
สารบัญภาพ	(8)
สารบัญตาราง	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาการวิจัย	2
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวคิดทฤษฎีการบริหารงาน	6
โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่	13
ภาคสรุป	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
สถานที่ดำเนินการวิจัย	26
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	26
ตัวแปรและการวัดตัวแปร	27
เครื่องมือในการวิจัย	28
การทดสอบเครื่องมือ	28
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	30

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	31
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม	31
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า	
ส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่	36
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	47
สรุปผลการวิจัย	47
ข้อเสนอแนะ	49
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	54
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	55
ภาคผนวก ข ประวัติผู้วิจัย	60

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

- | | | |
|---|---|----|
| 1 | โครงสร้างการบริหารงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ | 23 |
|---|---|----|



สารบัญตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม	33
2	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้ให้ข้อมูล ที่มีต่อพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า จำแนกตามลักษณะการบริหารงานด้านการวางแผน	38
3	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้ให้ข้อมูล ที่มีต่อพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า จำแนกตามลักษณะการบริหารงานด้านการสั่งการ	40
4	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้ให้ข้อมูล ที่มีต่อพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า จำแนกตามลักษณะการบริหารงานด้านการควบคุม	42
5	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้ให้ข้อมูล ที่มีต่อพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า จำแนกตามลักษณะการบริหารงานด้านการจัดองค์กร	44
6	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของผู้ให้ข้อมูล ที่มีต่อพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า จำแนกตามลักษณะการบริหารงานด้านการจัดคนเข้าทำงาน	46

บทที่ 1

บทนำ

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เดินสายไฟฟ้า และติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน ในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่างด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้นปรากฏว่าบรรดาขุนนาง ข้าราชการ และประชาชนมาดูแสงไฟฟ้าอย่างแน่นขนัดด้วยความตื่นตาตื่นใจ เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ รัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมาไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย กิจการไฟฟ้าในประเทศไทยเริ่มก่อตัวเป็นรูปเป็นร่างขึ้นเมื่อบริษัทจากประเทศเดนมาร์ก ได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้าเพื่อใช้เดินรถรางจากบางคอแหลมถึงพระบรมมหาราชวังเป็นครั้งแรก และได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่างโดยติดตั้งระบบผลิตที่มั่นคงถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี พ.ศ. 2457 โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งโรงไฟฟ้าขึ้นอีก 1 โรง เรียกว่าการไฟฟ้าหลวงสามเสน ซึ่งต่อมามีฐานะเป็นกองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทยและในที่สุดได้รวมเข้ากับกิจการไฟฟ้ากรุงเทพมหานคร (วัดเลียบ) จนกลายมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบันซึ่งรับผิดชอบดูแลพื้นที่กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี รวม 3 จังหวัด สำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคเริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทางราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้น ในกองบูรณภินาถ กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้น เพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2473 จากนั้นมาไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ ขณะเดียวกันก็มีเอกชนขอสัมปทานจัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี พ.ศ. 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาลกระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็นกองไฟฟ้าภูมิภาค (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2544: 2) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ได้รับการสถาปนาก่อตั้งตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 เพื่อดำเนินการด้านบริการกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ อุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขต 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแม้จะเป็นองค์กรของรัฐที่มีได้มุ่งแสวงหากำไรเช่นธุรกิจเอกชน แต่ก็ถือว่างานบริการเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริการโดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อการพัฒนา

คุณภาพในทุกๆ ด้าน เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจ ดังนั้นนโยบายคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ว่า “กฟภ. มุ่งพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้วยการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ สร้าง กฟภ. ให้ทันสมัย ผู้รับบริการพึงพอใจ” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2544: 3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ไฟฟ้าเป็นพลังงานรูปแบบหนึ่งที่มีประโยชน์และบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งนับตั้งแต่การใช้ไฟฟ้าเพื่อประโยชน์ในการประกอบภารกิจประจำวัน จนกระทั่งถึงการประกอบอาชีพ เช่น การใช้ไฟฟ้าสำหรับเครื่องอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้แสงสว่างแก่ที่อยู่อาศัย สำนักงานธุรกิจบริการต่าง ๆ และสำคัญที่สุดคือ ไฟฟ้ามีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการ และยังเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมสวัสดิภาพ และความอยู่ดีกินดีของประชาชน ดังนั้นประเทศที่มีความก้าวหน้าในทางเศรษฐกิจ จำเป็นต้องพัฒนาด้านไฟฟ้าในระดับสูง ตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติมากที่สุด รัฐจึงได้เข้ามาควบคุม และดำเนินการ โดยให้อยู่ในรูปของ “รัฐวิสาหกิจ”

ปัญหาการวิจัย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราช นับเป็นหน่วยงานหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 เชียงใหม่ จึงต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพข้างต้น กล่าวคือ นอกจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราช มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตอำเภอสนทราช จังหวัดเชียงใหม่แล้ว ยังต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงมาตรฐานการบริการงานด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย จากการที่สภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยเจริญเติบโตขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอุตสาหกรรมธุรกิจ และการให้บริการ ส่งผลให้แนวโน้มการใช้ไฟฟ้ามีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ปัจจุบันอำเภอสนทราชเป็นที่ตั้งของหน่วยงานราชการ สถานศึกษาที่สำคัญหลายแห่ง และเป็นย่านธุรกิจอุตสาหกรรม อาทิเช่น ธุรกิจอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร อุตสาหกรรมห้องเย็น โรงงานแปรรูปอื่น ๆ ประกอบกับประชาชนจากในตัวเมืองเชียงใหม่หรือจากต่างจังหวัดได้มาตั้งถิ่นฐาน ชื้อบ้าน และที่ดินจัดสรรเพื่อเป็นที่อยู่อาศัยของตนเองในเขตอำเภอสนทราชเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากในตัวเมืองอยู่กันแออัด การจราจรหนาแน่น ทำให้ความต้องการการใช้ไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น ฉะนั้นต้องเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการรวมถึงต้องมีการปรับรื้อระบบทำงานของหน่วยงานตนเองเพื่อทำให้องค์กรเกิดความทันสมัย และเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการด้านต่าง ๆ ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราชจึงต้องมีระบบการบริหารจัดการที่ดี ที่จะสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ

สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรก็คือ ผู้บริหารซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ในการบริหารจัดการ รวมถึงเป็นตัวแทนและเป็นจุดรวมแห่งพลังร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน โดยเฉพาะต่อผู้ได้บังคับบัญชาและผลงานโดยส่วนรวม ดังนั้นพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหาร ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาและสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี พฤติกรรมการบริหารจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย แต่ประเด็นที่น่าสนใจก็คือพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารนั่นเอง สืบเนื่องจากการบริหารคือการกระทำร่วมกันด้วยความตั้งใจของกลุ่มบุคคลอย่างร่วมแรงร่วมใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ร่วมกันอย่างมีเหตุผล (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2540: 4) ด้วยเหตุผลที่ผู้วิจัยปฏิบัติงาน ณ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในสถานะพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จึงนับเป็นโอกาสอันดีในการศึกษาถึงพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย เพื่อสามารถนำคำตอบจากการวิจัยในครั้งนี้เสนอให้ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ นำไปพิจารณาวางแผน หรือกำหนดนโยบายเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตามทรรศนะของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้เมื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว สามารถเป็นประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้ที่สนใจทั่วไปดังนี้

1. ผู้อำนวยการเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบาย วางหลักเกณฑ์

คุณลักษณะของผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหารของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

2. ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำนโยบายและหลักเกณฑ์ คุณลักษณะของผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหารจากผู้อำนวยการเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มาพิจารณาประกอบการตัดสินใจกำหนดตัวผู้บริหารของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตและข้อจำกัดของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตามทฤษฎีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น

2. ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 45 คน

3. การจัดเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการจัดเก็บในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ.2551 เท่านั้น ซึ่งเป็นข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงในช่วงระยะนี้เท่านั้น

4. การศึกษาถึงพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานในครั้งนี้ ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการบริหารงานตามกระบวนการบริหารงาน 5 ด้าน คือ

- ด้านการวางแผน
- ด้านการสั่งการ
- ด้านการควบคุม
- ด้านการจัดองค์กร
- ด้านการจัดคนเข้าทำงาน

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวทางของวัตดูประสงค์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ.2551 ซึ่งอาจทำให้ขาดการติดต่อกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล ทำให้ผลการวิจัยมีโอกาสคลาดเคลื่อนได้

2. การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 45 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง ดังนั้น ผลการศึกษานี้จึงไม่สามารถนำไปเป็นหลักสากล (generalization) หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ ได้

นิยามศัพท์

พฤติกรรม หมายถึง ปฏิกริยาและกิจกรรมทุกชนิดที่มนุษย์แสดงออกทางรูปธรรม นามธรรม ตลอดเวลา สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัส วาจา และการกระทำ สามารถแบ่งพฤติกรรมออกได้เป็น 2 ประเภท คือ พฤติกรรมภายนอก (overt behavior) ซึ่งเป็นการกระทำที่สังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสหรืออาจใช้เครื่องมือช่วย และพฤติกรรมภายใน (covert behavior) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ บุคคลอื่นไม่สามารถสังเกตได้ (เจลิมพล ตันสกุล, 2543: 2)

การบริหารงาน หมายถึง กระบวนการทางสังคมอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคน กลุ่มหนึ่งที่เกี่ยวข้องกันเพื่อกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายตามที่ได้อำหนดเอาไว้ (เจริญผล สุวรรณโชติ, 2544: 232)

พฤติกรรมการบริหารงาน หมายถึง การแสดงออกของบุคคลที่รวมถึงการกระทำท่าทีที่แสดงออกมาของผู้บริหารในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการควบคุม และด้านการสั่งการ ความสามารถในการเป็นผู้นำ ในการนำกลุ่มเพื่อแก้ปัญหาในการบริหารจัดการ ความสามารถในการสร้างความเจริญให้กับองค์กร และรวมไปถึงการบำรุงขวัญและกำลังใจของร่วมงาน (มิ่งขวัญ วีระชาติ, 2548: 8)

ผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า หมายถึง ผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสันทราย ที่เป็นหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย ซึ่งถือเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์กร ทำหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงาน ในแผนก ให้คำแนะนำ ปรึกษา ควบคุม ดูแล แก้ปัญหาในด้านเทคนิคให้แก่พนักงาน หรือปฏิบัติตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาของตนอีกชั้นหนึ่งไปปฏิบัติ ให้เป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2544: 10)

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ ๆ เป็นไปในทำนองที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ในทางจิตวิทยาเห็นว่า ทัศนคติเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งที่ฝังอยู่ในจิตใจของบุคคล หากมีสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อและทัศนคติของเขาแล้วบุคคลจะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเดียวกันเสมอไป ทัศนคติมีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นอย่างมาก ผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลใด วัตถุสิ่งของหรือเหตุการณ์ใด เขาก็จะไม่รังเกียจสิ่งเหล่านั้น (สำเริง ตุ่มกุล, 2545: 31)

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดในปัญหา และสามารถดำเนินการวิจัยได้อย่างถูกต้อง โดยครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้

- แนวคิดทฤษฎีการบริหารงาน
- โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

แนวคิดทฤษฎีการบริหารงาน

การบริหาร คือ กระบวนการทางสังคมอย่างหนึ่ง ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนกลุ่มหนึ่ง ที่เข้ามาร่วมกันเพื่อกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายตามที่ได้กำหนดเอาไว้ การกระทำนั้นจะเป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ การดำเนินการเพื่อให้คงอยู่ต่อไป การกระตุ้นหรือการช่วยให้เกิดการกระทำ การควบคุม และการกระทำที่ทำให้เกิดการรวมตัวกันเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมีระบบแบบแผนหรืออย่างไม่มีระบบแบบแผน ทั้งในด้านของบุคคลและในด้านของวัตถุ (เจริญผล สุวรรณโชติ, 2544: 232) ในทำนองเดียวกัน รัสวง เนตรโพธิ์แก้ว (2542: 39) ได้ระบุว่า การบริหารเป็นกระบวนการที่จะจัดให้บุคคลกระทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลตามจุดหมาย การบริหารเป็นการทำงานให้เสร็จโดยผู้อื่น ซึ่งลักษณะของการบริหารประกอบด้วย 1) เป็นกระบวนการทำงานให้แล้วเสร็จบุคลากรทุกฝ่าย 2) มีจุดหมายของการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน มีคณะบุคคลร่วมมือร่วมใจการดำเนินงาน 3) เป็นกิจกรรมที่มีการวางแผน การจัดองค์การ การควบคุม การอำนวยการ 4) มีผู้จัดการที่มีความรู้ความสามารถ 5) ต้องอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ มาดำเนินการ เช่น บุคคล เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ข้อมูล ข่าวสาร เป็นต้น ดังนั้นการบริหารจึงถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารแต่ละคนจะมีกลยุทธ์ของการบริหารที่แตกต่างกัน แต่จุดหมายของการบริหารของผู้บริหารแต่ละคนนั้น ก็คือ เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ (ศิริปี เชื้อขวัญพิพัฒน์, 2547: 5-6) นอกจากนี้การบริหารยังเป็นกระบวนการต่าง ๆ ที่ผู้บริหารใช้ศิลปะ และกลยุทธ์ต่าง ๆ ดำเนินกิจการตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกในองค์กร การตระหนักถึงความสามารถ ความถนัด ความต้องการ และความมุ่งหวังด้านความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กรควบคู่ไปด้วยจึงจะทำให้องค์กรสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จากคำที่กล่าวว่า “การบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์” ผู้บริหารจึงต้องใช้ทั้งศาสตร์

และศิลปะควบคู่กันไปในการบริหารจัดการ การบริหารในลักษณะที่เป็นศาสตร์ คือ เป็นวิชาที่ให้ความรู้ซึ่งได้มาจากการสังเกตการของผู้ที่มีประสบการณ์ในสิ่งที่เป็นจริง และจากการปฏิบัติงานชำนาญและนำความจริงนั้นมาค้นคว้าหาหลักเกณฑ์ และรวบรวมให้เป็นระเบียบเรียบร้อยแล้วนำมาตั้งเป็นกฎเกณฑ์หรือทฤษฎี เพื่อให้มีการศึกษาเรียนรู้และถ่ายทอดกันได้ ส่วนการบริหารที่มีลักษณะเป็นศิลปะ คือ การใช้เทคนิคในการปฏิบัติงานร่วมกับคน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จบรรลุเป้าหมายทั้งนี้ต้องอาศัยประสบการณ์ ทักษะความรู้ ความสามารถพิเศษ และบุคลิกลักษณะพิเศษเฉพาะตัวของผู้บริหารนั้นที่จะนำศาสตร์ซึ่งเป็นทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงาน คน เวลา สถานที่ และสถานการณ์ ซึ่งเป็นศิลปะในการดำเนินงานร่วมกันของคณะบุคคลซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริหารขององค์กร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการและการควบคุมกิจการ ให้ดำเนินไปตามนโยบายจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ได้อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพมากที่สุด (ศิริพร พงศ์ศรี โรจน์, 2540: 13, 48) จึงสรุปได้ว่า การบริหารเป็นกระบวนการที่นำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาสร้างสรรค์ให้เกิดผลงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นการใช้ศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์กร และนอกองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ที่ทำหน้าที่ในการนำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาดำเนินการเพื่อให้ประสบความสำเร็จแก่องค์กร ดังนั้นการบริหารเป็นงานของหัวหน้าทุกคนที่จะต้องปฏิบัติในฐานะที่เป็นผู้นำของกลุ่ม ซึ่งจะต้องมีการกิจเป็นผู้ดำเนินการจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ และประสานกิจกรรมหรืองานที่ทำให้สามารถเข้ากันได้ เป็นผลงานของส่วนรวมและทั้งนี้ต้องเป็นผู้รับผิดชอบในผลสำเร็จที่จะต้องประกันได้ว่างานขององค์กรจะต้องสำเร็จผลบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (ธงชัย สันติวงษ์, 2540: 12)

แนวคิดทางการบริหารนั้นมีมาตั้งแต่ในอดีต และมีการปรับปรุงมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ดังที่เสนาะ ดิเียว (2543: 46 - 62) ได้เรียบเรียงแนวความคิดทางการบริหารไว้ทั้งหมด 5 แนวความคิด อันได้แก่ แนวคิดแบบดั้งเดิม แนวคิดมนุษยสัมพันธ์ แนวคิดเชิงปริมาณ หรือการบริหารศาสตร์ แนวคิดตามสถานการณ์ และแนวคิดสมัยใหม่ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดแบบดั้งเดิม (classical approach) หลักสำคัญของแนวคิดนี้ คือ องค์กรทุกองค์กรจะต้องกำหนดกระบวนการบริหารขึ้นอย่างมีเหตุมีผล และทุกคนต้องทำตามกระบวนการนั้นเหมือนกันทุกคน แนวความคิดการบริหารแบบดั้งเดิมประกอบด้วยแนวคิดหลัก 4 แนวคิดคือ

1.1 การบริหารตามหลักวิทยาศาสตร์ หรือการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ เป็นยุคที่วิทยาการต่าง ๆ ก้าวหน้าขึ้น มีการพัฒนาทางด้านการผลิตและมีการจ้างแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม คนงานมีความรู้ ความเข้าใจ ความต้องการมากขึ้น จึงทำให้เริ่มมีการโยกย้าย

แรงงานและมีความเข้าใจในงานบริหารว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญของมนุษย์ เป็นงานที่ครอบคลุมงานด้านต่าง ๆ ทั้งหมด คือ เป็นหน้าที่งานที่แจ่มชัด ซึ่งประกอบด้วยการวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุม ตลอดจนเข้าใจเพิ่มเติมด้วยว่างานบริหารนี้จำเป็นต้องมีทุกระดับในองค์กร และในทุกประเภทขององค์กรด้วยโดยมีหลักการที่สำคัญ 4 ประการ คือ

(1) การต้องมีการคิดค้นและกำหนด “วิธีที่ดีที่สุด” (one best way) สำหรับงานที่จะทำแต่ละอย่าง เพื่อช่วยให้สามารถทำงานเสร็จลุล่วงไปด้วยดีตามวัตถุประสงค์มาตรฐานของงานจะต้องมีการจัดวางเอาไว้ โดยมีหลักเกณฑ์ที่ได้พิสูจน์มาแล้วว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุดจริง และในเวลาเดียวกันการจ่ายผลตอบแทนแบบจูงใจต่าง ๆ ก็จะต้องจ่ายให้ตามผลผลิตทั้งหมดสำหรับส่วนที่เกินกว่ามาตรฐาน

(2) การต้องมีการคัดเลือกและพัฒนาคนงาน โดยตระหนักถึงความสำคัญและคุณค่าของการรู้จักจัดหางานให้เหมาะสมสอดคล้องกับคนงาน รวมถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการอบรมคนงานให้รู้จักวิธีทำงานที่ถูกวิธี ในการคัดเลือกคนงาน (selection) จะต้องมีการพิจารณาเป็นพิเศษที่จะให้ได้คนที่มีความสมบัติที่ดีที่สุดตรงตามงานที่จะได้ทำ

(3) ด้วยวิธีการพิจารณาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับวิธีการทำงานควบคู่กับการพิจารณาคนงานนี้ จะทำให้คนงานไม่คัดค้านต่อวิธีการทำงานใหม่ที่กำหนดขึ้น เพราะโดยหลักเหตุผลคนงานทุกคนเห็นจริงถึงโอกาสที่เขาจะได้รับรายได้สูงขึ้นจากการทำงานที่ถูกวิธีที่จะจ่ายให้ได้ผลผลิตที่สูงขึ้น

(4) ประสานงานร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้บริหารและคนงาน ฝ่ายบริหารควรจะได้ประสานงานอย่างใกล้ชิดเป็นประจำกับคนงานที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน แต่จะต้องไม่ใช่โดยการลงมือปฏิบัติงานที่ควรจะเป็นงานของคนงานเท่านั้น

1.2 การบริหารเชิงระบบ เป็นการกำหนดกระบวนการและขั้นตอนการทำงานของทั้งระบบให้สอดคล้องกันตั้งแต่ต้นจนจบ โดยเน้นความสัมพันธ์ภายในของการดำเนินงานตามเป้าหมายของการบริหารเชิงระบบคือ ต้องระบุหน้าที่และความรับผิดชอบของงานไว้อย่างชัดเจนกำหนดวิธีการที่เป็นมาตรฐานสำหรับใช้ในการทำงาน กำหนดวิธีการอย่างชัดเจนในการเก็บรวบรวม ดำเนินการ การส่งและการวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดระบบบัญชีต้นทุน ค่าแรง และการควบคุมเพื่อสะดวกต่อการประสานงานภายใน การบริหารเชิงระบบมีผลเสียสำคัญ 2 ประการ คือ ประการแรก ไม่สนใจความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมภายนอก ประการที่สองไม่สนใจเรื่องความคิดของคนไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับกลางหรือพนักงาน เป็นการเน้นที่วัตถุมากกว่าตัวคน

1.3 หลักการบริหาร ประกอบด้วย หลักการ คือ หลักของหน้าที่ทางการบริหาร และหลักการบริหาร ซึ่งหน้าที่ทางการบริหารมี 5 หน้าที่ คือ การวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม ส่วนหลักการบริหารได้กำหนดไว้ 14 แนวความคิดคือ การแบ่งงานกันทำ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ระเบียบวินัย เอกภาพในการบังคับบัญชา เอกสารในการอำนวยความสะดวก ประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม ค่าตอบแทน การรวมอำนาจ การจัดสายบังคับบัญชา การจัดลำดับ ความเสมอภาค ความมั่นคงในการทำงาน ความริเริ่ม และความสามัคคี

1.4 หลักราชการ ลักษณะองค์กรที่จัดแบบระบบราชการเป็นรูปแบบขององค์กรที่จัดอย่างมีเหตุผล มีระเบียบและการใช้อำนาจอย่างถูกหลักการ มีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ มีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจน มีสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงมา มีระเบียบ และกฎเกณฑ์อย่างเป็นทางการ ไม่มีความเป็นส่วนตัว และการก้าวหน้าที่ในอาชีพการงานยึดถือหลักคุณธรรม

2. แนวคิดมนุษยสัมพันธ์ (human relation approach) การบริหารตามแนวคิดมนุษยสัมพันธ์ ต้องอาศัยทฤษฎีทางการบริหาร ดังนี้

2.1 ทฤษฎีความต้องการของคน ทฤษฎีนี้อธิบายความต้องการของคนอันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ใช้ในการจูงใจคน ซึ่งทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์นี้ผู้บริหารจะใช้ในการจูงใจให้คนทำงานได้ผลงานสูงเมื่อคนทำงานได้ผลงานสูงสุด เมื่อคนทำงานได้ผลงานระดับหนึ่ง ผู้บริหารก็จะให้รางวัลตอบแทนโดยจะต้องใช้รางวัลตอบแทนให้ตรงกับความต้องการแต่ละขั้นตอนของคน ผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึงความต้องการของคนโดยรู้ว่าตนต้องการอะไร และต้องการเวลาไหน จะได้เลือกใช้รางวัลตอบแทนได้สอดคล้องกับความต้องการ และสอดคล้องกับเวลา

2.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพกับองค์กร เป็นการพิจารณาถึงการบริหารตามแนวดั้งเดิมอาจไม่เหมาะสมกับบุคลิกภาพของคนคือโครงสร้างขององค์กร สายการบังคับบัญชาอาจขัดแย้งกับความต้องการความสามารถของคน โดยเฉพาะคนที่มีบุคลิกภาพความเป็นผู้ใหญ่สูง การที่องค์กรมีการแบ่งงานกันทำเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านนั้นอาจจะไปขัดความต้องการขั้นสูงสุดของคน การกำหนดสายการบังคับบัญชาลดหลั่นกันลงมาเป็นขั้น ๆ จะทำให้พนักงานต้องขึ้นอยู่กับหัวหน้าจะกลายเป็นคนใช้ความคิดไม่เป็น และขาดความริเริ่ม การกำหนดเป้าหมายในการทำงานก็อาจมีผลทำให้คนขาดกำลังใจในการทำงาน เพราะถ้าตนสามารถกำหนดเป้าหมายในการทำงานด้วยตนเอง ได้ก็จะทำให้คนกระตือรือร้นในการทำงาน การปฏิบัติตนต่อตนในทางบวกจะทำให้คนไม่ว่าจะมีภาวะความเป็นเด็กหรือความเป็นผู้ใหญ่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลผลิตสูง สิ่งที่น่าเป็นห่วงมากก็คือการใช้วิธีการทางการบริหารขัดแย้งกับบุคลิกภาพของคน จะสร้างปัญหา

ทางการบริหารให้เกิดขึ้นซึ่งส่งผลต่อการขาดงาน การมาสาย การลาออก การต่อต้านอำนาจ และการวางแผนต่อกฎข้อบังคับ

3. แนวคิดเชิงปริมาณ หรือการบริหารศาสตร์ (quantitative or management science approach) แนวคิดนี้เน้นที่ใช้เทคนิคเชิงปริมาณ หรือเทคนิคทางคณิตศาสตร์มาใช้ตัดสินใจและแก้ไขปัญหาทางการบริหาร การนำแนวคิดเชิงปริมาณมาใช้โดยยึดถือสมมุติฐานว่า การใช้เทคนิคคณิตศาสตร์จะทำให้การตัดสินใจและแก้ปัญหาดีขึ้น เทคนิคเชิงปริมาณที่ใช้อยู่เสมอ ๆ ก็คือ การคาดคะเนทางคณิตศาสตร์ การควบคุมสินค้าคงเหลือ เป็นต้น โดยมีเครื่องมือที่สำคัญคือ คอมพิวเตอร์เป็นหลัก แม้ว่าผู้บริหารจะอาศัยเทคนิคเชิงปริมาณมาช่วยในการแก้ไขปัญหาแต่ผู้บริหารก็ไม่ได้ตัดสินใจตรงผลที่วิเคราะห์ทั้งหมด ผู้บริหารยังคงใช้ดุลพินิจ ประสบการณ์ และสัญชาตญาณเข้ามาประกอบด้วย

4. แนวคิดตามสถานการณ์ (contingence approach) แนวคิดนี้มีสมมุติฐานว่าเป็นปัจจัยในการกำหนดวิธีการทางการบริหารที่จะนำไปใช้ในองค์กรที่เป็นแนวคิดที่จะออกไปจากหลักการบริหารแบบดั้งเดิม ซึ่งถือว่าการบริหารเป็นสากลใช้ได้ทุกสถานการณ์มาเป็นการบริหารให้สอดคล้องกับสถานการณ์แต่ละอย่างให้เหมาะสม ไม่ได้หมายความว่าหลักการบริหารแบบดั้งเดิมผิด แต่อาจไม่สอดคล้องกับบางสถานการณ์เป็นการบ่งบอกว่าหลักการบริหารมีหลายวิธี แต่จะต้องเลือกวิธีการบริหารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ การบริหารตามสถานการณ์หากว่าเทคนิคทางการบริหารใด หรือแนวทางปฏิบัติใดจะเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์อย่างไร ตามแนวคิดของการบริหารตามสถานการณ์มีสาระสำคัญคือ ไม่มีทฤษฎีการบริหารใด หรือวิธีการใดที่จะนำไปใช้ได้ในทุกสถานการณ์

5. แนวคิดสมัยใหม่ (modern approach) แนวคิดการบริหารสมัยใหม่ยังคงยึดหลักการบริหารแบบดั้งเดิม แนวคิดมนุษยสัมพันธ์ แนวคิดเชิงปริมาณ และแนวคิดตามสถานการณ์อยู่ แต่จะเลือกใช้ให้เหมาะสมเพราะไม่มีทฤษฎีการบริหารใดที่เป็นสากล และใช้ได้โดยสมบูรณ์แต่จะต้องปรับเปลี่ยนและเพิ่มเติมแนวคิดใหม่ที่ไม่ใช่ทั้ง 4 แนวคิดข้างต้นทั้งหมด เพราะภาวะการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจนต้องเอามาผสมผสานให้เข้ากันได้อย่างสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม แนวคิดการบริหารสมัยใหม่มีสมมุติฐานว่า มนุษย์เป็นสิ่งยุ่งยาก ซับซ้อน มีความต้องการที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา แต่มีความรู้ความสามารถที่สามารถพัฒนาได้ตลอดเวลาอย่างไม่มีที่สิ้นสุด แนวคิดทางการบริหารต้องตอบรับกับความหลากหลายของมนุษย์ โดยการปรับกลยุทธ์ทางการบริหารและแสวงหาโอกาสให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แนวคิดการบริหารสมัยใหม่นอกจากผสมผสานแนวคิดทั้ง 4 แนวคิดเดิมแล้ว ยังต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดแบบดั้งเดิมบางอย่างและเสริมด้วยแนวคิดเรื่องของการบริหาร

คุณภาพโดยรวม การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ การลดสายการบังคับบัญชาให้สั้นลง การเรียนรู้ และการปรับปรุงแบบองค์กร และการแสวงหาจากภายนอก

สำหรับกระบวนการบริหารนั้น ได้มีนักวิชาการหลายท่านต่างจัดกระบวนการบริหารออกเป็นหลายรูปแบบ แต่ก็มีขั้นตอนที่คล้ายคลึงกัน จึงขอนำเสนอกระบวนการบริหารของ สัมพันธ์ ภูไพบูลย์ (2540: 44 - 45) ดังต่อไปนี้

1. P (Planning) คือ การวางแผน หมายถึง การตัดสินใจในการกำหนดวิถีทางที่จะปฏิบัติไว้ล่วงหน้า เพื่อเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต เป็นการดำเนินการเพื่อเลือกเป้าหมายกำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การจากหลายทางเลือกหลาย ๆ ทาง

2. O (Organizing) คือการจัดองค์กร หมายถึง การจัดโครงสร้างและความสัมพันธ์ขอแผนกต่าง ๆ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดงานและกิจกรรมต่าง ๆ การกำหนดสายการบังคับบัญชา เพื่อการจัดคนเข้าทำงานในขั้นตอนต่อไป

3. S (Staffing) คือการจัดคนเข้าทำงาน หมายถึง การพยายามเลือกสรรบุคคลที่เหมาะสม บรรจุในแผนงานต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานขององค์กร รวมทั้งการพัฒนาและฝึกอบรมบุคคล การพิจารณาเปลี่ยนแปลงตำแหน่ง และการให้ผลประโยชน์ตอบแทน

4. L (Leading) คือการสั่งการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารมีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น ปฏิบัติการจูงใจ เร้าใจให้ร่วมกันอุทิศตนให้องค์กร และเป้าหมายของกลุ่ม

5. C (Controlling) คือการควบคุม หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารคอยกำกับติดตามให้กิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากคลาดเคลื่อนไม่เป็นไปตามแผนจะได้ทำการแก้ไขปรับแต่งให้งานดำเนินตามแผนที่วางไว้ ผู้บริหารควรจะได้รับรายงานแผนทุกขั้นตอน

โดยทั่วไป เราสามารถแยกประเภทของผู้บริหารตามระดับการบริหารได้ดังต่อไปนี้ คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น (สมยศ นาวิการ, 2540: 17)

1. ผู้บริหารระดับสูง (top managers) จะอยู่ ณ ระดับสูงสุดของสายบังคับบัญชา และรับผิดชอบองค์การโดยส่วนรวม

2. ผู้บริหารระดับกลาง (middle managers) จะอยู่ ณ ระดับกลางของสายการบังคับบัญชา และรับผิดชอบหน่วยธุรกิจ และแผนงานที่สำคัญ พวกเขาจะอยู่ระหว่างผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับสูงสุด ภายในองค์กรใหญ่โดยทั่วไปผู้บริหารระดับกลางจะมีระดับการบริหารสองระดับหรือมากกว่าอยู่ได้พวกเขา พวกเขาจะต้องรับผิดชอบต่อการดำเนิน

กลยุทธ์ และนโยบายที่ถูกกำหนดขึ้นมาโดยผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลางจะมุ่งอนาคตที่ใกล้ และถูกคาดหวังให้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริหารระดับเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และการแก้ไขความขัดแย้ง

3. ผู้บริหารระดับต้น (first-line managers) จะอยู่ ณ ลำดับสูงสุดของระดับการบริหารเหนือพนักงานปฏิบัติงาน เพราะว่าพวกเขาจะมีความรับผิดชอบที่สำคัญคือ การควบคุมการดำเนินงานประจำวันให้เป็นไปอย่างราบรื่น ผู้บริหารระดับต้นจะมีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2537) ใน จารุณี ปุณณฤทธิ (2544: 25 - 26) ได้ระบุว่าความสำเร็จของผู้บริหารทุกระดับ จะขึ้นอยู่กับความสามารถทางการบริหารบางอย่างที่เขาต้องมีด้วย ผู้บริหารทุกคนจะต้องมีความสามารถบางอย่างที่จำเป็นต่อการวางแผน การจัดองค์กร การอำนวยการ และการควบคุมความสามารถดังกล่าว ได้แก่ ความสามารถทางด้านเทคนิค ความสามารถทางด้านมนุษย และความสามารถทางด้านความคิด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความสามารถทางด้านเทคนิค (technical skills) หมายถึง ความสามารถที่จำเป็นต่อการดำเนินงานที่เฉพาะเจาะจงให้บรรลุความสำเร็จ ตัวอย่างของความสามารถทางเทคนิคนี้ คือ การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ การทำงบการเงิน และการทำสัญญาทางกฎหมาย เป็นต้น ความสามารถทางเทคนิคจะเป็นความรู้เฉพาะด้าน และความสามารถในการใช้เครื่องมือ วิธีการ และเทคนิค เพื่อแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่เฉพาะด้าน

2. ความสามารถทางมนุษย (human skills) หมายถึง ความสามารถทางการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี การจูงใจและการกำกับผู้ใต้บังคับบัญชาขององค์กร ดังนั้นความสามารถทางมนุษยจะเป็นความเชี่ยวชาญทางการเกี่ยวพันระหว่างบุคคลอื่น เช่นการจูงใจ การประสานงาน การเป็นผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการแก้ไขความขัดแย้ง ผู้บริหารที่มีทักษะทางมนุษยจะเปิดโอกาสให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้แสดงออกด้วยตัวพวกเขาเอง โดยไม่เกรงกลัวที่จะถูกเยาะเย้ย และการกระตุ้นการมีส่วนร่วม

3. ความสามารถทางความคิด (conceptual skills) หมายถึง ความสามารถในการคิดเชิงวิเคราะห์ของผู้บริหาร การรับเอามุมมองขององค์กร โดยส่วนรวมมองเห็นภาพรวมขององค์กรได้ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจความซับซ้อนของสถานการณ์และลดความซับซ้อนนี้ลง ณ ระดับที่ทางเลือกของการกระทำที่เจาะจงสามารถกำหนดขึ้นมาได้

โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ นับเป็นหน่วยงานหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 เชียงใหม่ จึงต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ กล่าวคือ นอกจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่แล้ว ยังต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงมาตรฐานการบริการงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 151 หมู่ 4 ตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 51 คน ขอบเขตความรับผิดชอบ ในเขตการปกครองของอำเภอสันทรายทั้งหมด มีผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้นจำนวน 42,592 ราย มีโหลดความต้องการใช้ไฟฟ้าสูงสุด 30 เมกะวัตต์หรือ 15.274 ล้านหน่วยต่อเดือน มีรายได้ค่ากระแสไฟฟ้า 50.264 ล้านบาทต่อเดือน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการ และบริการ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 6 แผนก ดังนี้ คือ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แผนกก่อสร้าง แผนกมิเตอร์ แผนกบัญชีและประมวลผล และแผนกบริหารงานทั่วไป ในแต่ละแผนกจะมีหัวหน้าแผนกเป็นผู้ควบคุมบังคับบัญชา ดังโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2544: 5 - 20) ดังนี้

ในแต่ละแผนกมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกันตามภารกิจที่รับผิดชอบดังนี้

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ๆ คือ

1. งานสำรวจ ออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้า
 - ติดต่อสอบถามและชี้แจง
 - รับคำร้องต่าง ๆ เช่น ขอไฟฟ้า ฯลฯ
 - สำรวจ ออกแบบ ประเมินค่าใช้จ่าย งานก่อสร้างขยายเขต ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าและหมู่บ้าน คริวเรือน
2. งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า
 - ชี้แจง แนะนำการติดตั้งระบบไฟฟ้าตามมาตรฐาน กฟภ. ให้ลูกค้า
 - ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าของลูกค้า
3. งานขาย ให้เช่า อุปกรณ์ไฟฟ้า
 - ขาย ให้เช่า อุปกรณ์ไฟฟ้า

4. งานบริการธุรกิจอุตสาหกรรม

- ตรวจสอบ วิเคราะห์ คุณภาพไฟฟ้าและเสนอแนะนำแนวทางไฟฟ้า
- ตรวจสอบ วิเคราะห์แก้ไขปัญหาร้อยเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า
- วิเคราะห์ แนะนำ การใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- ให้บริการเสริมอื่นๆ สำหรับลูกค้าอุตสาหกรรม เช่น การส่องจุดต่อด้วยกล้องส่องความร้อน ปรึกษาด้านคุณภาพไฟฟ้า ตรวจสอบระบบไฟฟ้าในโรงงานอุตสาหกรรม ฯลฯ

5. งานลูกค้าสัมพันธ์

- รับซื้อเรื่องเรียนจากลูกค้าและตอบชี้แจง
- ประสานงานกับแผนกอื่นในการบริการลูกค้า
- สร้างความสัมพันธ์ เยี่ยมเยียน ประชุมสัมมนาเกี่ยวกับลูกค้า
- ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่าง ๆ ตามที่ได้เสนอกับลูกค้าในการเยี่ยมเยียนประชุมสัมมนาลูกค้า

6. งานแผนการปฏิบัติ

- ประสานงานจัดทำแผนปฏิบัติการตลาด ติดตามและประเมินผล
- จัดทำแผนปฏิบัติการตลาด ติดตามและประเมินผล
- เสนอแนะ และปรับปรุงพัฒนาการบริการ
- ติดตาม ประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

7. งานสารสนเทศการตลาด

- จัดทำประวัติลูกค้าและข้อมูล
- วิเคราะห์ข้อมูลคู่แข่ง
- สำรวจ วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า
- สำรวจ วิจัยตลาดเพื่อพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ
- พัฒนาเพิ่มช่องทางการติดต่อ / ประชาสัมพันธ์ลูกค้า
- จัดทำข้อมูลสถานการณ์ใช้ไฟฟ้าหมู่บ้าน ครั้วเรือน

8. งานส่งเสริมการตลาด

- หาลูกค้าเพื่อเพิ่มรายได้ เช่นการบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้า, การก่อสร้าง/บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าการบำรุงรักษาหม้อแปลง ฯลฯ
- ส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมส่งเสริมอื่นๆ

แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ๆ คือ

1. งานวางแผนระบบไฟฟ้าและการจัดการพลังงาน
 - วิเคราะห์ความต้องการใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น
 - วิเคราะห์ระบบจ่ายไฟและจัดทำ Master Plan
 - ขออนุมัติเพิ่มประสิทธิภาพระบบจ่ายไฟของ Master Plan
 - วิเคราะห์และพิจารณาดำเนินการเชิงธุรกิจพลังงานไฟฟ้า
2. งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า
 - จัดทำฐานข้อมูลการจ่ายไฟฟ้า
 - ควบคุมและประสานงานการจ่ายไฟฟ้า
 - รวบรวมข้อมูลสถิติไฟฟ้าขัดข้องและประเมินผลค่าดัชนีความเชื่อถือได้
 - ควบคุมดูแลระบบสื่อสารของ กฟภ.
 - จัดทำ Single Line Diagram Switching Diagram
 - วิเคราะห์แผนการจ่ายไฟ
 - วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายไฟฟ้า และเสนอแนะแนวทางแก้ไข
 - รวบรวมข้อมูลทางเทคนิค คู่มือการใช้งานอุปกรณ์ไฟฟ้า
 - ดำเนินการ ออกแบบ ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกัน / ตัดตอน / คาปาซิเตอร์แรงสูง
 - ตรวจสอบ ติดตาม Line Coordination
3. งานฮอตไลน์ / สถานีไฟฟ้า / แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
 - จัดการอยู่เวรแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
 - รับแจ้งและแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
 - ติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่มีดับไฟ
 - แก้ไขปัญหาการจ่ายไฟฟ้ากรณีฉุกเฉินโดยไม่มีดับไฟ
 - ควบคุม ดูแล งานสถานีไฟฟ้า
 - จัดทำรายงานข้อมูลการจ่ายไฟฟ้าของสถานีไฟฟ้า
 - ดูแลความเรียบร้อย ความปลอดภัย บริเวณสถานีไฟฟ้า
4. งานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
 - วางแผน ตรวจสอบบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและดำเนินการซ่อมบำรุงรักษา
 - วางแผน ตรวจสอบบำรุงรักษาและจัดการงานบำรุงรักษาหม้อแปลง รวมถึงการ วัดโหลดตามวาระ สับเปลี่ยนหม้อแปลง
 - ตรวจสอบบำรุงรักษา สายสื่อสาร fiber optic ของ กฟภ.

- วางแผนและจัดการงานตัดต้นไม้
 - ประสานงานหน่วยเกี่ยวข้องในการควบคุมระบบไฟฟ้าสาธารณะ
5. งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง
- ควบคุมดูแลบำรุงรักษา เครื่องกำหนดไฟฟ้าสำรองและระบบผลิต
 - วิเคราะห์ประสิทธิภาพการเดินกัมเนิดไฟฟ้า
 - ติดตั้งเครื่องกำหนดไฟฟ้าสำรองในงานพิธีต่าง ๆ
6. งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม
- ควบคุมดูแล การอนุญาต การตรวจนับ การพาดสายสื่อสาร โทรคมนาคม กับเสาไฟฟ้าของ กฟภ.
 - สำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย ปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม
7. งานจัดทำฐานข้อมูล GIS
- จัดทำฐานข้อมูล GIS
 - วิเคราะห์ LOAD FLOW FAULT ฯลฯ
 - วิเคราะห์หน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า

แผนก่อสร้าง มีหน้าที่รับผิดชอบหลักๆ คือ

1. งานสำรวจ ออกแบบก่อสร้าง ปรับปรุงระบบไฟฟ้า
 - จัดทำแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้า
 - สำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่ายงานก่อสร้าง ขยายเขต ปรับปรุงซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
 - ประเมินค่าเสียหายกรณีละเมิดทำให้ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. เสียหาย
 - ดำเนินการก่อสร้าง ขยายเขต ปรับปรุงระบบไฟฟ้า
 - ดำเนินการก่อสร้างขยายเขตงานงบลงทุนประจำปี งบโครงการต่าง ๆ รวมทั้งงานงบผู้ใช้ไฟที่ต้องการให้ กฟภ. ดำเนินการให้
 - รวบรวมความต้องการพัสดุใช้งานและจัดทำแผนความต้องการโดยรวม
 - อนุญาตใช้พื้นที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. งานขานพาหนะเครื่องมือกล
 - ควบคุมดูแล บำรุงรักษา ขานพาหนะเครื่องมือกล
 - วิเคราะห์อัตราความสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง หล่อลื่น และค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาขานพาหนะ และเครื่องมือกล

- จัดหาขานพาหนะ และเครื่องมือกลให้เพียงพอใช้งาน
- ซ่อมแซม อาคาร สถานที่ และระบบสาธารณูปโภคในสำนักงาน

3. งานหม้อแปลง

- ควบคุมระบบหม้อแปลง ระบบดัชนีหม้อแปลง
- จัดทำแผนความต้องการหม้อแปลง
- ติดตั้ง รื้อถอน โยกย้าย สับเปลี่ยน หม้อแปลงให้ลูกค้า

4. งานความปลอดภัยและชีวอนามัย

- อนุรักษ์ด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย
- สรุป รวบรวมอุบัติเหตุและการคำนวณค่าดัชนีอุบัติภัย
- ประสานงานด้านความปลอดภัยและชีวอนามัยกับหน่วยอื่น

แผนกมิเตอร์ มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ๆ คือ

1. งานมิเตอร์

- จัดทำแผนความต้องการมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
- ควบคุมคลังขอยมิเตอร์
- จัดทำระบบดัชนีมิเตอร์
- ติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่มขนาด ตัด-ต่อกลับมิเตอร์แรงต่ำ, แรงสูงตามที่ลูกค้าร้องขอ
- จัดทำแผนตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระ
- ตรวจสอบมิเตอร์ตามแผนและควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์ของ กฟฟ. ในสังกัด
- ตรวจสอบมิเตอร์ศูนย์หน่วย มิเตอร์หน่วยใช้น้อยผิดปกติ มิเตอร์สงสัยอื่นๆ และสรุปรายงาน
- จัดทำแผนบำรุงรักษามิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
- บำรุงรักษามิเตอร์ ตามแผนงานและประสานงานควบคุมการบำรุงรักษามิเตอร์ ของ กฟฟ. ในสังกัด
- อ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่ประจำงวดเดือน
- อ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่พิเศษรอบ 10 วันหรือตามที่ กฟฟ. กำหนดเพื่อตรวจสอบ
- จัดทำแผนสุ่มตรวจสอบการอ่านหน่วยมิเตอร์และการดำเนินการ
- สุ่มตรวจสอบตัวคูณมิเตอร์ ตัวคูณชี้ที่ ฟิที เพื่อคิดค่าไฟสำหรับลูกค้ารายใหญ่

2. งานตรวจสอบค่า PF

- ตรวจสอบค่า Power Factor ลูกค้ำ
- แจ้งลูกค้าทำการแก้ไข ปรับปรุง กรณี PF ณ จุดซื้อขายต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญาซื้อขาย
- ตรวจสอบค่า PF ผู้ขายไฟเข้าระบบ (CO-Gen) และแจ้งการแก้ไขกรณีค่า PF ต่ำกว่าสัญญากำหนด

3. งานเครื่องมือวัดอื่น

- ติดตามดูแลการจัดทำทะเบียนควบคุมเครื่องมือวัดอื่น ของหน่วยงานต่าง ๆ
- ประสานงานตรวจสอบ บำรุงรักษาเครื่องมือ ของหน่วยงานต่าง ๆ
- ประสานการตรวจสอบ ปรับตั้งความเที่ยงตรง เครื่องมือวัดอื่นของหน่วยงานต่าง ๆ
- ศึกษาแนะนำการใช้งานเครื่องมือวัดใหม่ ๆ

4. งานคาปาซิเตอร์

- จัดทำแผนความต้องการคาปาซิเตอร์
- ติดตั้ง รื้อถอนคาปาซิเตอร์ ให้ลูกค้า
- ควบคุมระบบคาปาซิเตอร์ ระบบดัชนีคาปาซิเตอร์

แผนบัญชีและประมวลผล มีหน้าที่รับผิดชอบหลักๆ คือ

1. งานการเงิน งานเก็บเงินค่าไฟฟ้า, งานคุมใบเสร็จ, งานทะเบียนประกัน, งานรับจ่ายเงิน, งานบริหารงานการเงินและเร่งรัดหนี้สิน

- จัดทำแผนงานเก็บเงินค่าไฟฟ้าและควบคุมกำกับดูแล ดำเนินการขออนุมัติตั้ง ตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้า
- รับ-จ่าย และเก็บรักษา และตรวจนับใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า เสนอจดจ่ายไฟ และงานที่เกี่ยวข้องตามวิธีการขั้นตอนและเวลาที่กำหนด
- รับ-จ่าย เงินประจำวันให้ครบถ้วนถูกต้อง
- ผ่ากและถอนเงินจากธนาคารและจัดทำทะเบียนคุมแต่ละธนาคาร
- โอนเงินส่งสำนักงานกลาง และจัดทำทะเบียนคุมเงินโอนส่งสำนักงานกลาง และทะเบียนคุมเช็คให้เป็นปัจจุบัน
- จัดทำใบเสร็จรับเงินประกันการใช้ไฟฟ้า เงินรายได้ต่างๆ และเงินอื่นๆ ให้ครบถ้วนถูกต้องตามระเบียบและวิธีการที่กำหนด
- จัดทำทะเบียนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

- เร่งรัดให้มีการแจ้งหนี้ การส่งใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าไปให้หน่วยงานอื่น เก็บเงินแทน ติดตามและทวงถามหนี้ต่างๆ
- จ่ายเงินตามใบสำคัญและหักภาษี ณ ที่จ่าย พร้อมนำส่งสรรพากรในเวลาที่กำหนด
- เสนอขอโอนเงินประกันหักลบหนี้ค่าไฟฟ้าและ/หรือขออนุมัติจำหน่ายออกจากบัญชีเป็นสูญตามระเบียบที่กำหนดไว้
- ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารการขอเบิกจ่ายเงิน และจ่ายเงินตามใบสำคัญจ่ายซึ่งได้รับอนุมัติไว้
- จัดทำและรวบรวมสถิติผลการเก็บเงินค่าไฟฟ้า
- จัดทำแผนการเร่งรัดหนี้ค่าไฟฟ้า ลูกหนี้อื่น ๆ และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

2. งานบัญชี งานจัดทำบัญชีเงินสด, งานตรวจใบสำคัญจ่าย, งานบัญชีลูกหนี้, งานจัดทำรายงานทางบัญชี

- จัดทำบัญชีเงินสด รายงานข้อมูลทางบัญชี การเงิน และข้อมูลอื่น ๆ
- ควบคุมงบค่าใช้จ่ายในการก่อสร้าง และงบเงินอื่นๆ
- ตรวจสอบใบสำคัญจ่ายเงิน หรือเรื่องที่ส่งมาขออนุมัติจ่ายเงินให้ก่อน นำเสนอผู้มีอำนาจสั่งจ่าย
- จัดทำและควบคุมงบเงินต่างๆ และจัดทำทะเบียนเงินเดือน ค่าแรงให้เป็นปัจจุบัน
- ติดตามผลและเร่งรัดข้อทักท้วงของหน่วยต่าง ๆ
- เก็บรักษาแบบฟอร์มใบเสร็จรับเงินรายได้ทั่วไป และใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า
- จัดทำบัญชีลูกหนี้และทะเบียนคุมลูกหนี้ต่าง ๆ ทุกประเภทและตัดชำระหนี้ให้เป็นปัจจุบัน
- ตรวจสอบใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าคงเหลือและใบเสร็จรับเงินทั่วไปตามระเบียบที่กำหนด และจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง
- จัดทำแบบแสดงรายการภาษีและรายงานอื่น ๆ ให้ถูกต้องและเสร็จตามเวลาที่กำหนด

3. งานระบบข้อมูลค่าไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ งานจดหน่วย, งานตรวจสอบหน่วย, งานพิมพ์บิลไฟฟ้า, งานผู้ใช้ไฟรายใหญ่

- จัดทำแผนการจดหน่วยและจัดสายการจดหน่วยให้สอดคล้องกับแผนการเก็บเงินและควบคุม
- จัดทำแบบแสดงรายการภาษีและรายงานอื่น ๆ ให้ถูกต้องและเสร็จตามเวลาที่กำหนด

4. งานระบบข้อมูลค่าไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟรายใหญ่ งานจดหน่วย, งานตรวจสอบหน่วย, งานพิมพ์บิลค่าไฟฟ้า, งานผู้ใช้ไฟรายใหญ่

- จัดทำแผนการจดหน่วยและจัดสายการจดหน่วยให้สอดคล้องกับแผนการเก็บเงินและควบคุมหน่วยให้เป็นไปตามแผน
- คำนวณจำนวนผู้ใช้ไฟ จัดทำประวัติจดหน่วยผู้ใช้ไฟรายใหม่ให้ถูกต้องและแล้วเสร็จโดยเร็ว
- ตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้าให้ครบถ้วนและถูกต้อง ส่งข้อมูลไปประมวลผลและพิมพ์ใบเสร็จค่าไฟฟ้ากรณีพิมพ์ใบเสร็จค่าไฟฟ้าที่ กปข.
- ดูแลตรวจสอบและดำเนินการพิมพ์ใบเสร็จค่าไฟฟ้าและรายงานส่วนที่เกี่ยวข้อง จัดเตรียมส่งใบเสร็จค่าไฟฟ้าให้หน่วยงานในสังกัด ตามแผนการเก็บเงินค่าไฟฟ้าและระเบียบวิธีปฏิบัติที่กำหนด
- จัดทำแผนดัชนีคุมการใช้ไฟ และรายงานการใช้ไฟรายใหญ่ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน
- จัดทำทะเบียนคุมสัญญาซื้อขาย และหนังสือสัญญาจำกัดการใช้ไฟรายใหญ่ตลอดจนดำเนินการแจ้งต่ออายุหนังสือสัญญาจำกัดภายในเวลาที่กำหนด
- ตรวจสอบสถิติการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ วิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่ผิดปกติเพื่อป้องกันการสูญเสีย
- ปรับปรุงค่าไฟฟ้ากรณีเตอร์ชำรุด ละเมิดสิทธิการใช้ไฟและอื่น ๆ ตามผลเรียกเก็บเพิ่มภายหลัง
- แจ้งค่าไฟฟ้าผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ติดตามการชำระเงินค่าไฟฟ้าให้เป็นไปตามกำหนด คัดออกเบี้ยเมื่อผิดนัด ชำระเงินค่าไฟฟ้าให้เป็นไปตามระเบียบ
- ตรวจสอบและเก็บรักษา หนังสือสัญญาจำกัดความเสียหายและอุปกรณ์หม้อแปลง

5. งานบริหารงบประมาณ งานจัดทำงบประมาณประจำปี, งานบริหารงบประมาณ, งานจัดการข้อมูลด้านการเงิน

- จัดทำแผนงาน จัดทำงบประมาณประจำปี ร่วมกับ กฟผ., กงป.
- ประสานงานการจัดทำงบประมาณประจำปี(งบทำการ) และงบลงทุนประจำปี สรุปรายงาน
- ควบคุมและตรวจสอบการขออนุมัติค่าใช้จ่ายประเภททุน และติดตามการใช้งบลงทุนตามแผนงานประจำปีก่อนเบิกจ่ายและตัดงบค่าใช้จ่ายงบประมาณทำการตามแผน
- สรุปรายงานข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางวิเคราะห์ประเมินผล งบกำไร-ขาดทุน (Profit Center) และบัญชีตามความรับผิดชอบ
- จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ งบกำไร-ขาดทุน บัญชีตามความรับผิดชอบ
- ตรวจสอบและติดตามการอ่านหน่วยมิเตอร์แบ่งแดน สรุปแจ้งหน่วยซื้อ กฟผ. ที่เกี่ยวข้อง
- จัดเก็บข้อมูลทางการเงิน รายงานผู้บริหาร
- จัดทำควบคุม ดูแลทรัพย์สิน เครื่องใช้ ครุภัณฑ์สำนักงานของแผนกและดำเนินการเปลี่ยนแปลงประวัติทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน
- ติดตามรายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณทำการของส่วนที่เกี่ยวข้อง
- จัดเก็บข้อมูลค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคของพนักงานเสนอผู้บริหารเพื่อควบคุมการใช้ให้เป็นไปอย่างประหยัด

แผนกบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบหลัก ๆ คือ

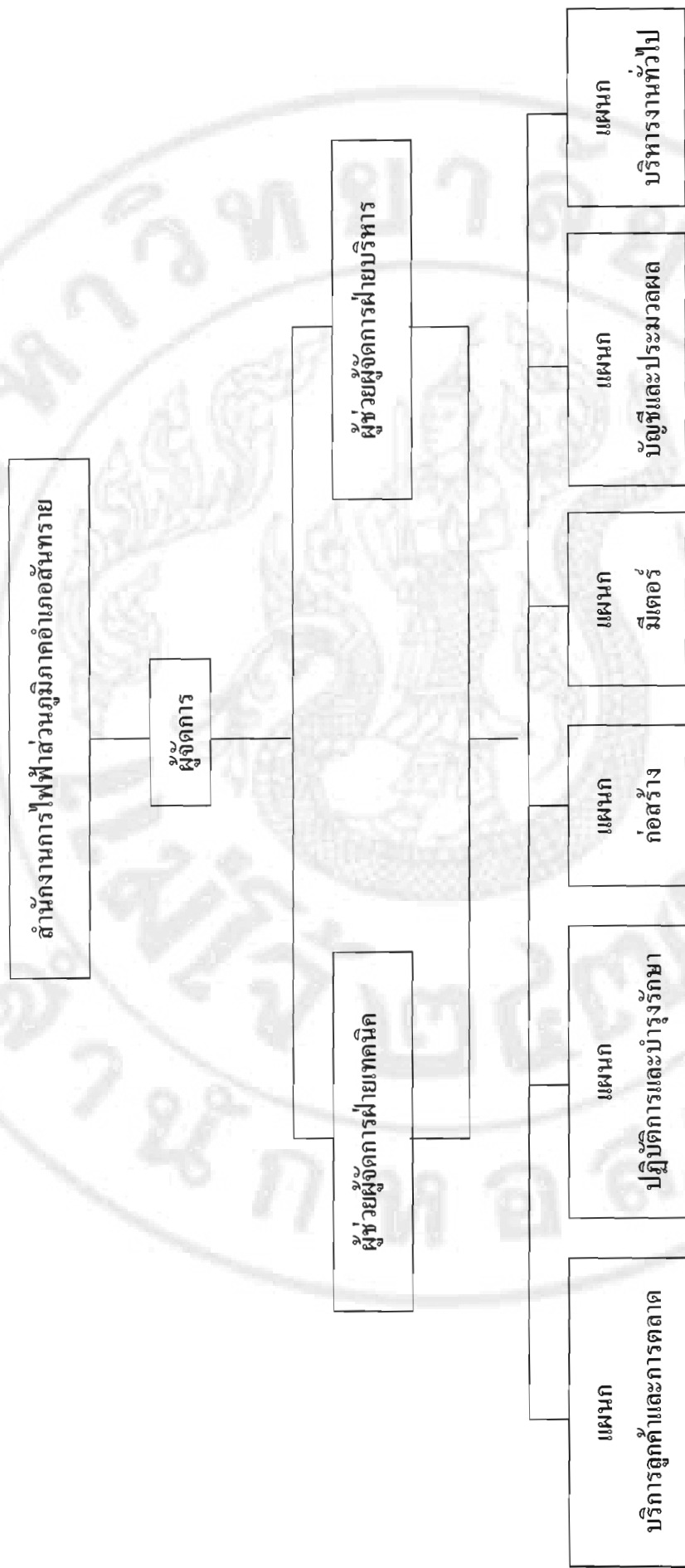
1. งานบุคคล และสิทธิสวัสดิการ ดำเนินการด้านบุคคล และตรวจสอบการเบิกจ่ายด้านสิทธิสวัสดิการ

- จัดทำฐานข้อมูลประวัติพนักงานของหน่วยงานและการไฟฟ้าในสังกัด
- จัดทำแผนการดำเนินงานด้านบุคคลต่าง ๆ
- ประสานงานการจัดฝึกอบรม และจัดทำประวัติการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร
- จัดทำระบบรายงาน การปฏิบัติงานของพนักงาน
- ดำเนินการตรวจสอบหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายด้านสิทธิและสวัสดิการ
- จัดกิจกรรม ด้านสรรพนการร่วมกับงานลูกค้าสัมพันธ์
- จัดประสานงานด้านกิจกรรมคุณภาพ QCC, 5ส ISO9002

2. งานธุรการทั่วไป รับผิดชอบด้านธุรการและงานสารบรรณ, ดูแลรักษาอาคารสำนักงาน, ดำเนินการรักษาความปลอดภัย

- จัดดูแลรักษาความสะอาด และด้านรักษาความปลอดภัย ทรัพย์สินสำนักงาน
- จัดทำระบบข้อมูลและควบคุมสินทรัพย์ เครื่องใช้ ครุภัณฑ์สำนักงานของหน่วยงาน
- ดำเนินการรูปแบบ ศูนย์ควบคุมเอกสาร และข้อมูล ADCCตามระบบ ISO 9002
- จัดทำระบบทะเบียนควบคุม รับ-ส่ง เอกสารทั้งในและนอกสำนักงาน
- ตรวจสอบการขออนุมัติ จัดซื้อ วัสดุครุภัณฑ์ ตามระเบียบค่าใช้จ่ายประเภทต้นทุน และทะเบียนทรัพย์สิน
- ตรวจสอบขออนุมัติจำหน่ายทรัพย์สิน ด้านเครื่องใช้สำนักงาน ครุภัณฑ์ ออกจากบัญชี
- จัดทำและควบคุมการชำระภาษีโรงเรือน การประกันทรัพย์สิน และนิติกรรมสัญญาเกี่ยวกับทรัพย์สิน
- ประสานงานและติดตามผลอรรถคดีต่างๆ
- ดำเนินการจ้างเหมาบุคคลภายนอกทั้งนิติบุคคลและบุคคลธรรมดาเป็นตัวแทนปฏิบัติงานด้านช่างและงานธุรการทุกประเภท
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ไปรษณียบัตร หนังสือเร่งรัดหนี้ค่าไฟฟ้า ยกเว้นผู้ใช้ไฟรายใหญ่
- จัดทำ จัดส่งใบแจ้งหนี้และหนังสือเร่งรัดรายได้ทั่วไป

โครงสร้างการบริหารงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย



ภาพ 1 โครงสร้างการบริหารงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2544: 18)

ภาคสรุป

การบริหารเป็นกระบวนการที่นำเอาปัจจัยต่าง ๆ มาสร้างสรรคงานให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ เป็นศิลปะในการใช้คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ขององค์กรและจากนอกองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่ทำให้การบริหารบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้คือผู้บริหาร ซึ่งโดยทั่วไปเราจะแบ่งผู้บริหารออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น ซึ่งผู้บริหารแต่ละระดับก็จะมีบทบาทหน้าที่ต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในกระบวนการบริหารนั้นผู้บริหารต้องใช้กระบวนการในการบริหารงานที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุมการดำเนินการขององค์กร จะเห็นได้ว่าผู้บริหารนั้นเป็นเฟืองจักรที่สำคัญที่สุด เนื่องจากองค์การจะอยู่หรือล้มไปขึ้นอยู่กับคุณภาพของการบริหารงานเป็นสำคัญ และนอกจากจะต้องมีการดำเนินการตามกระบวนการบริหาร 5 ขั้นตอนแล้วผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในกระบวนการบริหารซึ่งในแต่ละระดับของผู้บริหารก็จะมีการใช้ความสามารถที่แตกต่างกันไป ดังนี้ ความสามารถทางด้านเทคนิคจะมีความสำคัญกับผู้บริหารระดับต้น และมีความสำคัญน้อยสุดสำหรับผู้บริหารระดับสูง ในทางกลับกันความสามารถทางความคิดก็จะมีค่ามากที่สุดสำหรับผู้บริหารระดับสูง และมีความสำคัญน้อยที่สุดสำหรับผู้บริหารระดับต้น และความสามารถทางมนุษย จะมีความสำคัญต่อผู้บริหารในทุกระดับ ดังนั้นถ้ามีระบบ และกระบวนการบริหารที่ดีก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามพันธกิจที่ตั้งไว้ต่อไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภาระหน้าที่วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ การจัดส่งและจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตความรับผิดชอบ ในเขตการปกครองของอำเภอสนทรายทั้งหมด มีผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้นจำนวน 42,592 ราย มีโหลดความต้องการใช้ไฟฟ้าสูงสุด 30 เมกกะวัตต์หรือ 15.274 ล้านหน่วยต่อเดือน มีรายได้ค่ากระแสไฟฟ้า 50.264 ล้านบาทต่อเดือน จากโครงสร้างของการบริหารงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ สามารถจำแนกการบริหารงานออกเป็น 3 ระดับ คือ ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ ผู้จัดการ ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายเทคนิค และ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริหาร ผู้บริหารระดับต้น ได้แก่ หัวหน้าแผนก ซึ่งแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบออกเป็น 6 แผนกดังนี้คือ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แผนกก่อสร้าง แผนกมิเตอร์ แผนกบัญชีและประมวลผล และแผนกบริหารงานทั่วไป

ถึงแม้ว่า กฟผ. จะดำเนินกิจการด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในลักษณะแบบผูกขาด (monopoly) มาโดยตลอด แต่ปัจจุบันรัฐบาลมีแผนที่จะเปิดเสรีให้การซื้อขายไฟฟ้ามากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่ กฟผ. จะต้องปรับตัวในด้านต่าง ๆ ให้มีการดำเนินงานในเชิงธุรกิจมากขึ้น เพื่อรองรับสภาวะการแข่งขันในอนาคต ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ ต้องมีการปรับตัว และปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าว จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่เพียงใดนั้น ก็ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารเป็นสำคัญ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้กำหนดวิธีการวิจัย ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีเหตุผลดังนี้

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าซึ่งเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่รัฐจัดให้มีขึ้นแก่ประชาชน ดังนั้นการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทรายจึงมีความสำคัญสำหรับการดำเนินงานให้บริการดังกล่าว การวิจัยครั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทรายสามารถใช้ประโยชน์จากผลการวิจัยไปเป็นแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่และผู้บริหารระดับต้นต่อไป

2. ผู้วิจัยปฏิบัติงานประจำอยู่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย ในตำแหน่งพนักงานช่างระดับ 6 ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการสำรวจ ออกแบบ ประเมินการค่าใช้จ่ายในระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้า จึงมีความคล่องตัวในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสะดวกในการติดตาม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่สังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 45 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เหตุที่ต้องรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มาก และไม่เหมาะสมที่จะสุ่มตัวอย่าง ดังที่ นาชัย ทนุผล (2540: 71) ได้ระบุไว้ว่า หากงานวิจัยใดที่อยู่ในวิสัยที่จะศึกษาข้อมูลได้ทุกหน่วยก็ควรจะศึกษาประชากรทั้งหมด เพื่อความถูกต้อง แม่นยำ และไม่จำเป็นต้องใช้สถิติมาอนุมาน

ตัวแปรและการวัดตัวแปร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการศึกษา และวิธีการวัดตัวแปรไว้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

เพศ หมายถึง ลักษณะที่แตกต่างกันทางสรีระของผู้ให้ข้อมูลที่จำแนกออกเป็นเพศชายหรือเพศหญิง

อายุ หมายถึง จำนวนปีที่เกิดมาของผู้ให้ข้อมูลตั้งแต่แรกเกิดจนถึงวันที่บันทึกข้อมูล

ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิสูงสุดที่ผู้ให้ข้อมูลได้ศึกษาเล่าเรียนในสถาบันทางการศึกษาต่าง ๆ ทั้งของรัฐบาลและเอกชน

สถานภาพการสมรส หมายถึง การที่ผู้ให้ข้อมูลครองตนอยู่เป็นโสด สมรส หย่าร้าง หรือหม้าย

อัตราเงินเดือน หมายถึง จำนวนเงินสดที่ได้รับเป็นรายเดือนจากการปฏิบัติงานในเดือนที่บันทึกข้อมูล

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับการบรรจุแต่งตั้งเข้าเป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จนถึงเวลาบันทึกข้อมูล คิดเป็นจำนวนปี

ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งในปัจจุบันของผู้ให้ข้อมูล ตามระบบตำแหน่ง PC (Position Classification) ของพนักงานที่ได้รับการแต่งตั้ง

ประสบการณ์การฝึกอบรม หมายถึง จำนวนความถี่ (ครั้ง) ที่ผู้ให้ข้อมูลเคยเข้าร่วมประชุม สัมมนา ฝึกอบรม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญ ในรอบปี พ.ศ. 2550

พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย หมายถึง การแสดงออกในการดำเนินกิจการตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกองค์กร เพื่อให้ได้ผลตามจุดมุ่งหมาย การศึกษาเน้นพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำรายละเอียดจากลักษณะการบริหารงานตามหน้าที่การบริหารงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการสั่งการ ด้านการควบคุม ด้านการจัดองค์กร และด้านการจัดคนเข้าทำงานมาสร้างข้อความ โดยให้ผู้ให้ข้อมูลพิจารณาตรึงครองถึงลักษณะการบริหารงานของผู้บริหารในระดับต้น ซึ่งได้แก่ หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีคำตอบให้เลือกตอบ และกำหนดคะแนนในแต่ละคำตอบ ดังนี้ “ปฏิบัติทุกครั้ง” เท่ากับ 3 คะแนน “ปฏิบัติบางครั้ง” เท่ากับ 2 คะแนน “ไม่ปฏิบัติเลย” เท่ากับ 1 คะแนน

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) โดยมีเกณฑ์เพื่อแปลความ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34 - 3.00 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.67 - 2.33 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.66 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับน้อย

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามแนวทางการตรวจเอกสาร ซึ่งประกอบด้วยคำถามแบบปลายเปิด และคำถามแบบปลายปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตามทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้า

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทดสอบคุณภาพตามแนวทางของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540: 115 - 128) ดังนี้

1. การทดสอบความตรงในเนื้อหา (validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงข้อความให้ชัดเจนและตรงกับเนื้อหาที่ต้องการศึกษาตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาได้เสนอแนะ โดยพิจารณาว่าเครื่องมือครอบคลุมเนื้อหาในประเด็นสาระตามต้องการหรือไม่ ถ้าคณะกรรมการที่ปรึกษาเห็นว่าสมควรวัดได้ จึงแสดงว่ามีความตรงตามเนื้อหา

2. การทดสอบความเที่ยง (reliability) โดยได้นำแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่ผ่านการตรวจสอบจากกรรมการที่ปรึกษาแล้วไปทดสอบกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ และผู้ให้ข้อมูลมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน ได้นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเที่ยง (reliability) โดยอาศัยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา ของ Cronbach ดังรายละเอียดต่อไปนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{S_i^2}{S^2} \right\}$$

เมื่อ	α	=	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	=	จำนวนข้อ
	S_i^2	=	คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S^2	=	คะแนนความแปรปรวนทั้งฉบับ

ผลจากการทดสอบ ปรากฏว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.85 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน คือ 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ผลที่น่าเชื่อถือได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือในนามสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
2. ผู้วิจัยประสานงานโดยตรงกับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย ที่สังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย เพื่อแจ้งความประสงค์ และนัดหมาย วัน เวลา สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามวัน เวลา สถานที่ที่ได้นัดหมายไว้
4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ แปลความ สรุปผล และเขียนรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาถอดรหัส จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS / PC+) ซึ่งประกอบด้วยสถิติที่ใช้ คือ

1. สถิติบรรยาย (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้วิเคราะห์ และบรรยายลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ สังคมของผู้ให้ข้อมูล
2. น้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (weight mean score) เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารงานของหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งถือเป็นผู้บริหารระดับต้นของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม - พฤศจิกายน 2551 รวมทั้งสิ้น 7 เดือน

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวบรวมข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จำนวน 45 คน โดยที่พฤติกรรมการบริหารงานที่ต้องการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยกระบวนการบริหาร 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการสั่งการ ด้านการควบคุม ด้านการจัดองค์กร และด้านการจัดคนเข้าทำงาน โดยนำเสนอในรูปตารางข้อมูลประกอบคำบรรยายและความเรียงเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่

เพศ

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.56) เป็นเพศชาย ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 24.44 เป็นเพศหญิง จากผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุ

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีอายุมากที่สุด 60 ปี น้อยที่สุด 32 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 46 ปี ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 44.44) มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 47 ปี รองลงมา ร้อยละ 31.12 มีอายุอยู่ในช่วง 48-54 ปี ร้อยละ 15.56 มีอายุอยู่ในช่วง 34 - 40 ปี ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 4.44 เท่ากัน มีอายุ 33 ปีและน้อยกว่า และ 55 ปีและมากกว่าตามลำดับ จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41 - 47 ปี ซึ่งเป็นบุคคลที่มีอายุในช่วงวัยกลางคนเป็นวัยที่จะเริ่มวางแผนชีวิต ไม่ว่าจะเป็นด้านการเงินและครอบครัว

ระดับการศึกษา

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.78) มีวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 22.22 มีวุฒิทางการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 8.90 มีวุฒิทางการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 4.44 เท่ากันมีวุฒิทางการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและมัธยมศึกษาตอนปลายตามลำดับ และผู้ให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 2.22) มีวุฒิทางการศึกษาในระดับประถมศึกษา จากผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี

สถานภาพการสมรส

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.56) มีสถานภาพการสมรส คือสมรสแล้ว ร้อยละ 11.11 มีสถานภาพโสด ส่วนผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 8.90 มีสถานภาพหม้าย และผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 4.44 มีสถานภาพหย่าร้าง จากผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สมรสแล้ว

อัตราเงินเดือน

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่าจำนวนเงินสดที่ได้รับเป็นรายเดือนจากการปฏิบัติงานในเดือนที่บันทึกข้อมูลมีจำนวนมากที่สุด 69,551 บาท และน้อยที่สุด 11,430 บาท โดยมีอัตราเงินเดือนเฉลี่ย 27,581 บาท และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 10,486 ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 48.90) มีอัตราเงินเดือนในช่วง 20,001 - 30,000 บาท รองลงมาร้อยละ 22.22 มีอัตราเงินเดือน 20,000 บาทและน้อยกว่า ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 20.00 มีอัตราเงินเดือนในช่วง 30,001 - 40,000 บาท ผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 4.44 มีอัตราเงินเดือนในช่วง 40,001 - 50,000 บาท ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 2.22 เท่ากันมีอัตราเงินเดือนในช่วง 50,001 - 60,000 บาท และ 60,001 บาทและมากกว่า จากผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่าอัตราเงินเดือนของผู้ให้ข้อมูลมีความแตกต่างกันมาก ซึ่งผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีอัตราเงินเดือนเฉลี่ย 27,581 บาท

อายุงาน

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลมีอายุการทำงานมากที่สุด 36 ปี น้อยที่สุด 9 ปี โดยมีอายุการทำงานเฉลี่ย 20 ปี ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 46.67) มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 16 - 22 ปี รองลงมาร้อยละ 28.88 มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 23 - 29 ปี ส่วนผู้ให้ข้อมูล

ร้อยละ 17.78 มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 9 - 15 ปี และผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 6.67 มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 30 - 36 ปี จากผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีอายุงานเฉลี่ย 20 ปี

ระดับตำแหน่ง

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 42.22) มีระดับตำแหน่งในระดับ 5 รองลงมาร้อยละ 28.88 มีระดับตำแหน่งในระดับ 6 ร้อยละ 15.55 มีระดับตำแหน่งในระดับ 4 ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 6.67 เท่ากัน มีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับ 3 และระดับ 7 ตามลำดับ จากผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีระดับตำแหน่งในระดับ 5

ประสบการณ์การฝึกอบรม

ผลการวิจัยในตาราง 1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 95.56) ระบุว่าเคยเข้าร่วมประชุม สัมมนา และฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในรอบปี พ.ศ. 2550 ส่วนผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 4.44 ยืนยันว่าไม่เคยเข้าร่วมประชุม สัมมนา และฝึกอบรมในเรื่องดังกล่าว สำหรับผู้ให้ข้อมูลที่ระบุว่าเคยเข้าร่วมประชุมสัมมนาฝึกอบรมนั้น มีจำนวนครั้งที่เข้าร่วมมากที่สุด 15 ครั้ง น้อยที่สุด 1 ครั้ง โดยมีจำนวนครั้งที่เข้าร่วมประชุม สัมมนา และฝึกอบรมเฉลี่ย 3 ครั้ง และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.64 อาจกล่าวได้ว่าผู้ให้ข้อมูลมีจำนวนครั้งที่เข้าร่วมประชุมสัมมนาฝึกอบรมค่อนข้างแตกต่างกัน โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนมาก (ร้อยละ 83.72) มีจำนวนครั้งที่เข้าร่วมอยู่ในช่วง 1 - 4 ครั้ง รองลงมาร้อยละ 9.30 มีจำนวนครั้งที่เข้าร่วมอยู่ในช่วง 5 - 8 ครั้ง ร้อยละ 4.65 มีจำนวนครั้งที่เข้าร่วมอยู่ในช่วง 9 - 12 ครั้ง ส่วนผู้ให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 2.33) มีจำนวนครั้งที่เข้าร่วม 13 ครั้งและมากกว่า จากผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลเกือบทั้งหมดมีประสบการณ์การฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในรอบปี พ.ศ. 2550 และจำนวนครั้งที่เข้าร่วมการประชุม สัมมนา และฝึกอบรมโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม

ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม	จำนวน (N = 45)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	34	75.56
หญิง	11	24.44

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม	จำนวน (N = 45)	ร้อยละ
อายุ		
33 ปีและน้อยกว่า	2	4.44
34 - 40 ปี	7	15.56
41 - 47 ปี	20	44.44
48 - 54 ปี	14	31.12
55 ปีและมากกว่า	2	4.44
$\mu = 45.64$	$\sigma = 6.02$	R = 32 - 60
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	1	2.22
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	4.44
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2	4.44
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	4	8.90
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	10	22.22
ปริญญาตรี	26	57.78
สถานภาพการสมรส		
โสด	5	11.11
สมรส	34	75.56
หย่าร้าง	2	4.44
หม้าย	4	8.89
อัตราเงินเดือน		
20,000 บาทและน้อยกว่า	10	22.22
20,001 - 30,000 บาท	22	48.90
30,001 - 40,000 บาท	9	20.00
40,001 - 50,000 บาท	2	4.44
50,001 - 60,000 บาท	1	2.22
60,001 บาทและมากกว่า	1	2.22
$\mu = 27,581.47$	$\sigma = 10,486.39$	R = 11,430 - 69,551

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม		จำนวน (N=45)	ร้อยละ
อายุงาน			
9 - 15 ปี		8	17.78
16 - 22 ปี		21	46.67
23 - 29 ปี		13	28.88
30 - 36 ปี		3	6.67
$\mu = 20.47$		$\sigma = 5.56$	R = 9 - 36
ระดับตำแหน่ง			
3		3	6.67
4		7	15.56
5		19	42.22
6		13	28.88
7		3	6.67
ประสบการณ์การฝึกอบรม			
เคยเข้าร่วม		43	95.56
ไม่เคยเข้าร่วม		2	4.44
จำนวนครั้งที่เข้าร่วม (N = 43)			
1 - 4 ครั้ง		36	83.72
5 - 8 ครั้ง		4	9.30
9 - 12 ครั้ง		2	4.65
13 ครั้งและมากกว่า		1	2.33
$\mu = 3.49$ ครั้ง		$\sigma = 2.64$	R = 1 - 15

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าตามทฤษฎีของพนักงานการไฟฟ้า หมายถึง การแสดงออกของผู้บริหารโดยอาศัยศิลปะและกลยุทธ์ต่าง ๆ ดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการบริหารจากการประสานทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ในการศึกษาพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าครั้งนี้ได้ศึกษาตามกระบวนการบริหาร 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการสั่งการ ด้านการควบคุม ด้านการจัดองค์กร และด้านการจัดคนเข้าทำงาน โดยผู้วิจัยได้นำลักษณะการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าทั้ง 5 ด้าน ไปสร้างข้อความและแต่ละข้อความมีคำตอบให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกตอบและกำหนดคะแนนในแต่ละคำตอบดังนี้ “ปฏิบัติทุกครั้ง” เท่ากับ 3 คะแนน “ปฏิบัติบางครั้ง” เท่ากับ 2 คะแนน “ไม่ปฏิบัติเลย” เท่ากับ 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาคำนวณน้ำหนักค่าเฉลี่ย (weight mean score) เพื่อแปลผลข้อมูล โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34 - 3.00 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.67 - 2.33 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.66 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับน้อย

1. ด้านการวางแผน

ผลการวิจัยในตาราง 2 พบว่า พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าด้านการวางแผนในภาพรวมนั้น ผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานด้านการวางแผนที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 2.49) โดยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 ซึ่งแสดงว่าผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติต่อการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าในด้านนี้ไม่ค่อยแตกต่างกันมากนัก และเมื่อพิจารณาตามรายข้อความเกี่ยวกับลักษณะทางการบริหารด้านการวางแผน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติว่า ผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานด้านการ

วางแผนที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.00) ถึง 6 ลักษณะการบริหารงาน โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.71)
2. กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามแผน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.71)
3. มีแนวทางในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.53)
4. กำหนดตัวบุคลากรในสำนักงานรับผิดชอบในการจัดทำแผนอย่างชัดเจน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.44)
5. มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จุดแข็ง จุดอ่อนของสำนักงาน ประกอบการพิจารณาวางแผน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.40)
6. กำหนดมาตรฐานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสำหรับวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.40)

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีทรรศนะว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย แสดงพฤติกรรมการบริหารงานด้านการวางแผนที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลางเท่านั้น ใน 1 ลักษณะการบริหารงาน ได้แก่ การระดมความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อวิเคราะห์ถึงสภาพปัจจุบัน ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.24)

จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการบริหารงานด้านการวางแผนที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้ามีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการวางแผนเป็นอย่างดี จึงมีการแสวงหาข้อมูลที่เป็นมาใช้ในการวางแผน รวมถึงเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปีของสำนักงานการไฟฟ้า

ตาราง 2 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพรรณนะของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า จำแนกตามลักษณะการบริหารงานด้านการวางแผน

ข้อความเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ด้านการวางแผน	ค่าคะแนน เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ พรรณนะ
1. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงาน	2.71	0.46	มาก
2. มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จุดแข็ง จุดอ่อนของสำนักงาน ประกอบการพิจารณาวางแผน	2.40	0.62	มาก
3. กำหนดตัวบุคลากรในสำนักงานรับผิดชอบในการจัดทำแผนอย่างชัดเจน	2.44	0.62	มาก
4. ระดมความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อวิเคราะห์ถึงสภาพปัจจุบัน ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มากำหนดเป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผน	2.24	0.71	ปานกลาง
5. กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามแผน	2.71	0.55	มาก
6. กำหนดมาตรฐานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสำหรับวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน	2.40	0.62	มาก
7. มีแนวทางในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน	2.53	0.63	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม	2.49	0.60	มาก

2. ด้านการสั่งการ

ผลการวิจัยในตาราง 3 พบว่า พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าด้านการสั่งการในภาพรวมนั้น ผู้ให้ข้อมูลมีพรรณนะว่าผู้บริหารแสดงพฤติกรรมการบริหารงานด้านการสั่งการที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลางเท่านั้น (ค่า

คะแนนเฉลี่ยรวม 2.29) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ซึ่งแสดงว่าผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติต่อการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าในด้านนี้ไม่ค่อยแตกต่างกันมากนัก และเมื่อพิจารณาตามรายข้อความเกี่ยวกับลักษณะการบริหารด้านการสั่งการ พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานด้านการสั่งการที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 1.67 - 2.33) ถึง 4 ลักษณะการบริหารงาน โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. กระจายอำนาจให้แก่ผู้บริหารระดับรองลงมาสั่งการ (คะแนนเฉลี่ย 2.31)
2. รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ (คะแนนเฉลี่ย 2.16)
3. จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็มความสามารถด้วยรางวัลหรือบำเหน็จความชอบประจำปี (คะแนนเฉลี่ย 2.13)
4. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการกำหนดแนวทางการทำงานของตนเอง (คะแนนเฉลี่ย 2.09)

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีทัศนคติว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานด้านการควบคุมที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.00) ใน 3 ลักษณะการบริหารงาน รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ (คะแนนเฉลี่ย 2.16)

1. การสั่งการเป็นไปตามกฎหมาย หรือระเบียบของทางราชการ (คะแนนเฉลี่ย 2.53)
2. มีการสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร (คะแนนเฉลี่ย 2.44)
3. ให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ (คะแนนเฉลี่ย 2.36)

จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการบริหารงานด้านการสั่งการที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสำนักงานยังเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการกำหนดแนวทางการทำงานของตนเอง และการจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็มความสามารถด้วยรางวัลหรือบำเหน็จความชอบประจำปีน้อย อีกทั้งผู้ใต้บังคับบัญชายังมองว่าการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บริหารไม่เป็นไปโดยสม่ำเสมอ

ตาราง 3 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า จำแนกตามลักษณะการบริหารงานด้านการสั่งการ

ข้อความเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ด้านการสั่งการ	ค่าคะแนน เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ทัศนคติ
1. มีการสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร	2.44	0.59	มาก
2. การสั่งการเป็นไปตามกฎหมาย หรือ ระเบียบของทางราชการ	2.53	0.59	มาก
3. กระจายอำนาจให้แก่ผู้บริหารระดับ รองลงมาสั่งการ	2.31	0.67	ปานกลาง
4. จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็ม ความสามารถด้วยรางวัลหรือบำเหน็จ ความชอบประจำปี	2.13	0.63	ปานกลาง
5. รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา เสมอ	2.16	0.77	ปานกลาง
6. ให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ	2.36	0.65	มาก
7. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการ กำหนดแนวทางการทำงานของตนเอง	2.09	0.73	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม	2.29	0.67	ปานกลาง

3. ด้านการควบคุม

ผลการวิจัยในตาราง 4 พบว่า พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าด้านการควบคุมในภาพรวมนั้น ผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมกรรมการบริหารงานด้านการควบคุมที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 2.41) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ซึ่งแสดงว่าผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติต่อการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าในด้านนี้ไม่ค่อยแตกต่างกันมากนัก และเมื่อพิจารณาตามรายข้อความเกี่ยวกับลักษณะการบริหารด้านการควบคุม พบว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมกรรมการบริหารงานด้านการควบคุมที่สอดคล้องกับหลัก

วิชาการทางการบริหารในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.00) ถึง 4 ลักษณะการบริหารงาน โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โครงการและแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.56)

2. กำกับดูแลให้มีการจัดทำโครงการและแผนปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.53)

3. กำหนดมาตรฐานการประเมินการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50)

4. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.36)

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีทรรศนะว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานด้านการควบคุมที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลางเท่านั้น (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.67 - 2.33) ใน 3 ลักษณะการบริหารงาน โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. กำหนดให้ผู้รับมอบหมายงานจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ (คะแนนเฉลี่ย 2.31)

2. ตรวจสอบและประเมินการทำงานที่ได้มอบหมายให้แก่ผู้ปฏิบัติเสมอ (คะแนนเฉลี่ย 2.31)

3. จัดระบบงานที่ทำให้การทำงานของแต่ละฝ่ายเกิดความร่วมมือและคล่องตัว (คะแนนเฉลี่ย 2.27)

จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานด้านการควบคุมที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย ได้มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โครงการและแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน มีกำกับดูแลให้มีการจัดทำโครงการและแผนปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และยังกำหนดมาตรฐานการประเมินการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ตลอดจนมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน แต่อย่างไรก็ตามยังมีประเด็นที่ต้องปรับปรุง คือ ประเด็นการกำหนดให้ผู้รับมอบหมายงานจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ประเด็นตรวจสอบและประเมินการทำงานที่ได้มอบหมายให้แก่ผู้ปฏิบัติเสมอ และประเด็นการจัดระบบงานที่ทำให้การทำงานของแต่ละฝ่ายเกิดความร่วมมือและคล่องตัว ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

ตาราง 4 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับתרסנהของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อพฤติกรรมะการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า จำแนกตามลักษณะการะบริหารงานด้านการควบคุม

ข้อความเกี่ยวกับลักษณะการะบริหารงาน ด้านการควบคุม	ค่าคะแนน เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ תרסנה
1. กำกับดูแลให้มีการจัดทำโครงการและแผนปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	2.53	0.59	มาก
2. กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานโครงการและแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน	2.56	0.62	มาก
3. กำหนดมาตรฐานการประเมินการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	2.53	0.63	มาก
4. กำหนดให้ผู้รับมอบหมายงานจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ	2.31	0.67	ปานกลาง
5. ตรวจสอบและประเมินการทำงานที่ได้มอบหมายให้แก่ผู้ปฏิบัติเสมอ	2.31	0.67	ปานกลาง
6. จัดระบบงานที่ทำให้การทำงานของแต่ละฝ่ายเกิดความร่วมมือและคล่องตัว	2.27	0.69	ปานกลาง
7. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	2.36	0.68	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม	2.41	0.65	มาก

4. ด้านการจัดองค์กร

ผลการวิจัยในตาราง 5 พบว่า พฤติกรรมะการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าด้านการจัดองค์กรในภาพรวมนั้น ผู้ให้ข้อมูลมีתרסנהว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมะการบริหารงานด้านการจัดองค์กรสอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลางเท่านั้น (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 2.32) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ซึ่งแสดงว่าผู้ให้ข้อมูลมีתרסנהต่อการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าในด้านนี้ไม่ค่อยแตกต่างกันมากนัก และเมื่อพิจารณาตามรายข้อความเกี่ยวกับลักษณะทางการบริหารด้านการจัดองค์กร พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีתרסנהว่า ผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมะการบริหาร

งานด้านการจัดองค์กรที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 1.67 - 2.33) ถึง 5 ลักษณะการบริหารงาน โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. กำหนดสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนและก้าวถ่างภาระงานกัน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.33)
2. มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.29)
3. มีการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานด้วย เช่น วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.29)
4. มอบหมายงานให้บุคลากรในสำนักงานควบคู่กับการมอบอำนาจการตัดสินใจ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.27)
5. กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรอย่างชัดเจน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.22)

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีทรรศนะว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานด้านการควบคุมที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.00) ใน 2 ลักษณะการบริหารงาน โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. กำหนดระเบียบเพื่อรองรับการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.44)
2. จัดแบ่งงานเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.38)

จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้ามีพฤติกรรมการบริหารงานด้านการจัดองค์กรที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมีการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรไม่ชัดเจน การมอบหมายงานให้บุคลากรในสำนักงานไม่มีการมอบอำนาจการตัดสินใจด้วย ประกอบกับการจัดให้มีการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานมีน้อย ตลอดจนการปรับโครงสร้างการบริหารงานไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน และการกำหนดสายการบังคับบัญชาไม่ชัดเจน ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนและก้าวถ่างภาระงานกันของผู้ใต้บังคับบัญชา

ตาราง 5 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับתרסנהของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า จำแนกตามลักษณะการบริหารงานด้านการจัดองค์กร

ข้อความเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ด้านการจัดองค์กร	ค่าคะแนน เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ תרסנה
1. กำหนดสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันการงานที่ซ้ำซ้อนและก้าว ถ่ายภาระงานกัน	2.33	0.74	ปานกลาง
2. กำหนดระเบียบเพื่อรองรับการปฏิบัติงาน ไว้อย่างชัดเจน	2.44	0.62	มาก
3. จัดแบ่งงานเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของ งาน	2.38	0.68	มาก
4. มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานให้ เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากรใน สำนักงาน	2.29	0.69	ปานกลาง
5. กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความ รับผิดชอบของบุคลากรอย่างชัดเจน	2.22	0.79	ปานกลาง
6. มอบหมายงานให้บุคลากรในสำนักงาน ควบคู่กับการมอบอำนาจการตัดสินใจ	2.27	0.69	ปานกลาง
7. มีการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกให้ ผู้ปฏิบัติงานด้วย เช่น วัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ	2.29	0.63	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม	2.32	0.69	ปานกลาง

5. ด้านการจัดคนเข้าทำงาน

ผลการวิจัยในตาราง 6 พบว่า พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าด้านการจัดคนเข้าทำงานในภาพรวมนั้น ผู้ให้ข้อมูลมีתרסנהว่าผู้บริหารแสดงพฤติกรรมการบริหารงานด้านการจัดคนเข้าทำงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 2.27) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 ซึ่งแสดงว่าผู้ให้ข้อมูลมี

ทรงสนะต่อการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าในด้านนี้ไม่ค่อยแตกต่างกันมากนัก และเมื่อพิจารณาตามรายชื่อความเกี่ยวกับลักษณะการบริหารจัดการคนเข้าทำงาน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีทรงสนะว่า ผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานด้านการจัดการคนเข้าทำงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลาง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.67 - 2.33) ถึง 5 ลักษณะการบริหารงาน โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. มีความยุติธรรมในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.29)
2. กำหนดนโยบายและวางแผนอัตรากำลังคนให้มีความเหมาะสมกับงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.27)
3. มีความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นและประเมินผลการปฏิบัติงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.24)
4. มีการมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถของบุคลากรในสำนักงาน (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.22)
5. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์งานเพื่อสรรหาบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.04)

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยยังพบว่าผู้ให้ข้อมูลบางส่วนมีทรงสนะว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมการบริหารงานด้านการจัดการคนเข้าทำงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.00) ใน 2 ลักษณะการบริหารงาน โดยเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การคัดเลือกและสรรหาบุคลากรเป็นไปตามระเบียบของราชการ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.42)
2. เปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่เสมอ (ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.38)

จากผลการวิจัยดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้ามีพฤติกรรมการบริหารงานด้านการจัดการคนเข้าทำงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการคนเข้าทำงานผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญถึงความจำเป็นที่ ต้องการบุคลากร การหาแหล่งของผู้สมัครงานที่มีประสิทธิภาพ การคัดกรองใบสมัคร และการเลือกคนที่ดีที่สุดเข้ามาทำงาน โดยคำนึงแต่การได้คนเข้ามาเพื่อความต้องการของหน่วยงานเท่านั้น ซึ่งการจัดการคนเข้าทำงานเป็นกระบวนการที่เป็นทางการเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรมีบุคลากรที่มีความสามารถทุกระดับในงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในระยะสั้นและระยะยาว อีกประการความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน หากผู้บริหารมีความยุติธรรม สามารถทำให้บุคลากรรู้สึก

ว่าทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ขวัญและกำลังใจจากบทบาทของผู้บริหารในเรื่องของวัฒนธรรม จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จต่อเป้าหมายที่วางไว้

ตาราง 6 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทรงสนะของผู้ให้ข้อมูลที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า จำแนกตามลักษณะการบริหารงานด้านการจัดคนเข้าทำงาน

ข้อความเกี่ยวกับลักษณะการบริหารงาน ด้านจัดคนเข้าทำงาน	ค่าคะแนน เฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ทรงสนะ
1. กำหนดนโยบายและวางแผนอัตรากำลังคนให้มีความเหมาะสมกับงาน	2.27	0.62	ปานกลาง
2. การคัดเลือกและสรรหาบุคลากรเป็นไปตามระเบียบของราชการ	2.42	0.66	มาก
3. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์งานเพื่อสรรหาบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง	2.04	0.80	ปานกลาง
4. มีความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นและประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.24	0.65	ปานกลาง
5. มีความยุติธรรมในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร	2.29	0.63	ปานกลาง
6. เปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่เสมอ	2.38	0.61	มาก
7. มีการมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถของบุคลากรในสำนักงาน	2.22	0.77	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม	2.27	0.68	ปานกลาง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ของพนักงานการไฟฟ้าสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า ตามทฤษฎีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 45 คน โดยได้รวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมดสำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความตรงในเนื้อหา (content validity) โดยยึดถือความสอดคล้องตามหลักการ นำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาอื่น ๆ จากนั้นได้นำแบบสอบถามในส่วนข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าตามทฤษฎีของพนักงานการไฟฟ้า ไปทดสอบความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับพนักงานการไฟฟ้าสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ริม ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากร จำนวน 20 คน เพื่อปรับปรุงข้อความให้มีความชัดเจน และมีความเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย และครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัดมากยิ่งขึ้น ผลจากการทดสอบได้ค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.85 จากนั้นนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย และนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถอดรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences: SPSS / PC+) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคมของพนักงานการไฟฟ้า สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.56) เป็นเพศชาย มีอายุมากที่สุด 60 ปี น้อยที่สุด 32 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 46 ปี ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 57.78) มีวุฒิทางการศึกษาขั้นสูงสุดในระดับปริญญาตรี สำหรับสถานภาพสมรส ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มใหญ่ (ร้อยละ 75.56) เป็นผู้ที่มีสมรสแล้ว ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มใหญ่มีอัตราเงินเดือนในช่วง 20,001 - 30,000 บาท โดยมีอัตราเงินเดือนเฉลี่ย 27,581 บาท และมีอัตราเงินเดือนมากที่สุด 69,551 บาท น้อยที่สุด 11,430 บาท สำหรับประสบการณ์ในการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 95.56) เคยเข้าร่วมประชุม สัมมนา และฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในรอบปี พ.ศ. 2550 โดยมีจำนวนครั้งของการฝึกอบรมเฉลี่ย 3 ครั้ง

พฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย

จังหวัดเชียงใหม่

จากผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีทรรศนะว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า แสดงพฤติกรรมกรรมการบริหารงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน และด้านการควบคุม ส่วนอีก 3 ด้านนั้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีทรรศนะว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า แสดงพฤติกรรมกรรมการบริหารงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลาง โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการวางแผน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีทรรศนะว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าแสดงพฤติกรรมกรรมการบริหารงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับมาก โดยเฉพาะประเด็น กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงาน และการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามแผน รวมถึงมีแนวทางในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน
2. ด้านการสั่งการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีทรรศนะว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า แสดงพฤติกรรมกรรมการบริหารงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลาง โดยเฉพาะประเด็น การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการกำหนดแนวทางการทำงานของตนเอง
3. ด้านการควบคุม ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีทรรศนะว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า แสดงพฤติกรรมกรรมการบริหารงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับมาก โดยเฉพาะประเด็น การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โครงการและแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน รวมถึงการกำกับดูแลให้มีการจัดทำโครงการและแผนปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และการกำหนดมาตรฐานการประเมินการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลบางส่วนยังมีทรรศนะว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า แสดงพฤติกรรมกรรมการบริหารงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ประเด็นการกำหนดให้ผู้รับมอบหมาย

งานจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ประเด็นการตรวจสอบและประเมินการทำงานที่ได้มอบหมายให้แก่ผู้ปฏิบัติเสมอ และจัดระบบงานที่ทำให้การทำงานของแต่ละฝ่ายเกิดความร่วมมือและคล่องตัว

4. ด้านการจัดองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีทรรศนะว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า แสดงพฤติกรรมการบริหารงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลาง โดยเฉพาะประเด็นการกำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรอย่างชัดเจน และมอบหมายงานให้บุคลากรในสำนักงานควบคู่กับการมอบอำนาจการตัดสินใจ

5. ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีทรรศนะว่าผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้า แสดงพฤติกรรมการบริหารงานที่สอดคล้องกับหลักวิชาการทางการบริหารในระดับปานกลาง โดยเฉพาะประเด็นการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์งานเพื่อสรรหาบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง และการมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถของบุคลากรในสำนักงาน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ สามารถได้มาซึ่งข้อเสนอแนะ สำหรับผู้อำนวยการเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบาย วางหลักเกณฑ์คุณลักษณะของผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหารของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ต่อไป และสำหรับผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อสามารถนำนโยบายและหลักเกณฑ์ คุณลักษณะของผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหารจากผู้อำนวยการเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ มาพิจารณาประกอบการตัดสินใจกำหนดตัวผู้บริหารของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ผู้อำนวยการเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่

1. ควรทบทวนการจัดคนเข้าทำงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ โดยคัดกรองบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน ตลอดจนกำหนดนโยบายและวางแผนอัตรากำลังคนให้มีความเหมาะสมกับงาน ซึ่งจะต้องเปิดโอกาสให้หน่วยงานมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์งานเพื่อสรรหาบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง รวมถึงมีความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วย

2. ควรจัดโครงการสัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานให้กับผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ได้รับรู้ข่าวสาร เทคนิค วิทยาการใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารงาน โดยเฉพาะในด้านการสั่งการและการจัดองค์กร ตลอดจนให้ผู้บริหารได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางการบริหาร ซึ่งจะเป็นการช่วยพัฒนาทักษะการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1. ควรปรับปรุงการบริหารงานด้านการสั่งการ โดย
 - 1.1 กระจายอำนาจการสั่งการให้กับผู้ช่วยผู้จัดการ
 - 1.2 ชูใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็มความสามารถด้วยการกำหนดรางวัลหรือบำเหน็จความชอบสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานดี เมื่อสิ้นปีงบประมาณ
 - 1.3 รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาในทุกด้าน
 - 1.4 ยอมรับและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการกำหนดแนวทางการทำงานของตนเอง
2. ควรปรับปรุงการบริหารงานด้านการจัดองค์กร โดย
 - 2.1 กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรให้มีความชัดเจน
 - 2.2 มอบหมายงานให้บุคลากรในสำนักงานควบคู่กับการมอบอำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้ได้รับมอบหมายงาน
 - 2.3 จัดสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น วัสดุ อุปกรณ์งบประมาณ เป็นต้น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน
 - 2.4 ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน
 - 2.5 กำหนดสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันการงานที่ซ้ำซ้อนและก้าวถ่างภาระงานกัน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 45 คน เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อจะได้ทราบถึง

พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าในเขตหรืออำเภออื่น ๆ และสามารถนำมาเปรียบเทียบการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้อำนวยการเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ นำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบาย วางหลักเกณฑ์คุณลักษณะของผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหารของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2544. คู่มือขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน. กรุงเทพมหานคร: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- จารุณี ปุณฺณฤทธิ. 2544. ความสามารถทางการบริหารของผู้บริหารระดับสูงตามทฤษฎีของ
พนักงานเขตโทรศัพท์ภาคเหนือ. เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เจริญผล สุวรรณโชติ. 2544. ทฤษฎีการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดโรงพิมพ์
อักษรไทย.
- เฉลิมพล ต้นสกุล. 2543. พฤติกรรมศาสตร์. ภาควิชาสุศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2540. องค์การและการจัดการ ทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร:
ไทยวัฒนาพานิช
- นำชัย ทนุผล. 2540. วิธีเตรียมโครงการวิจัย. เชียงใหม่: สาขาวิชาบริหารการพัฒนา
ภาควิชาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร.
- มิ่งขวัญ วีระชาติ. 2548. พฤติกรรมของราษฎรชาวเขาในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ:
กรณีศึกษา บ้านแม่สาใหม่ ตำบลโป่งแยง อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: การ
ค้นคว้าอิสระปริญญาโท, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ระวีง เนตรโพธิแก้ว. 2542. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร.
- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. 2540. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ศิลป์ เชี่ยวชาญพิพัฒน์. 2547. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นำอักษรการพิมพ์
- สัมพันธ์ ภูไพบูลย์. 2540. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: พิทักษ์อักษร.
- สมยศ นาวิการ. 2540. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2540. สาธิตการบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ตีเขาว์. 2543. หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำเร็จ ตุ่มกุล. 2545. ทัศนคติของพนักงานเทศบาลต่อการบริหารงานของผู้บริหารทางการเมือง
เทศบาลเมืองพะเยา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. เชียงใหม่: การค้นคว้าอิสระปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ใช้รวบรวมข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการ
พัฒนา คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจและสังคม ของผู้ให้ข้อมูล

คำแนะนำ กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความ และเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่าง
ตามความเป็นจริง

1. เพศ [] ชาย [] หญิง
2. อายุ.....ปี (ถ้าเกิน 6 เดือน ให้นับเป็น 1 ปี)
3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
 - [] ประถมศึกษา [] มัธยมศึกษาตอนต้น
 - [] มัธยมศึกษาตอนปลาย [] ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
 - [] ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส./ปวท.)
 - []ปริญญาตรี
 - []ปริญญาโท
 - [] อื่น ๆ โปรดระบุ.....
4. สถานภาพสมรส
 - [] โสด [] แต่งงาน [] หย่าร้าง [] หม้าย
5. อัตราเงินเดือนในปัจจุบัน.....บาท
6. อายุงาน.....ปี (ถ้าเกิน 6 เดือนให้นับเป็น 1 ปี)
7. ระดับตำแหน่ง.....
8. ในรอบปี พ.ศ. 2550 ท่านเคยเข้าร่วมฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ในเรื่องเกี่ยวกับการ
ปฏิบัติงานหรือไม่
 - [] ไม่เคย [] เคย จำนวน.....ครั้ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับพฤติกรรม
กรรมการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนทราย

ลักษณะการบริหารงาน	พฤติกรรมกรรมการบริหารงาน ของผู้บริหารสำนักงาน		
	ปฏิบัติ ทุกครั้ง	ปฏิบัติ บางครั้ง	ไม่ปฏิบัติ เลย
ด้านการวางแผน			
1. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนให้ สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงาน			
2. มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม จุดแข็ง จุดอ่อนของ สำนักงาน ประกอบการพิจารณาวางแผน			
3. กำหนดตัวบุคลากรในสำนักงานรับผิดชอบในการ จัดทำแผนอย่างชัดเจน			
4. ระดมความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อวิเคราะห์ถึงสภาพ ปัจจุบัน ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมากำหนดเป็น วัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผน			
5. กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตาม แผน			
6. กำหนดมาตรฐานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสำหรับ วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน			
7. มีแนวทางในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน			
ด้านการสั่งการ			
1. มีการสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร			
2. การสั่งการเป็นไปตามกฎหมาย หรือระเบียบของทาง ราชการ			
3. กระจายอำนาจให้แก่ผู้บริหารระดับรองลงมาสั่งการ			

ลักษณะการบริหารงาน	พฤติกรรมกรรมการบริหารงาน ของผู้บริหารสำนักงาน		
	ปฏิบัติ ทุกครั้ง	ปฏิบัติ บางครั้ง	ไม่ปฏิบัติ เลย
4. จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็มความสามารถด้วยรางวัลหรือบำเหน็จความชอบประจำปี			
5. รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ			
6. ให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ			
7. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการกำหนดแนวทางการทำงานของตนเอง			
ด้านการควบคุม			
1. กำกับดูแลให้มีการจัดทำโครงการและแผนปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด			
2. กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน โครงการและแผนปฏิบัติการอย่างชัดเจน			
3. กำหนดมาตรฐานการประเมินการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน			
4. กำหนดให้ผู้รับมอบหมายงานจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ			
5. ตรวจสอบและประเมินการทำงานที่ได้มอบหมายให้แก่ผู้ปฏิบัติเสมอ			
6. จัดระบบงานที่ทำให้การทำงานของแต่ละฝ่ายเกิดความร่วมมือและคล่องตัว			
7. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน			
ด้านการจัดองค์กร			
1. กำหนดสายการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันการงานที่ซ้ำซ้อนและก้าวก่ายภาระงานกัน			
2. กำหนดระเบียบเพื่อรองรับการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน			

ลักษณะการบริหารงาน	พฤติกรรมกรรมการบริหารงาน ของผู้บริหารสำนักงาน		
	ปฏิบัติ ทุกครั้ง	ปฏิบัติ บางครั้ง	ไม่ปฏิบัติ เลย
3. จัดแบ่งงานเป็นหมวดหมู่ตามลักษณะของงาน			
4. มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงาน			
5. กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรอย่างชัดเจน			
6. มอบหมายงานให้บุคลากรในสำนักงานควบคู่กับการมอบอำนาจการตัดสินใจ			
7. มีการสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานด้วย เช่น วัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ			
ด้านการจัดคนเข้าทำงาน			
1. กำหนดนโยบายและวางแผนอัตรากำลังคนให้มีความเหมาะสมกับงาน			
2. การคัดเลือกและสรรหาบุคลากรเป็นไปตามระเบียบของราชการ			
3. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์งานเพื่อสรรหาบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่ง			
4. มีความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นและประเมินผลการปฏิบัติงาน			
5. มีความยุติธรรมในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร			
6. เปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่เสมอ			
7. มีการมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถของบุคลากรในสำนักงาน			

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกข้อมูล

ภาณุวัตร สนิทการ



ภาคผนวก ข
ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นายภาณุวัตร สนิทการ
วัน เดือน ปีเกิด	21 พฤษภาคม 2506
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2522	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนแม่สะเรียงบริพัตรศึกษา จังหวัดแม่ฮ่องสอน
พ.ศ. 2525	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง โรงเรียนเทคนิคเพชรเกษม กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2527	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาไฟฟ้ากำลัง วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม (หมู่บ้านครู) กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2532	ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต คณะอุตสาหกรรมศิลป์ วิทยาลัยครูเชียงราย จังหวัดเชียงราย
พ.ศ. 2551	ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2528	ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย
พ.ศ. 2532	พนักงานช่างระดับ 2 แผนกบริการผู้ใช้ไฟ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
พ.ศ. 2549 - ปัจจุบัน	พนักงานช่างระดับ 6 แผนกก่อสร้าง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่