

ภูมิหลัง

ทุกวิถีทางในทุกเส้นทางที่ผ่านไป กาลเวลาเป็นเครื่องบ่งบอกและบ่งชี้ ให้ประเทศผู้กำลังพัฒนาอย่างประเทศเรา ต้องแข่งขัน ปรับปรุง และพัฒนาทุกด้าน เพื่อผลักดันให้เจริญรุดหน้าเทียบเทียมเท่านั้นานาอารยะประเทศที่พัฒนาก้าวไปอย่างไม่หยุดยั้ง

พลังงาน ไฟฟ้าจึงมีบทบาท ในการพัฒนาและส่งเสริม ให้ประเทศไทยเราเจริญรุดหน้าให้ทันประเทศต่าง ๆ เพราะทั้งอุตสาหกรรมและกลีกรรมใหญ่ๆน้อยทั้ง ในเมืองและชนบท มีความต้องการพลังงานไฟฟ้าผลิตสินค้าเพื่อการอุปโภคและบริโภคแทบทั้งสิ้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงกำเนิดเกิดขึ้น เพื่อให้บริการและจัดจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชน 70 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้นกรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ) ได้พัฒนาคุณภาพชีวิตสังคมและความเจริญของท้องถิ่นซึ่งนับเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญยิ่ง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ได้ทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจ ช่วยเหลือส่งเสริมขยายงานออกไปสู่ชนบทที่ห่างไกลความเจริญให้ได้มีพลังงานไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง ชาวการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทุกคนจึงเปรียบเสมือนกลไกส่วนหนึ่งของเครื่องจักรกลที่จะคอยส่งเสริมและพยายามผลักดัน ให้ประเทศชาติของเราเป็นชาติที่พัฒนาก้าวไปอย่างต่อเนื่องอย่างไม่หยุดยั้ง (อุมาวดี บุตรน้ำเพชร. 2535 : 27)

ในอดีตที่ผ่านมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นเพียงแผนกเล็ก ๆ ที่ขึ้นกับกองสุขาภิบาลกรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และต่อมาในปี 2473 ได้มีการก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรก ซึ่งจากตรงจุดนี้เปรียบเสมือนหรือนับได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เกิดขึ้น จวบจนกระทั่ง ได้มีพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกาศบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยยกฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีชื่อว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ Provincial Electricity Authority

เริ่มแรกนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า โดยมุ่งสู่เป้าหมายไปยังประชาชน ที่อยู่ในชนบทเพื่อพัฒนาให้หมู่บ้านต่าง ๆ มีแสงสว่างใช้ตามบ้านเรือน จากการขยายการใช้ไฟฟ้านี้ ได้เป็นจุดเริ่มต้นของการใช้ไฟฟ้าและเป็นจุดเริ่มต้นของการเติบโตทางเศรษฐกิจ เพราะในเวลาต่อมาเมื่อความต้องการใช้ไฟฟ้าเพื่อแสงสว่างเริ่มอยู่ตัวและเศรษฐกิจได้เจริญขึ้นอย่างรวดเร็วประกอบกับนโยบายของรัฐบาลในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติต้องการให้โรงงานอุตสาหกรรมทั้งหลายกระจายออกไปสู่ชนบท มีการจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมมากขึ้น เศรษฐกิจยิ่งเจริญเติบโตมากขึ้นเท่าใดความต้องการพลังงานไฟฟ้าก็เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วติดตามมาด้วยจึงทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องขอซื้อไฟจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิต ในระดับแรงดันที่สูงขึ้นถึง 115 เค.วี. พร้อมทั้งพัฒนาระบบจ่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และทำการก่อสร้างสถานีย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเองเพิ่มขึ้น โดยได้ประสานงานให้มีความสอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ซึ่งปัจจุบันการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถสนองตอบความต้องการของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งในด้านการใช้ไฟฟ้าเพื่อการอุตสาหกรรม และเกษตรกรรม แต่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ก็มีได้หยุดยั้งการดำเนินการ และมุ่งไปทางด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าให้มีความสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งการให้ความรู้ ความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้องและปลอดภัย นอกจากนี้ ยังได้มุ่งเน้นในเรื่องการจ่ายไฟให้มีประสิทธิภาพสูงสุดอีกด้วย (อุมาวดี บุตรน้ำเพชร. 2535 : 28)

ดังนั้น เป้าหมายในอนาคตอันใกล้ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคือ การขยายเขตไฟฟ้าให้ประชาชนในหมู่บ้านที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ส่วนที่เหลืออยู่ รวมทั้งหมู่บ้านตั้งใหม่ ส่วนในระยะยาวการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะทำการก่อสร้างปรับปรุงเสริมระบบจำหน่ายให้มั่นคง เพื่อให้การจ่ายไฟฟ้าเป็นไปอย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น นี่คือการความผูกพันของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีต่อประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ในการก้าวไปสู่ความมั่นคงของประเทศทุก ๆ ด้าน(ผ่องสุภา บุญรงค์. 2532 : 14)

ปัจจุบัน สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในเขตภาคเหนือได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา และความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ทำให้มีผลกระทบต่อวิถีชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชน รวมถึงบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษ โลก ภาคเหนือ ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษ โลก ซึ่งตั้งอยู่ในเขตภาคเหนือ จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่บริการกระแสไฟฟ้า บรรลุตามเป้าหมายที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้กำหนดหรือวางแผนไว้ และการปฏิบัติหน้าที่บริการกระแสไฟฟ้าจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ ๆ ดังจะทำให้การบริการกระแสไฟฟ้ามีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายที่กำหนดหรือวางแผนไว้

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภายในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษ โลก ภาคเหนือ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถและการเสริมสร้างความพึงพอใจ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการกระแสไฟฟ้าเพิ่มขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษ โลก ภาคเหนือ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษ โลก ภาคเหนือ จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงานและการปฏิบัติหน้าที่ในสังกัด

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อจะได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษ โลก ภาคเหนือ ซึ่งจะได้นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษ โลก ภาคเหนือให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่
ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษโลก ภาคเหนือ
2. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษโลก ภาคเหนือ จำนวน 313 คน
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - 3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เขตพิเศษโลก ภาคเหนือ จำแนกตาม
 - 3.1.1 ประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จำแนกเป็น
 - 3.1.1.1 ต่ำกว่า 10 ปี
 - 3.1.1.2 ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป
 - 3.1.2 การปฏิบัติหน้าที่ในสังกัด จำแนกตาม
 - 3.1.2.1 กองเทคนิคหรือกองปฏิบัติการและบริการอุตสาหกรรม
 - 3.1.2.2 กองบริหารหรือกองประมวลผลเขต
 - 3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรรวม 10 ด้าน
 - 3.2.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน
 - 3.2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
 - 3.2.3 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน
 - 3.2.4 ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน
 - 3.2.5 ด้านความรู้สึกรับผิดชอบ
 - 3.2.6 ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา
 - 3.2.7 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
 - 3.2.8 ด้านความพึงพอใจในรายได้

3.2.9 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.2.10 ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษ โลก ภาคเหนือ หมายถึง บุคลากรสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ได้รับบรรจุแต่งตั้ง ให้ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต หัวหน้ากองเทคนิค หัวหน้ากองบริหาร ผู้ช่วยหัวหน้ากองเทคนิค ผู้ช่วยหัวหน้ากองบริหาร หัวหน้าแผนก หัวหน้าหมวด วิศวกร นักบัญชี พนักงานช่าง พนักงานบัญชี พนักงานขับรถ พนักงานเสมียน พนักงานรักษาความปลอดภัย
2. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ปฏิบัติหน้าที่ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกเป็น ต่ำกว่า 10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป
3. การปฏิบัติหน้าที่ในสังกัด หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษ โลก ภาคเหนือ โดยจำแนกสังกัดเป็น
 - 3.1 กองเทคนิคหรือกองปฏิบัติการและบริการอุตสาหกรรม หมายถึง หน่วยงานหรือสังกัดงานที่ปฏิบัติงานด้านวิศวกรรม หรืองานด้านช่างเทคนิค ในส่วนต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษ โลก ภาคเหนือ
 - 3.2 กองบริหารหรือกองประมวลผลเขต หมายถึง หน่วยงานหรือสังกัดงานที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีและทรัพย์สินในส่วนต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตพิเศษ โลก ภาคเหนือ รวมแผนกธุรการด้วย
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับ การตอบสนองความต้องการในปัจจุบันต่าง ๆ ในการทำงาน สามารถทำงานด้วยความเต็มใจให้เกิดประสิทธิภาพและพยายามให้ถึงจุดมุ่งหมายที่วางไว้ รวม 10 ด้าน ได้แก่
 - 4.1 ด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรสามารถทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ

4.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับความยินดีจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เมื่อปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ

4.3 ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง โอกาสที่บุคลากรจะได้เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม การศึกษาต่อเพื่อให้วุฒิสูงขึ้น หรือเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตนเอง และการได้รับการพิจารณาความดีความชอบ

4.4 ด้านความพึงพอใจในตำแหน่งงาน หมายถึง งานที่บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่กฎหมายรองรับ งานสร้างสรรค์ และงานที่ไม่น่าเบื่อหน่าย

4.5 ด้านความรู้สึกในความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาหรือรับผิดชอบอย่างเต็มที่

4.6 ด้านความพึงพอใจในการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่บุคลากรได้ใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาการใช้อำนาจความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาของตน

4.7 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้ร่วมงานคนอื่นและผู้บังคับบัญชาอันแสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

4.8 ด้านความพึงพอใจในรายได้ หมายถึง ความพอใจค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่บุคลากรได้รับรายเดือนเป็นประจำ เช่น เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง ค่าอาหาร ค่าล่วงเวลา เงินช่วยเหลือบุตร ค่าเล่าเรียนบุตร ตลอดจนเงินสวัสดิการประเภทต่าง ๆ

4.9 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน เช่น สถานที่ทำงานตั้งอยู่มีความสะดวกสบาย มีวัสดุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน

4.10 ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในอาชีพความมีเสถียรภาพในการแสดงความคิดเห็น การได้รับความเป็นธรรม การได้รับการคุ้มครองจากผู้บังคับบัญชา การทำงานที่สามารถป้องกันอันตรายจากโรคภัยไข้เจ็บและปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย