บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหวังเพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ได้รับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 และกำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ซึ่งในบทนี้ได้มีการกล่าวถึงผลสรุปของการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงานและประสบการณ์ในการทำงาน ในด้านความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะหน่วยงานและประสบการณ์ในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) จากประชากรที่เป็นพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีการนำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มาใช้ในการบริหารงานและได้รับการรับรองแล้ว และกลุ่มที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 โดยใช้เกณฑ์กำหนดจำนวน กลุ่มตัวอย่าง จากตารางสุ่มตัวอย่างของเครจซี และมอร์แกน (Kerjeia & Morgan, 1970, p. 608) ซึ่งใช้ลักษณะหน่วยงานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้นพนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 288 คน

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวทางทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg) และได้ศึกษาแบบสอบถามของ ชลิต พูลศิลป์ (2527, หน้า 190-196) เพื่อเป็นแนวทางพร้อมปรับให้เกิดความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามดังกล่าว หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและโครงสร้าง โดยนำเข้าปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบและเสนอแนะแล้วนำไปทดลองใช้กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้รับกลับคืน จำนวน 29 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา แล้วส่งพร้อมแบบสอบถามไปยัง ฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งภายหลังการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ขอรับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืน จำนวน 288 ฉบับ จาก 295 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98 โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูป SPSS for windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*SD*) การแจกแจงค่าที *(t-test)* และค่าความน่าจะเป็น (*p*)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปสาระสำคัญของผลการศึกษาวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 288 คน เกี่ยวกับความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่า

1.1 ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านวิธีการบังคับบัญชา และด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่าหน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนพนักงานในองค์กร และ ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และ ความสม่ำเสมอในการกำกับติดตามผลงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่า การพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานและผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมักให้ความสำคัญเฉพาะเรื่องที่เป็นกลางประโยชน์ต่อตนเอง และท่าน มีโอกาสรับรู้ภูมิหลังของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

2. การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงานและประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า

2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่า หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนพนักงานในองค์กร ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน และท่านมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านวิธีการบังคับบัญชามีความแตกต่างกันของสองหน่วยงาน ในหน่วยงานที่ได้รับการรับรอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่า ผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนในนโยบายขององค์กรและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงาน และผู้บังคับบัญชาสามารถให้นโยบายขององค์กรและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานแก่พนักงานอย่างชัดเจน ซึ่งอยู่ในระดับมาก

2.2 ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในหน่วยงานที่ได้รับการรับรอง และที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่าท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมักให้ความสำคัญเฉพาะเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานสังสรรค์แต่เฉพาะในกลุ่มของตน และท่านมีโอกาสรับรู้ภูมิหลังของเพื่อนร่วมงาน ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมักให้ความสำคัญ เฉพาะเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานสังสรรค์แต่เฉพาะในกลุ่มของตน เมื่อมีปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานเพื่อนร่วมงานจะมี

ส่วนร่วมในการแก้ปัญหานั้น ๆ และท่านมีโอกาสรับรู้ภูมิหลังของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความแตกต่างกันของสองหน่วยงาน ในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาสอดส่องดูแลท่านให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถ และวิธีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับท่านมีความเป็นธรรม ซึ่งอยู่ในระดับมาก

2.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าการฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ในด้านวิธีการบังคับบัญชา และด้านความรับผิดชอบ โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่า ผู้บังคับบัญชาปกครองโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันใน การบริหารจัดการและตรวจสอบได้ ผู้บังคับบัญชาสามารถให้นโยบายขององค์กรและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานแก่ท่านอย่างชัดเจน การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และความสม่ำเสมอในการกำกับ ติดตามผลงานของผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และความสม่ำเสมอในการกำกับ ติดตามผลงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความแตกต่างกันระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 15 ปี โดยรวมพบว่ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่า งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน ท่านมีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบ และเมื่องานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านสำเร็จ ท่านสามารถเห็นผลงานได้ชัดเจน และมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ชัดเจน ซึ่งอยู่ในระดับมาก ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป โดยรวมพบว่ามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากข้อ ยกเว้นข้อที่ว่า หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณกับจำนวนพนักงานในองค์กร และท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานน้อยกว่า 15 ปีและตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีความสอดคล้องกัน พบว่า ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อที่ว่าการพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชายอมรับฟัง ความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานของท่านมักให้ความสำคัญเฉพาะเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานสังสรรค์แต่เฉพาะในกลุ่มของตน และท่านมีโอกาสรับรู้ภูมิหลังของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

3. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า

3.1 หน่วยงานที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นข้อที่ว่าท่านมีอิสระในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน เมื่องานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านสำเร็จ ท่านสามารถเห็นผลงานได้ชัดเจน และมีวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ชัดเจน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านวิธีการบังคับบัญชา พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความเป็นประชาธิปไตยของผู้บังคับบัญชา ความสม่ำเสมอในการกำกับติดตามผลงานของผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในการให้อิสระต่อการพัฒนางาน ความชัดเจนในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา และความมีคุณธรรมและจริยธรรมของผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานผู้บังคับบัญชา ปกครองโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันในการบริหารจัดการและตรวจสอบได้ ผู้บังคับบัญชาสามารถให้นโยบายขององค์กรและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานแก่ท่านอย่างชัดเจน และการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาในการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านความรับผิดชอบ พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า งานในหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน มีวิธีการดำเนินงานเป็นขั้นตอนและมีวิธีการที่เป็นมาตรฐานกำหนดไว้ และท่านมีความยึดมั่น ผูกพันต่อหน้าที่รับผิดชอบของท่าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในภาพรวม พบว่า หน่วยงานที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากลISO 9000 มีความคิดเห็นด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลายต่อท่าน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาส่งเสริมและเปิดโอกาสท่านให้สามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาได้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยรวม พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมีความร่วมมือปฏิบัติงานกับท่านด้วยดี ท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานของท่านมักให้ความสำคัญเฉพาะเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง และท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานสังสรรค์แต่เฉพาะในกลุ่มของตน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านสภาพการทำงาน โดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นหน่วยงานของท่านมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานอย่างสม่ำเสมอ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

4.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 15 ปีและตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นหน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรในหน่วยงานในการปฏิบัติงานของท่านมีข้อบ่งชี้ผลงานที่มีประสิทธิภาพไว้อย่างชัดเจน และหน่วยงานท่านมีความเหมาะสมของปริมาณกับจำนวนพนักงานในองค์กร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านวิธีการบังคับบัญชา โดยรวม พบว่า มีความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานด้านวิธีการบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความรับผิดชอบของพนักงาน โดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง

สถิติ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมอบหมายสำเร็จทันตามกำหนดเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ด้านสัมพันธภาพของพนักงานกับผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความแตกตางกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลายต่อท่าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านสภาพการทำงานโดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นหน่วยงาน ของท่านสามารถอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นสำคัญจากการค้นพบตามความมุ่งหมายของการวิจัย กรอบความคิด และคำถามในการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองและหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ผลความพึงพอใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบมีความสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านวิธีการบังคับบัญชา มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งสองหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของ สมชาย ปัพพานนท์ (2543, หน้า 200) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไปปฏิบัติในสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด : กรณีศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไปปฏิบัติฯในระดับมากมี 7 ปัจจัยตามลำดับดังนี้ คือ ปัจจัยด้านการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ, ปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่ เหมาะสม, ปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กร, ปัจจัยด้านการยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน, ปัจจัยด้านความเข้าใจของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบาย, ปัจจัยด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยด้าน

คุณภาพของบุคลากร ซึ่งปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสมน่าจะเป็นตัวกำหนดวิธีบังคับบัญชา ในกรณีที่หน่วยงานกำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน 9000 ซึ่งผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO9000 และอยู่ในระดับปานกลางในหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO9000 และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศราวุธ หุ่นโตภาพ (2539, หน้า 31) ที่กล่าวว่าประโยชน์ของระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ทำให้การบริหารเชิงกลยุทธ์ประสบความสำเร็จ ที่ใช้การปฏิบัติงาน ยึดหลักความจริงและความเป็นไปได้ และเป็นสิ่งที่วัดได้ทำให้ผู้บริหารและบุคลากรร่วมมือกับทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

2. ผลความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 15 ปี ผลความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านวิธีการบังคับบัญชา และด้านความรับผิดชอบมีความพึงพอใจสอดคล้องกันอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นสอดคล้องกันอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของนิพนธ์ ปัทมสิงห์ ณ อยุธยา (2536, หน้า 60-61) ที่กล่าวว่า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เริ่มนำกิจกรรม QC เข้ามาใช้เมื่อ ปี 2546 ซึ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพขั้นพื้นฐานและการบริหารงานแบบ มีส่วนร่วมมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับกับผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับ และมีการประเมินผลงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในระดับกลางที่มีอายุงานไม่เกิน 15 ปี และรายงานผลของพรพงษ์ สุขยางค์ (2536, หน้า 87-88) รายงานผลว่ากิจกรรมพัฒนาคุณภาพเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มุ่งพัฒนางาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มาใช้ในการปฏิบัติงานในทุกระบบของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยมีรายงานผลการตรวจให้คะแนน และมอบรางวัลเป็นเกียรติและเป็นกำลังใจแก่พนักงานในหน่วยงานขององค์กร และสอดคล้องกับ นิยม ศรีวิเศษ (2521, หน้า 80) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครูเขตการศึกษา 9 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและประสิทธิผลในการทำงานเรียงลำดับจากสูงไปต่ำดังนี้ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ วิธีการบังคับบัญชา ลักษณะของงาน ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และสภาพการทำงาน แต่ปัจจัยทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างมาก

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 กับหน่วยงานที่กำลังดำเนินงานจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านวิธีการบังคับบัญชา และความรับผิดชอบของพนักงาน พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพกับ เพื่อนร่วมงาน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านสภาพการทำงาน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยดังกล่าว มีความสอดคล้องกันกับแนวความคิดของพิไลเรข วงศ์แสงอนันต์ (2539, หน้า 36) ที่กล่าวว่า การนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการบริหารงานจะก่อให้เกิดประโยชน์ในแง่มหภาคแล้ว หน่วยงานต่าง ๆ ยังได้รับประโยชน์อีก 2 ประการ คือ ประโยชน์ภายใน ได้แก่ระบบการบริหารจัดการกระบวนการทำงาน วิธีการบังคับบัญชา และระบบภายนอก ได้แก่ เครื่องมือทางการตลาดและสัมพันธภาพอันดีใน การเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันอีกด้วย และสอดคล้องกับชมิทด์ (Schmidt, 1975) ศึกษาโดยใช้ทฤษฎีของเฮอร์ซเบอร์ก วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของปัจจัยกระตุ้น ส่วนมากทำให้ผู้บริหารเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีความรับผิดชอบเท่านั้นที่ไม่ทำให้เกิดพึงพอใจในการทำงาน และผู้บริหารมีความพึงพอใจอย่างสูง ในองค์ประกอบด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน ไม่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับเงินเดือน สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและนโยบายการบริหาร

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 15 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านวิธีการบังคับบัญชา และด้านความรับผิดชอบของพนักงาน พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงาน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยดังกล่าวมีความสอดคล้องกับวัฒนา รัตนโชติ (2539, หน้า 74-75) กล่าวว่า คนคุณภาพหรือทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ ต้องเป็นผู้มีมีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับการทำงาน มีประสบการณ์ในการทำงานที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์การ และมีจิตสำนึกในคุณภาพ โดยเฉพาะการบริการที่เรียกว่า "การบริหารแบบมีส่วนร่วม" โดยนึกถึงประโยชน์สูงสุดแก่

องค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการวิจัยของ เวเลซ (Velez, 1972) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในรัฐโคลัมเบีย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุน ซึ่งได้แก่เงินเดือน นโยบายการบริหาร ส่วนปัจจัยกระตุ้นที่สำคัญน้อยที่สุด คือความก้าวหน้า, ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเอกชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ และระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีส่วนทำให้ความพึงพอใจและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พบข้อมูลที่น่าสนใจสำหรับเสนอแนะดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน เกี่ยวกับความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งพบหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 หน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากลISO 9000 มีความพึงพอใจในด้านวิธีบังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้มีการดำเนินการในเรื่องของการพัฒนาระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 อย่างต่อเนื่องและมีการประเมินผล อย่างจริงจัง ประกอบกับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ การอยู่รอดขององค์กรจึงถือเป็นการเครื่องบ่งชี้ตัวสุดท้ายที่จะทดสอบได้ว่าองค์กรนั้นมีประสิทธิผลในระยะยาวหรือไม่ ซึ่งเกณฑ์การอยู่รอดขององค์กรนั้นสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีระบบที่ว่า การอยู่รอดขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กร ในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นกลุ่มปัจจัยที่ เกี่ยวกับบุคคลและสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ

2. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เกี่ยวกับความพึงพอใจและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 15 ปี หรือมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ รวมถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม ดังนั้น ผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญในการวางแผนเกี่ยวกับบุคลากรของหน่วยงาน อีกทั้งมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรขององค์การอย่างต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล นำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายฝึกอบรม การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่ได้รับการรับรอง และที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ผู้วิจัยจึงขอเสนอข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพมาตรฐานอื่น ๆ เช่น ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 14000 มาเปรียบเทียบกันว่ามีผลแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2. ควรพิจารณานำระบบงานหรือมาตรฐานอื่น ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพขององค์การ เช่น กิจกรรม 5 ส. , กิจกรรม QC , MSM ฯลฯ มาใช้ศึกษาร่วมกันว่ามีผลต่อหน่วยงานที่ได้รับการรับรองและที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 หรือไม่

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานด้านการผลิต หน่วยงานด้านบำรุงรักษาและหน่วยงานด้านการให้บริการอื่น ๆ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

4. ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานที่ได้รับการรับรองและหน่วยงานที่กำลังดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000