



แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายใน การไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี

ศานิต สมบูรณ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (ฮอตไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายใน การไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี



ศานิต สมบูรณ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

Efficiency Improvement Guidelines for Developing Work Potential of Hotline Technicians
Working within the Provincial Electricity Authority, Region 2 (Central Region), in Chonburi
Province.



SANIT SOMBOON

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR MASTER DEGREE OF BUSINESS ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL OF COMMERCE
BURAPHA UNIVERSITY
2024
COPYRIGHT OF BURAPHA UNIVERSITY

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางาน
นิพนธ์ของ ศานิต สมบูรณ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....

(ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์)

..... ประธาน

(ดร.ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง)

..... กรรมการ

(ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน)

..... กรรมการ

(ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์)

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณี พิมานันธุ์ศรี)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ แจ่มเยี่ยม)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

64710050: สาขาวิชา: -; บช.ม. (-)

คำสำคัญ: พนักงานช่างฮอตไลน์, ศักยภาพ, พัฒนา, ทักษะ, การศึกษาต่อ, การสืบเปลี่ยน
หมุนเวียนหน้าที่, พี่เลี้ยง, โอกาส, การฝึกอบรม, มาตรฐานการทำงาน

ชานิต สมบูรณ์ : แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (ฮอตไลน์)
ที่ปฏิบัติงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี. (Efficiency
Improvement Guidelines for Developing Work Potential of Hotline Technicians Working within
the Provincial Electricity Authority, Region 2 (Central Region), in Chonburi Province.)
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: ชนิสร่า แก้วสวรรค์ ปี พ.ศ. 2567.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานช่าง (ฮอตไลน์) จำนวน
20 คน เพื่อนำข้อมูลที่สรุปแล้วมาตรวจสอบและอภิปรายในการประชุมกลุ่ม (Focus Group) โดย
ผู้บริหารและหัวหน้าชุดฮอตไลน์ จำนวน 18 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ
การพัฒนาศักยภาพการทำงานและทำการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพการทำงาน
พร้อมทั้งศึกษาโครงการในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (ฮอตไลน์) ที่ปฏิบัติงาน
ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี

การวิจัยครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพการทำงาน of พนักงานช่าง (ฮอต
ไลน์) คือความต้องการพัฒนาทักษะงานด้านเอกสารที่ดำเนินการในสำนักงานเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก
สะดวกในการทำงาน และพบว่าหากฮอตไลน์มีปัญหาในการปฏิบัติงานจะสอบถามจากเพื่อ
ร่วมงานและรุ่นพี่ก่อนไปจนถึงหัวหน้าชุดและใช้การพูดคุยสื่อสารก่อนเริ่มปฏิบัติงานเพื่อทำการ
วางแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีรูปแบบการวางแผนปฏิบัติงานแบบมีแบบแผนลักษณะรายวันและ
ปรับเปลี่ยนตามสภาพหน้างานเพื่อให้ได้การทำงานที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรคือ เน้นการ
ทำงานโดยใช้ข้อมูล

ทั้งนี้จากการวิจัยยังพบอีกว่าหากมีโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ของพนักงานช่าง
(ฮอตไลน์) พบว่าอยากเรียนรู้งานด้านช่างไฟฟ้าประเภทอื่นๆ เพิ่มเติมไปด้วย พร้อมทั้งมีความ
ต้องการในการศึกษาต่อ และต้องการมีที่ปรึกษาทางด้านเทคนิค และต้องการสืบเปลี่ยนหมุนเวียน
การทำงานพร้อมทั้งได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติมที่มากกว่างานทางด้านฮอตไลน์

เมื่อสรุปความต้องการที่กล่าวมาทั้งหมดผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาโครงการที่เหมาะสม
เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานได้แก่ 1)โครงการอบรมเพื่อพัฒนานวัตกรรมและเครื่องมือรุ่น

แรงในการทำงาน 2) โครงการอบรมการทำงานด้านเอกสาร และงานด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง 3) โครงการอบรมเรื่องการติดตั้งและบำรุงรักษาสายเคเบิลใต้ดิน 4) โครงการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการสื่อสารร่วมกับผู้อื่น



64710050: MAJOR: -; M.B.A. (-)

KEYWORDS: Hotline Technicioan, potential, development, skills, learning, rotating responsibilities, opportunities, Training, Work Standard

SANIT SOMBOON : EFFICIENCY IMPROVEMENT GUIDELINES FOR DEVELOPING WORK POTENTIAL OF HOTLINE TECHNICIANS WORKING WITHIN THE PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY, REGION 2 (CENTRAL REGION), IN CHONBURI PROVINCE.. ADVISORY COMMITTEE: CHANISARA KAEOSAWAN, 2024.

This research was conducted using in-depth interviews with 20 technical hotline employees to examine and discuss the summarized data in a focus group meeting by 18 executives and hotline leaders, with the objective of studying factors related to work potential development and analyzing the needs for work potential development as well as studying projects to improve the working potential of technicians (hotlines) working within the Provincial Electricity Authority District 2 (Central), Chonburi Province

The study finds that factors associated with the job competency of hotline technicians include the need to develop document processing c in office operations to facilitate work convenience. Moreover, when encountering work-related issues, hotline technicians seek assistance from colleagues, seniors, and team leaders before commencing tasks, using communication to plan work tasks, with daily planning and adjustments made to align with organizational preferences, emphasizing data-driven work.

Furthermore, the research reveals that given opportunities for development and learning, hotline technicians express interest in learning other types of electrical work, pursuing further education, seeking technical consultancy, and rotating responsibilities beyond hotline duties. Summarizing these needs, the researchers suggest suitable projects to enhance work competency, such as: 1) Training programs for innovation and powerful tools in work processes. 2) Work documentation and procurement training. 3) Installation and maintenance of underground cable training. 4) Communication skills development for collaboration.



กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงและสมบูรณ์ได้อย่างดีด้วยความกรุณาจาก ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์ ที่ปรึกษาในการทำวิจัยในครั้งนี้ ที่ได้ให้คำแนะนำ และชี้แนะแนวทางที่ดีในการดำเนินการวิจัยเพื่อให้ได้งานวิจัยที่มีคุณภาพ ตลอดจนทำการตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิจัยจนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ผู้ร่วมสอบเค้าโครงงานนิพนธ์พร้อมทั้งสอบปากเปล่าทั้งสองท่านคือ ดร.ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง และ ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน ที่ได้เสียสละเวลาพร้อมทั้งให้คำแนะนำกับงานในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตากรุณาที่ได้รับเป็นอย่างยิ่งไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบคุณมารดา ครอบครัว ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนๆ ร่วมงาน เพื่อนร่วมรุ่น รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ที่ให้ความร่วมมือและให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการหาข้อมูลเพิ่มเติมในงานวิจัยเป็นอย่างดี ตลอดจนคอยเป็นกำลังใจในการศึกษาในครั้งนี้จนทำให้ผู้วิจัยสามารถประสบความสำเร็จได้ในวันนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาในงานวิจัยครั้งต่อไป หากมีข้อบกพร่องประการใดในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

सानิต สมบูรณ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
คำถามของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	7
นิยามศัพท์	8
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	10
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนานุคลากร	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล	14
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร	16
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	19
การทำงานของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ประเภทต่าง ๆ	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	28
การกำหนดขอบเขตประชากรและผู้ให้ข้อมูล	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิจัย	37
ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)	37
ผลการสัมภาษณ์แบบประชุมกลุ่ม (Focus Group)	84
ผลการตรวจสอบถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูลในการวิจัย	92
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	102
สรุปผลการวิจัย	102
อภิปรายผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในงานวิจัย	107
ข้อเสนอแนะในการวิจัย	112
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	113
บรรณานุกรม	114
ภาคผนวก	118
ภาคผนวก ก คำถามในงานวิจัย	119
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง	124
ภาคผนวก ค เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	131
มหาวิทยาลัยบูรพา	131
ประวัติย่อของผู้วิจัย	135

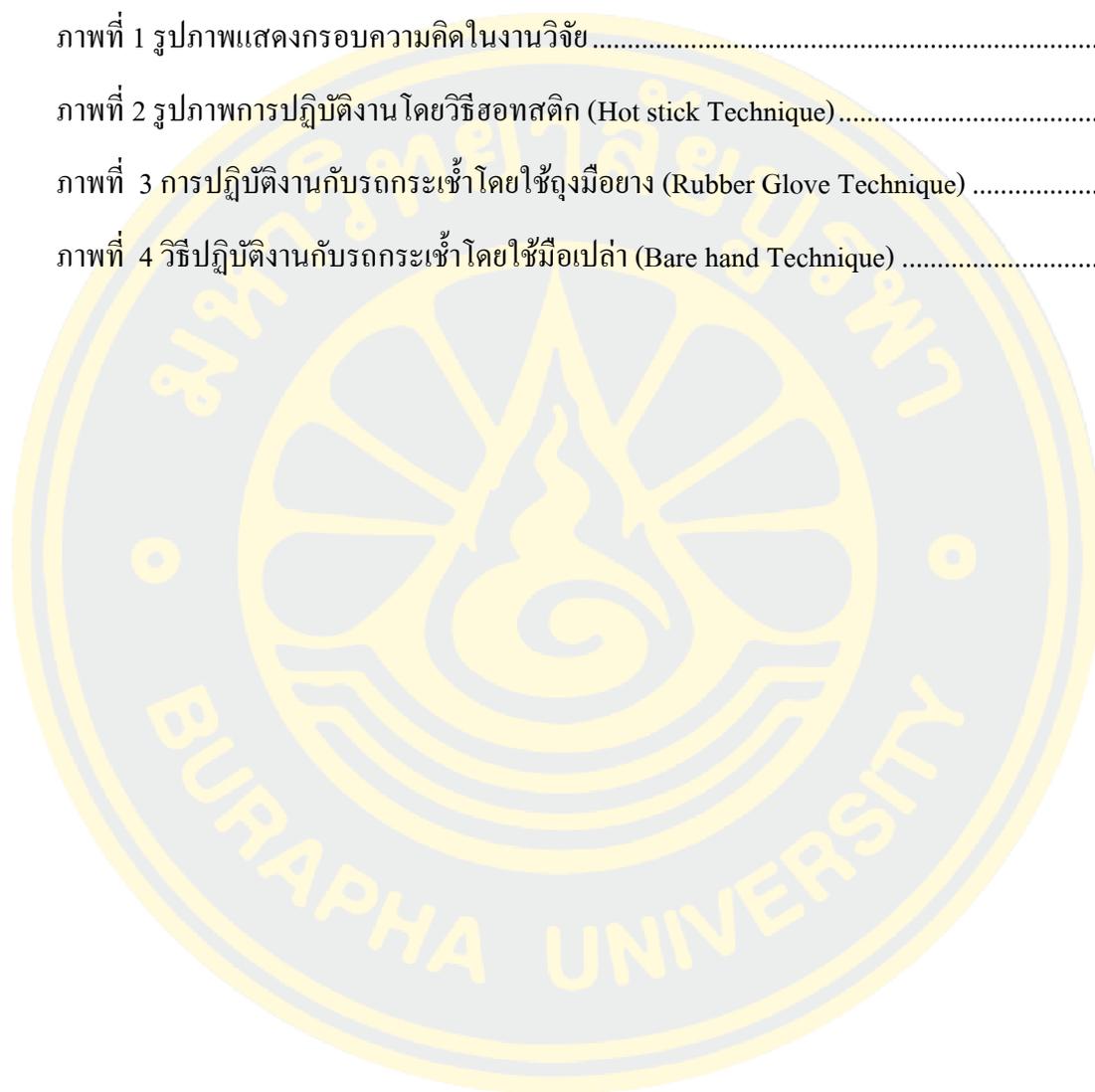
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนของผู้ที่จะสัมภาษณ์แบบ In-depth interview.....	28
ตารางที่ 2 จำนวนของผู้ที่จะสัมภาษณ์แบบประชุมกลุ่ม (Focus Group)	29
ตารางที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก	37
ตารางที่ 4 วิเคราะห์ความต้องการได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือตำแหน่งงานที่ทำ.....	41
ตารางที่ 5 วิเคราะห์วิธีการแก้ ปัญหาในงานที่ทำ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี	45
ตารางที่ 6 วิเคราะห์วิธีการวางแผนปฏิบัติงานเพื่อให้แล้วเสร็จตามแผนงานที่กำหนด	48
ตารางที่ 7 วิเคราะห์การสื่อสารกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรเพื่อให้เกิดความชัดเจน และเข้าใจให้ ตรงกัน	51
ตารางที่ 8 วิเคราะห์วิธีการทำงานร่วมกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กร เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย..55	55
ตารางที่ 9 วิเคราะห์การเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	58
ตารางที่ 10 วิเคราะห์วิธีนำเสนอข้อมูลต่อคนอื่นในทีม หรือผู้บังคับบัญชาอย่างไร เพื่อให้ข้อมูลที่ ครบถ้วนและน่าสนใจ	61
ตารางที่ 11 วิเคราะห์ความต้องการศึกษาต่อของพนักงานช่างสอทไลน์	63
ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความต้องการที่ปรึกษาด้านเทคนิคจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ด้าน อื่นๆ เพื่อมาช่วยแนะนำในการทำงาน	66
ตารางที่ 13 วิเคราะห์ความต้องการให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่งานที่ทำอยู่.....	69
ตารางที่ 14 วิเคราะห์ความต้องการมีพี่เลี้ยงหรือผู้ควบคุมงานเพื่อสอนเทคนิคในการทำงาน.....	71
ตารางที่ 15 วิเคราะห์ความต้องการได้รับโอกาสหรือได้รับมอบหมายให้ทำ.....	74
ตารางที่ 16 วิเคราะห์ความต้องการหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง.....	77
ตารางที่ 17 วิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมทักษะเพิ่มเติม	80
ตารางที่ 18 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์)...82	82

ตารางที่ 19 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ระดับผู้บริหาร (Focus Group)	84
ตารางที่ 20 เปรียบเทียบการพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานหรือตำแหน่งงาน	92
ตารางที่ 21 เปรียบเทียบการแก้ปัญหาในงานที่ทำ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี	93
ตารางที่ 22 เปรียบเทียบการวางแผนการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด....	93
ตารางที่ 23 เปรียบเทียบการสื่อสารกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรเพื่อให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน	94
ตารางที่ 24 เปรียบเทียบการทำงานร่วมกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	95
ตารางที่ 25 เปรียบเทียบการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	95
ตารางที่ 26 เปรียบเทียบวิธีนำเสนอข้อมูลต่อคนอื่นในทีม หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและน่าสนใจ	96
ตารางที่ 27 เปรียบเทียบความต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและศึกษาต่อด้านใด.....	96
ตารางที่ 28 เปรียบเทียบความต้องการที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ให้คำแนะนำในงาน.....	97
ตารางที่ 29 เปรียบเทียบความต้องการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่งานที่ทำอยู่	97
ตารางที่ 30 เปรียบเทียบความต้องการให้มีพี่เลี้ยงหรือผู้ควบคุมงานเพื่อสอนเทคนิคในการทำงาน	98
ตารางที่ 31 เปรียบเทียบความต้องการได้รับ โอกาสหรือได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม	98
ตารางที่ 32 เปรียบเทียบความต้องการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง	99
ตารางที่ 33 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมทักษะเพิ่มเติม	100
ตารางที่ 34 เปรียบเทียบเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์)	100

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 รูปภาพแสดงกรอบความคิดในงานวิจัย	6
ภาพที่ 2 รูปภาพการปฏิบัติงาน โดยวิธีฮอตสติค (Hot stick Technique)	22
ภาพที่ 3 การปฏิบัติงานกับรถกระเช้า โดยใช้ถุงมือยาง (Rubber Glove Technique)	22
ภาพที่ 4 วิธีปฏิบัติงานกับรถกระเช้าโดยใช้มือเปล่า (Bare hand Technique)	23



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority ตัวย่อ PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแบ่งพื้นที่ในการทำงานเป็น 4 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ภาคกลาง และ ภาคใต้ โดยแต่ละภาคจะแบ่งเขตการทำงานเป็น ภาคละ 3 เขต รวมทั้งสิ้นทั่วประเทศจำนวน 12 เขต ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจถึงบริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงจะกล่าวถึงประวัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 แห่งประเทศไทย โดยผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทยคือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี หรือ เจิม แสงชูโต เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์ เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ ส่วนกิจการไฟฟ้าส่วนภูมินาคนั้นเริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อมีการตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นที่กองบวรภิบาล กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย โดยได้ก่อตั้งไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้นเพื่อจำหน่ายกระแส ไฟฟ้าในปี พ.ศ. 2473 จนพัฒนามาเป็นองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากนั้นเป็นต้นมาการไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ ในประเทศไทย ซึ่งเป็นการเริ่มพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญขึ้นและมีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัดและอำเภอต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จนรัฐบาลเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่และดำเนินกิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น จึงได้จัดตั้งสถาปนากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ พือเอ ขึ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 และหลังจากนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินงานบุกเบิกก่อสร้างไฟฟ้าและจ่ายไฟฟ้าให้กับชุมชน ต่าง ๆ โดยมีวิวัฒนาการในการดำเนินงานขององค์กรเป็นช่วง ๆ ดังต่อไปนี้

ช่วงที่ 1 เริ่มตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเริ่มบุกเบิกก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ชุมชนพร้อมทั้งเร่งรัดขยายไฟฟ้าสู่ชนบท ช่วงปี พ.ศ. 2503-พ.ศ. 2513 โดยที่ตั้งแห่งแรกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อยู่ที่ถนนพระราม 6 ริมคลองประปาสามเสน ก่อนจะมีการขยายไปยังสำนักงานใหญ่ที่แห่งใหม่ที่ถนนงามวงศ์วานอำเภอบางเขน จังหวัดพระนคร มีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2504 ช่วงแรกของการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประเทศไทยได้มีการพัฒนาโครงสร้าง

พื้นฐานภายในประเทศ ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบผลิตไฟฟ้าตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 โดยในขั้นตอนระบบการผลิตไฟฟ้าเป็นภารกิจที่หนักหน่วงทั้งคนและเครื่องจักรและการเดินทางเพื่อไปก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปยังท้องที่ต่าง ๆ เต็มไปด้วยอุปสรรค เช่น การจัดหาเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้า การหาช่างเครื่องไปทำการติดตั้งและการเดินทางเพื่อนำเครื่องจักรรวมทั้งเสาไฟฟ้าสายไฟฟ้าไปยังหมู่บ้านห่างไกลและทุรกันดารบางแห่งเป็นไปได้โดยยาก แต่เพราะประชาชนมีความต้องการใช้ไฟฟ้าจำนวนมากคือแรงผลักดันเพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องทำทุกวิถีทางเพื่อนำไฟฟ้าไปให้ถึงทุกครัวเรือนเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงจัดทำแผนแม่บทการเร่งพัฒนาไฟฟ้าชนบททั่วประเทศขึ้นเพื่อตอบสนองการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นของประชาชน ก่อกำเนิดการพัฒนาไฟฟ้าชนบทของประเทศไทยอย่างไม่หยุดยั้ง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2554)

ช่วงที่ 2 ช่วงพัฒนาคุณภาพระบบไฟฟ้าส่งเสริมความเจริญทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม ช่วงปี พ.ศ. 2514-พ.ศ. 2533 เมื่อไฟฟ้าได้ก้าวมาเป็นส่วนสำคัญในโครงสร้างพื้นฐานมีบทบาทสำคัญพร้อมสำหรับรองรับการขยายตัวของการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงยุบโรงจักรดีเซลในระบบเดิมที่ต้นทุนสูงประสิทธิภาพต่ำ เปลี่ยนมารับกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในด้านการส่งเสริมความเป็นอยู่และการประกอบอาชีพของประชาชน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการวางสายเคเบิลใต้น้ำเป็นครั้งแรกในประเทศไทยจากสถานีไฟฟ้าย่อย อ.ขนอม ไปยังเกาะสมุยทำให้มีพลังงานสำรองเพียงพอใช้บนเกาะ และนอกจากนี้ได้เริ่มพัฒนานำพลังงานทดแทน ได้แก่ พลังงานน้ำและพลังงานแสงอาทิตย์มาใช้ผลิตกระแสไฟฟ้าจ่ายให้กับชุมชนห่างไกลและบางส่วน รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือประสิทธิภาพสูงมาใช้เพื่อให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีประสิทธิภาพสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2554)

ช่วงที่ 3 นำเทคโนโลยีขั้นสูงมาพัฒนามาตรฐานการบริการในระดับสากล ช่วงปี พ.ศ. 2534-2543 ต่อมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เริ่มนำเทคโนโลยีขั้นสูงมากระจัดมาตรฐานในการจ่ายไฟฟ้าผ่านสายส่งและบริการพลังงานไฟฟ้าเพื่อให้เพียงพอกับการใช้ไฟฟ้าในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม จึงดำเนินการปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าโดยให้มีระบบจำหน่ายและสถานีไฟฟ้าขนาด 115 กิโลโวลต์ และมีการนำวิทยาการและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารและควบคุมระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่เรียกว่าระบบ SCADA มาควบคุมสั่งการจ่ายไฟฟ้าแบบอัตโนมัติ และพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการบำรุงรักษาระบบจำหน่ายโดยไม่ต้องดับกระแสไฟฟ้าเพื่อประสิทธิภาพในการใช้ไฟฟ้าของภาคอุตสาหกรรม (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2554)

ช่วงที่ 4 พัฒนาองค์กรเพื่อก้าวสู่ระดับสากลในธุรกิจพลังงาน ในช่วงปี พ.ศ. 2544-2553 ความเจริญรุดหน้าแบบก้าวกระโดดของวิทยาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญในการ

กำหนดทิศทางการพัฒนาโครงสร้างและภารกิจขององค์กรรวมทั้งพัฒนาศักยภาพบุคลากรและบริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และเพิ่มความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขางานทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ควบคู่กับการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องพร้อมพัฒนาสู่ระดับสากล (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2554)

ช่วงที่ 5 ยกระดับการดำเนินงานขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ฟิอิดิจิตอล ในช่วงปี พ.ศ. 2554-2565 จากแนวคิดที่ให้ลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงเน้นการเพิ่มความพึงพอใจจากการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วทุกที่ทุกเวลา ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานไปสู่การร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคมและการดำเนินธุรกิจให้ตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผู้การเป็นธุรกิจที่ยั่งยืนและสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านธุรกิจพลังงาน ไฟฟ้าโดยพัฒนาประสิทธิภาพของทุกระบบงาน การตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าและผู้ใช้บริการด้วยแนวทางการบริหารและพัฒนาองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2554)

ในสองทศวรรษแรกตั้งแต่ก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือในช่วงปี พ.ศ. 2534-2543 ซึ่งเป็นช่วงที่มีความต้องการในการใช้กระแสไฟฟ้าภายในประเทศที่มีอัตราการขยายตัวสูงมากถึงเกือบร้อยละสามสิบต่อปี ส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องเร่งรัดดำเนินการขยายเขตระบบจำหน่ายให้ทันต่อความต้องการใช้ไฟฟ้าควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบไฟฟ้า ดังนั้นสิ่งที่มาพร้อมกับระบบไฟฟ้าที่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่อย่างกว้างขวางก็คืองานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่มีมากขึ้น โดยการปฏิบัติงานในยุคสมัยที่เทคโนโลยีและองค์ความรู้ยังมีจำกัดนั้นการเชื่อมสายขยายเขตหรือซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดต้องปฏิบัติงาน โดยการดับกระแสไฟฟ้าที่กำลังส่งจ่ายให้กับผู้ใช้ไฟซึ่งส่งผลที่เกิดไฟดับเป็นบริเวณกว้างและกระทบต่อความน่าเชื่อถือของระบบไฟฟ้า

ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้นำวิธีปฏิบัติงานฮอตไลน์หรือการใช้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาใช้ในการปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและปรับปรุงระบบไฟฟ้าโดยไม่ดับกระแสไฟฟ้าในขณะที่ทำงาน เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานและก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าโดยเฉพาะในภาคเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมที่จะต้องการได้รับกระแสไฟฟ้าที่มีคุณภาพและต่อเนื่องไม่มีการดับไฟ และยังเป็น การเพิ่มโอกาสทางธุรกิจซึ่งส่งผลถึงรายได้ขององค์กรได้แก่ค่ากระแสไฟฟ้าและค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการบริการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ พร้อมทั้งยังแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีความยั่งยืน เนื่องจากการมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญที่มีการทำงานเป็นมาตรฐานปลอดภัยและมีศักยภาพที่สามารถขยายความร่วมมือไปสู่ระดับสากล (คู่มือพนักงานฮอตไลน์, 2546)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี รับผิดชอบในการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับประชาชนและภาคอุตสาหกรรมในพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดฉะเชิงเทรา, จังหวัดชลบุรี, จังหวัดระยอง, จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ตามรูปภาพด้านล่าง โดยใน 5 จังหวัดนี้มี 3 จังหวัดที่ครอบคลุมในพื้นที่โครงการเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (The Eastern Economic Corridor (EEC)) (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.), 2562) ได้แก่จังหวัดฉะเชิงเทรา, จังหวัดชลบุรี, จังหวัดระยอง ซึ่งโครงการ EEC นั้นมีความต้องการให้ระบบไฟฟ้ามีความมั่นคงและพร้อมรองรับต่อการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมพัฒนาของประเทศ ซึ่งงานที่ต้องดำเนินการบำรุงรักษาและเพิ่มประสิทธิภาพความมั่นคงในการจ่ายไฟจำเป็นต้องใช้วิธีการปฏิบัติงานโดยไม่ดับกระแสไฟฟ้า หรือการปฏิบัติงานด้วยวิธีสอทไลน์ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้ไฟได้รับผลกระทบจากการทำงานน้อยที่สุด ดังนั้นการปฏิบัติงานด้านสอทไลน์จากมีความสำคัญเป็นอย่างสูงและเป็นพนักงานช่างอีกประเภทงานที่ต้องมีการดูแลและฝึกฝนเป็นพิเศษ เพื่อให้มีความชำนาญในการทำงานสูงเพื่อให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะปริมาณงานจำนวนมาก พร้อมทั้งพนักงานช่างสอทไลน์มีจำนวนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานช่างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีภายในเขตทั้งหมด

ปัญหาที่พบเกี่ยวกับศักยภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) จึงประกอบไปด้วย การปฏิบัติงานไม่ตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้จนส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน และทักษะของการทำงานด้านอื่นๆที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมจนทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพน้อย และมีโอกาสจะทำให้เกิดความเสียหายที่จะเกิดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานจนส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงานเองและผู้บริหารซึ่งเป็นผู้ทำการควบคุมและประเมินชุดปฏิบัติ พร้อมทั้งการอนุมัติงบประมาณเพื่อให้ทีมงานสอทไลน์นำไปใช้ในการทำงาน กอปรกับการทำงานในเขตที่มีลูกค้ามีความต้องการความมั่นคงในการจ่ายไฟสูงจึงต้องมีการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) เพื่อให้สามารถดำเนินการตามที่องค์กรกำหนดไว้ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) ในด้านงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า จึงเห็นความสำคัญของการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) เพื่อให้การสนับสนุนในการพัฒนาบุคคลในตัวพนักงานเอง และให้องค์กรเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

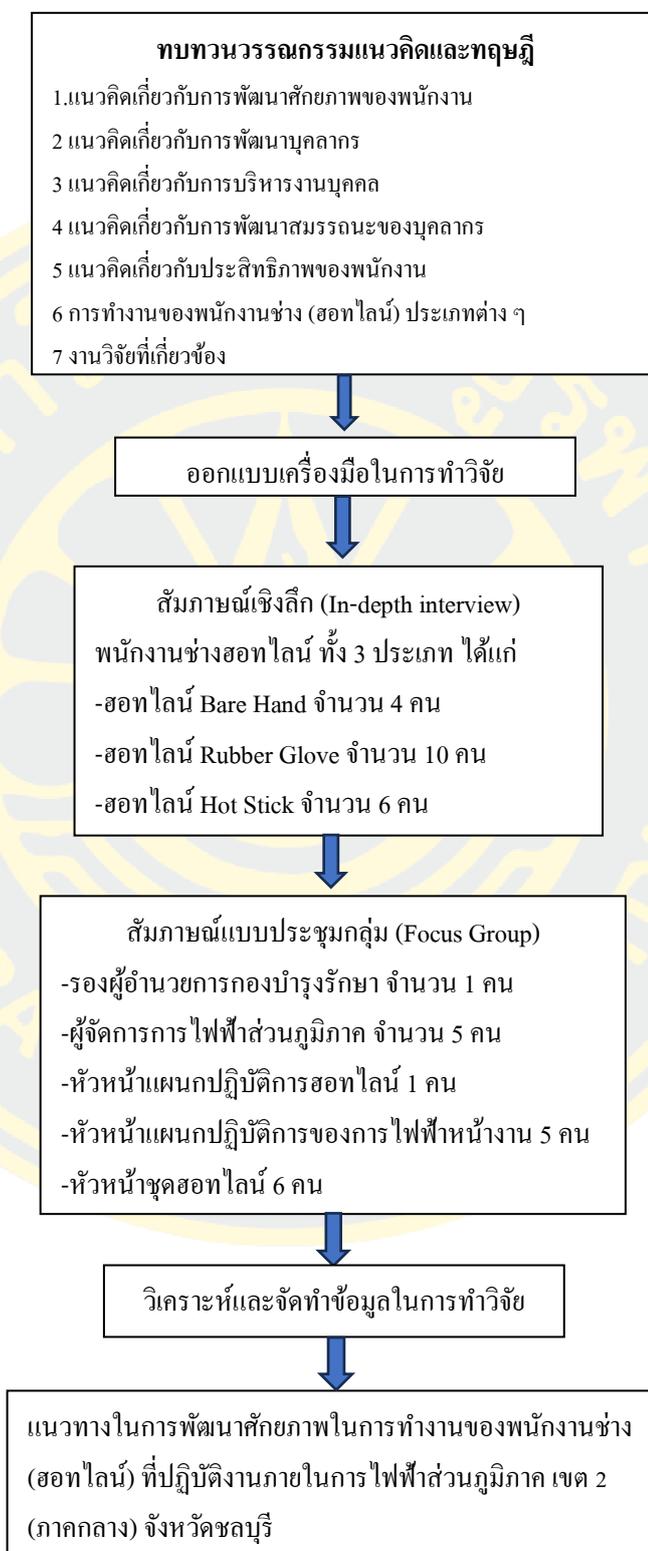
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อทำการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาโครงการในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี

คำถามของการวิจัย

แนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี มีรูปแบบเป็นอย่างไร



กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 รูปภาพแสดงกรอบความคิดในงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี
2. พัฒนาแนวทางในการปฏิบัติงานของทีมสอทไลน์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี
3. เพิ่มผลดำเนินงานในการปฏิบัติงานด้านสอทไลน์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี
4. เพิ่มความมั่นคงของระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 1.แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- 2.แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
- 3.แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
- 4.แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร
- 5.แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของพนักงาน
- 6.การทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ประเภทต่าง ๆ
- 7.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการวิจัยด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสัมภาษณ์แบบประชุมกลุ่ม (Focus Group) โดยมีขอบเขตด้านประชากรดังต่อไปนี้

การดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

- 1.พนักงานช่าง (สอทไลน์) ทั้งสามประเภท

การสัมภาษณ์แบบประชุมกลุ่ม (Focus Group)

- 1.รองผู้อำนวยการกองบำรุงรักษา
- 2.ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ที่มีทีมสอทไลน์อยู่ในสังกัด)
- 3.หัวหน้าแผนกปฏิบัติการสอทไลน์และหัวหน้าแผนกปฏิบัติการที่มีสอทไลน์สังกัดอยู่
- 4.หัวหน้าชุดสอทไลน์

ขอบเขตพื้นที่ในการเก็บข้อมูล

ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรีทั้ง 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชลบุรี, จังหวัดฉะเชิงเทรา, จังหวัดระยอง, จังหวัดจันทบุรี, จังหวัดตราด

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2566 ถึง เดือน เมษายน 2567 และใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม 2567 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ 2567

นิยามศัพท์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการประชาชนด้านพลังงานไฟฟ้า สังกัดกระทรวงมหาดไทย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าเขตที่มีหน้าที่ดูแล กฟฟ.หน้างาน ทั้ง 5 จังหวัด ประกอบไปด้วย จังหวัดชลบุรี, จังหวัดฉะเชิงเทรา, จังหวัดระยอง, จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด

การไฟฟ้าหน้างาน หมายถึง การไฟฟ้าที่เป็นหน่วยบริการประจำจังหวัด อำเภอ ตำบล หรือพื้นที่ๆ ได้รับการจัดตั้งให้เป็นหน่วยบริการประชาชน โดยการไฟฟ้าหน้างาน จะประกอบไปด้วย การไฟฟ้าจุดรวมงาน ชั้น 1-3 การไฟฟ้าสาขา และการไฟฟ้าสาขาย่อย ซึ่งขึ้นอยู่กับขนาดและหน้าที่ในการดูแลประชาชน

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่บริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เป็นหน่วยบริการประชาชนขนาดต่างๆ กันไป

พนักงานช่าง (สอทไลน์) หมายถึง พนักงานช่างผู้ผ่านการฝึก การปฏิบัติงานโดยไม่ดับไฟ เพื่อให้ไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า

การปฏิบัติงานสอทไลน์ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าโดยที่ไม่ต้องตัดกระแสไฟฟ้า หรือไม่ทำการดับไฟในการปฏิบัติงาน

สอทไลน์ Hot stock 22-115 เควี หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานด้านสอทไลน์ แบบใช้ไม้ฉนวนในการปฏิบัติงานกับระบบไฟฟ้าแรงดัน 22 เควี ไปจนถึง แรงดัน 115 เควี

สอทไลน์ Rubber Glove 22 เควี หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานด้านสอทไลน์ แบบใช้ถุงมือยางหุ้มฉนวนในการปฏิบัติงานกับระบบไฟฟ้าแรงดัน 22 เควี

สอทไลน์ Bare hand 115 เควี ผู้ปฏิบัติงานด้านสอทไลน์ แบบใส่ชุด Conductive ในการปฏิบัติงานกับระบบไฟฟ้าแรงดัน 115 เควี

ระบบ SCADA หมายถึง ระบบการควบคุมการจ่ายไฟระยะไกล แบบอัตโนมัติ

การพัฒนาศักยภาพการทำงาน หมายถึง การนำเอาความสามารถที่ซ่อนเร้นภายใน
ร่างกายนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างมีกระบวนการ

โครงการในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์) หมายถึงการจัดทำ
หัวข้อ โครงการการฝึกอบรมในหัวข้อที่สำคัญและทำให้เพิ่มศักยภาพในการทำงาน



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัย เรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของพนักงาน
- 2.5 การทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ประเภทต่าง ๆ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

การพัฒนาศักยภาพ หมายถึงกระบวนการที่นำความสามารถที่อาจถูกซ่อนอยู่ภายในร่างกายมนุษย์มาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ โดยมีกระบวนการและการเรียนรู้เป็นส่วนสำคัญ และพบว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) เป็นกระบวนการการเรียนรู้เพื่อเพิ่มความรู้ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้พวกเขามีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสร้างประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กรที่พวกเขาปฏิบัติงานในนั้น

การพัฒนาศักยภาพ หมายถึง กระบวนการการนำความสามารถที่เป็นเรื่องลับซ่อนอยู่ในร่างกายมนุษย์มาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ โดยมีกระบวนการ เมื่อมนุษย์ต้องการทำงานบางอย่าง ความรู้ในสิ่งนั้น ความพยายาม และการมุ่งมั่นในการทำงานที่ดีที่สุดจึงเป็นสิ่งจำเป็น อย่างไรก็ตาม มนุษย์บางคนมักจะทำงานในรูปแบบที่ลำพังโดยไม่คิดถึงมุมมองอื่น ๆ หากมีการทำงานร่วมกับผู้อื่น จะเกิดมุมมองที่แตกต่าง และการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอย่างมีระบบ เนื่องจากมีมุมมองที่หลากหลาย จะมีการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลอย่างมีระบบ ผลลัพธ์ที่ได้จากงานที่ทำก็จะเป็นประโยชน์อย่างมากที่สุด ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพจึงมีความสำคัญสำหรับการทำงานในยุคปัจจุบันที่จำเป็นต้องทำงานโดยใช้ข้อมูลและความรู้มากมาย พร้อมทั้งยังต้องการความรวดเร็ว และสามารถเข้าถึงได้ง่าย คนในสมัยนี้จึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง และเพื่อกำจัดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น การทำงานโดยไม่สนใจข้อมูลข่าวสาร หรือบางครั้งในระบบ

ราชการในสมัยนี้ทำงานโดยไม่พร้อมให้บริการและความไม่พร้อมรับฟังปัญหาของประชาชน อย่างไรก็ตาม การทำงานก็ต้องมีความพร้อมให้บริการ พร้อมรับฟังปัญหาของประชาชน และรวบรวมปัญหาเพื่อวางแผนและแก้ไขได้อย่างมีระบบ โดยการร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชน (เขียนใน GotoKnow โดยครูแก้ว, 2008)

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลเพราะการพัฒนาบุคลากรจะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับความผูกพันและการยอมรับของพนักงานในองค์กร พร้อมทั้งการปรับปรุงความสามารถของพนักงานในองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้นและจะส่งผลให้องค์กรหรือหน่วยงานมีผลผลิตและมีประสิทธิภาพสูงมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้เขียนได้ทำการค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จันทร์ทา มั่งคามี (2562) อธิบายว่า การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเป็นกระบวนการสำคัญเชิงกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โดยการพัฒนาสมรรถนะนี้เกิดจากกระบวนการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attribute) ของบุคคล ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถให้ผลลัพธ์ที่ดีตามเป้าหมายขององค์กร ได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยเสริมสร้างศักยภาพและความเจริญก้าวหน้าของบุคคลในองค์กรเพื่อให้สามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมและการทำการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาสมรรถนะของบุคคลนั้นเกิดขึ้นไม่ใช่เพียงครั้งเดียว แต่เป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องคอยดูแลและปรับปรุงเสมอ เพื่อให้บุคคลมีสมรรถนะที่เพียงพอในการตอบสนองต่อความต้องการและความท้าทายที่เกิดขึ้นในองค์กรในช่วงเวลาที่ต่างกัน การพัฒนาสมรรถนะบุคคลเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับยุทธวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคล การวางแผนการฝึกอบรม และกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ที่สร้างสรรค์เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการทำงานของบุคคลในองค์กร

พิมพ์ลักษณ์ อยู่วัฒนา (2557) ได้กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในกระบวนการบริหารงานบุคคล ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร โดยเน้นความสำคัญของความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากรที่ทำงานในองค์กร ดังนั้น บุคลากรจำเป็นต้องพัฒนาตนเองเพื่อเป็นการก้าวหน้าต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร และหากไม่มีการพัฒนาบุคลากร

เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนี้ องค์กรอาจต้องเผชิญกับผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นได้จากการไม่ทำการพัฒนาบุคลากร

วิมลศิริ วิเศษสมบัติ (2562) ได้อธิบายถึงการพัฒนาบุคลากรหมายถึงกระบวนการที่มุ่งเพิ่มเติมความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ให้กับบุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้พวกเขาสามารถปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างดี นอกจากนี้การพัฒนาบุคลากรยังมุ่งหมายที่จะพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี มีความซาบซึ้งในการทำงาน และมีความคิดที่จะปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น หรืออีกนัยหนึ่งการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความรู้และเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ทักษะ อุปนิสัย และทัศนคติ วิธีการในการทำงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเหมาะสม และเป็นประโยชน์ในการมีส่วนร่วมเสริมและประสิทธิผลในการทำงาน

การพัฒนาบุคคลตามแนวคิดของฐีระ (ฐีระ ประมวลพฤษย์, 2538) คือกระบวนการที่ให้ความสำคัญในการดำเนินงานในองค์กรที่เน้นไปที่ "คน" โดยเราต้องมีการจัดวางระบบงาน กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน แต่หากบุคคลในองค์กรขาดความรู้ความเข้าใจ ความสามารถ หรือความชำนาญไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานหรือการทำงาน จะเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานของคนและมีผลกระทบต่อผลผลิตหรือผลงานขององค์กร จากแนวคิดดังกล่าวสามารถแบ่งการพัฒนาบุคคลออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆ คือ

1 การส่งเสริมคุณวุฒิด้านการศึกษาคือเป็นสิ่งที่สำคัญมากในทางราชการและรัฐวิสาหกิจ เพื่อพัฒนาบุคลากรในลักษณะนี้มากขึ้น ในองค์กรหรือหน่วยงานส่วนใหญ่ที่มีแผนพัฒนาองค์กร ควรส่งเสริมการศึกษาต่อของบุคคลเพื่อให้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต่อการสร้างคนตามแผนพัฒนาองค์กร แต่ในด้านธุรกิจ การส่งเสริมคุณวุฒิทางการศึกษาต่อมักจะเกิดขึ้นในธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีแผนพัฒนาที่ชัดเจน ซึ่งการลงทุนในการศึกษาต่อจำเป็นต้องลงทุนที่มาก ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับการลงทุนในด้านธุรกิจที่ต้องใช้วิธีการจ้างคนที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานที่ต้องเน้นการอยู่ ดังนั้น อาจไม่สามารถลงทุนในการศึกษาต่อได้เพียงพอในบริษัทที่มีขนาดเล็ก ๆ

2 การเสริมสร้างสมรรถภาพด้วยการจัดฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การส่งไปฝึกปฏิบัติงานและการศึกษาหลักสูตรระยะสั้น เป็นการพัฒนาบุคลากรที่มีประโยชน์และใช้เวลาน้อย ๆ แต่สามารถทำให้บุคลากรมีความเหมาะสมและมีความพร้อมตามความต้องการขององค์กรได้ หากองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงหรืออัปเดตเครื่องมือ อุปกรณ์ และแนวทางในการทำงานแบบใหม่ๆ ซึ่งพนักงานจำเป็นต้องมีความรู้และความชำนาญในการใช้งาน ดังนั้นการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้าง

ความรู้และทักษะให้กับพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ อีกทั้งในกรณีที่ต้องเปิดสำนักงานหรือสาขาใหม่ หรือการเปิดชุดทำงานใหม่ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี จำเป็นต้องให้มีการฝึกอบรมและเสริมสร้างความรู้ผ่านการดูงานที่สำนักงานใหญ่หรือสาขาที่ดำเนินการอยู่แล้ว การเสริมสร้างความชำนาญให้กับบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญในการเติบโตในองค์กร และสามารถเป็นเส้นทางในการเลื่อนขั้นตำแหน่งในอนาคต ทั้งนี้การพัฒนากุศลกรด้วยการเสริมสร้างความรู้ความสามารถเป็นกระบวนการที่สำคัญในองค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานตามความต้องการขององค์กรและสามารถเติบโตในอนาคตได้อย่างเหมาะสม

ความมุ่งหมายของการพัฒนากุศลกร

สมพงษ์ เกษมสิน (2513) ได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของการพัฒนากุศลกรไว้ 2 ประการไว้ดังนี้

1. ความมุ่งหมายขององค์กร (Institutional Objectives) เป็นความมุ่งหมายที่เน้นหนักในแง่ของส่วนรวม ได้แก่

- 1.1 เพื่อสร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อทำงาน
- 1.2 เพื่อเสนอแนะวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุดให้กับบุคลากร
- 1.3 เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลดำเนินการสูงสุด
- 1.4 เพื่อลดความสิ้นเปลืองในการทำงานพร้อมทั้งป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน
- 1.5 เพื่อจัดวางมาตรการในการทำงานในองค์กร
- 1.6 เพื่อเป็นการพัฒนาฝีมือในการทำงานของบุคคล
- 1.7 เพื่อพัฒนาการบริหาร โดยเฉพาะการบริหารบุคคลให้มีความพอใจในการทำงาน
- 1.8 เพื่อฝึกฝนคน ให้มีความก้าวหน้า รายงานและการขยายผลขององค์กร
- 1.9 เพื่อสนองต่อการบริการและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนและ

สาธารณะขององค์กร

2. ความมุ่งหมายส่วนบุคคล (Employee Objectives) หมายถึง ความมุ่งหมายของพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งความมุ่งหมายส่วนบุคคลนี้ได้แก่

- 2.1 เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้พร้อมสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง
- 2.2 เพื่อพัฒนากุศลกรภาพของพนักงานในการทำงาน
- 2.3 เพื่อพัฒนาฝีมือพนักงานในการทำงาน
- 2.4 เพื่อฝึกฝนและเรียนรู้ในการตัดสินใจ
- 2.5 เพื่อเรียนรู้และลดความเสี่ยงอันตรายในการทำงาน
- 2.6 เพื่อปรับปรุงการทำงานและกระบวนการให้ดีขึ้น

2.7 เพื่อส่งเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

2.8 เพื่อเข้าใจในนโยบายและความมุ่งหมายขององค์กร ที่ปฏิบัติงานอยู่ให้ดีขึ้น

2.9 เพื่อให้มีความพอใจในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดด้านการพัฒนาบุคลากร พบว่าเป็นแนวคิดที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล เพราะองค์กรจะเข้มแข็งหรือล้มเหลวขึ้นต้องมาจากการการทำงานของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเรื่องนี้เพื่อนำแนวคิดในการบริหารงานบุคคลมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริหารงานทางด้านซอฟต์แวร์ของกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กรในระยะยาวและระยะสั้น ซึ่งมีทฤษฎีและหลักการหลายแนวทาง โดยทฤษฎีเหล่านี้จะมีการสอดคล้องกับแนวคิดและเหตุผลในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร นอกจากนี้ยังมีการประยุกต์ใช้ทฤษฎีเหล่านี้ในบริบทที่แตกต่างกันไป ได้แก่

1. ทฤษฎีแนวคิดการบริหารแบบไฮแลนด์ (High-Performance Work System - HPWS): ทฤษฎีนี้เน้นการสร้างระบบทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงโดยการส่งเสริมความรับผิดชอบและความสามารถในการตัดสินใจของพนักงาน มีการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะและการแสดงความสามารถที่ยืดหยุ่นของพนักงาน รวมถึงการให้คำแนะนำและการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

2. ทฤษฎีของการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction): ทฤษฎีนี้เน้นการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของพนักงานในสถานที่ทำงาน โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและเสริมสร้างความพึงพอใจที่เกิดจากการทำงานที่มีความท้าทายและความสามารถในการเติบโตและพัฒนาทักษะ

3. ทฤษฎีของการสร้างสมดุลในชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance): ทฤษฎีนี้เน้นการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและสมดุลในทุกด้านของชีวิตและการทำงาน เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานและลดความเครียดที่เกิดจากการทำงานในองค์กร

4. ทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบครบวงจร (Total Quality Management - TQM): ทฤษฎีนี้เน้นความสำคัญของคุณภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การให้บริการที่มีคุณภาพและการเสริมสร้างทีมงานที่มีความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5. ทฤษฎีของการบริหารงานคน (Human Resource Management - HRM): ทฤษฎีนี้เน้นการใช้แนวคิดและหลักการในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร รวมถึงการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเสริมสร้างทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการเติบโต

พระปลัดสมเกียรติ อัสสุโร (2564) ได้นำเสนอว่าการบริหารงานบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในกระบวนการบริหาร โดยเฉพาะเรื่องการบริหารการศึกษา ซึ่งมีการกำหนดให้การบริหารงานบุคคลเป็นหนึ่งในกระบวนการของการบริหารทั้งหมด การบริหารงานบุคคลมีเป้าหมายในการดึงดูดบุคคลที่มีความสามารถและความรู้เข้าสู่หน่วยงานและรักษาบุคคลที่มีความสามารถและความรู้ให้มากและนานที่สุดตามที่หน่วยงานต้องการ เพื่อให้หน่วยงานมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้และความสามารถมากเพียงพอเพื่อตอบสนองความต้องการและเป้าหมายขององค์กร การบริหารงานบุคคลเป็นส่วนสำคัญของการบริหารองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่างๆ ขององค์กร

พระมหาอิสรภานต์ จิตปัญโญ (2558) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการบริหารงานบุคคลของนอร์ตันและแคปแลน (Norton & Kaplan) ซึ่งเป็นนักวิชาการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการวางแผนกลยุทธ์ที่มีความสำคัญในสาขาการบริหารองค์กร นอร์ตันเป็นผู้ก่อตั้งและเป็นประธานคณะกรรมการที่พัฒนา Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวัดและบริหารจัดการผลสัมฤทธิ์ขององค์กรในมุมมองทั้งรายได้-รายจ่าย กระบวนการภายใน ลูกค้า และทรัพยากรมนุษย์ ในขณะที่แคปแลนเป็นนักวิชาการด้านการบัญชีและการควบคุมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา Balanced Scorecard. ซึ่งแนวคิดนี้ได้รับความนิยมมากในวงการธุรกิจและการบริหารองค์กร เนื่องจากเป็นวิธีการวางแผนกลยุทธ์และบริหารจัดการที่ช่วยให้ควบคุมกับวัตถุประสงค์ระยะยาวขององค์กร และเน้นมุมมองที่ครอบคลุมทั้งภาพรวมและรายละเอียด โดยให้ความสำคัญที่เท่าเทียมกันในทุกมุมมองต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร นอกจากด้านการเงินแล้วยังคำนึงถึงด้านการบริหารภายใน ลูกค้า และทรัพยากรมนุษย์

ความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ในการบริหารงานมีความหมายอย่างสำคัญ ๆ เนื่องจากมนุษย์เป็นตัวกลางที่สร้างสรรค์ความสำเร็จและพัฒนาองค์กร ทำให้การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญในการเสริมสร้างความสำเร็จขององค์กร โดยที่ทุกด้านของการบริหารจัดการอื่น ๆ ต้องอาศัยคนในองค์กรในการดำเนินการ นอกจากนี้การพัฒนาความรู้และทักษะของบุคคลภายในองค์กร (Learning & Development perspective) ยังเป็นสิ่งสำคัญที่จะเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายในสภาพแวดล้อมธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การสร้างทีมงานที่มีความสามารถและเติบโตพร้อมกับองค์กรจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้องค์กรมีความเป็นอยู่อย่างยั่งยืนในยุคที่เปลี่ยนแปลงอย่าง

รวดเร็วของวงการธุรกิจและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นศูนย์กลางที่สำคัญในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรมีความสำเร็จและความเป็นอยู่อย่างยั่งยืนในระยะยาว

พระมหาอิสรกานต์ จิตปัญโญ (2558) ยังได้อธิบายถึงระบบการบริหารงานบุคคลที่สามารถแยกย่อยตามหน้าที่ เช่นระบบการบริหารการเงิน ระบบการซ่อมบำรุงรักษาสถานที่ โดยระบบการบริหารบุคคลในประเทศไทยแบ่งเป็นหลักใหญ่ได้ 2 ระบบ ได้แก่

1.ระบบราชการ ซึ่งมาจากภาษาอังกฤษว่า Bureaucracy หมายถึงระบบของความสัมพันธ์ในการบังคับบัญชาโดยกำหนดขึ้นมาอย่างสมเหตุสมผล ซึ่งองค์กรที่จัดการในรูปแบบราชการให้ความสำคัญกับความมั่นคงขององค์กร ระบบอาวุโส กิจกรรมแบ่งหน้าที่เป็นงานๆ และแบ่งความชำนาญและการบริหารงานออกเป็นชั้นๆ โดยลักษณะขององค์กรที่บริหารงานแบบราชการมีองค์ประกอบคือ

- 1.1 ทำให้เป็นงานที่ต้องการใช้คนที่ชำนาญโดยเฉพาะ (Specialization)
- 1.2 มีกฎและระเบียบที่ชัดเจน มีสานการบังคับบัญชาที่ลดหลั่นกันเป็นชั้นๆ
- 1.3 มีการพิจารณาแต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งจากความชำนาญ
- 1.4 มีการแยกบริหารงาน พร้อมทั้งแยกงานส่วนตัวออกจากองค์กรอย่างชัดเจน
- 1.5. ความก้าวหน้าจะขึ้นกับความอาวุโส
- 1,6 ให้ความสำคัญกับระเบียบปฏิบัติและกระบวนการมากกว่าความสำเร็จของงาน

(Management by regulation)

2. ระบบเอกชน จะเป็นระบบที่มีวัตถุประสงค์เพื่อกำไรสูงสุด (Maximized profit) และหลักการบริหารจัดการเน้นแบบคล่องตัว โดยการโอนอำนาจในการบริหารให้กับพนักงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่พบเห็น โดยบุคคลอื่น และมีผลทำให้บุคคลนั้น ๆ สามารถปฏิบัติงานได้ผลโดดเด่นกว่าคนอื่น โดยบุคคลนั้นแสดงออกทางคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และเทคนิควิธีที่ดีกว่าคนอื่น ทั้งนี้ความรู้และทักษะทางเทคนิคมีความสำคัญอย่างมากในการประสบความสำเร็จในการทำงาน แต่ความสามารถในด้านพฤติกรรม (Competency) เป็นปัจจัยที่เพิ่มขีดความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ด้วยวิธีการทำงานที่ดีและความตั้งใจในการพัฒนาทักษะต่างๆ ซึ่งส่งผลให้บุคคลนั้นมีความสามารถที่เชื่อมโยงระหว่างความรู้และทักษะทางเทคนิคให้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นๆ ทั้งนี้ ปรียพันธ์ ประยูรศักดิ์ (2561) ได้กล่าวไว้ว่า

สมรรถนะหมายถึงคุณภาพ ศักยภาพ ซึ่ความสามารถ หรือคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลนั้นมีความโดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ตัวเอง ซึ่งสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นๆ อย่างเป็นธรรมชาติ การมีสมรรถนะที่เหมาะสมและตรงกับตำแหน่งที่เป็นที่รับผิดชอบให้ได้เป็นอย่างดี ช่วยให้บุคคลสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีผลลัพธ์ที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กรตามความคาดหวังขององค์กรเอง สมรรถนะส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และคุณลักษณะทางบุคลิกภาพที่ถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนนั้นทำอยู่ การพัฒนาและส่งเสริมสมรรถนะของบุคคลในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้บุคคลสามารถมีประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรเองได้

Vathanophas V. & Thai-ngam (2007) ได้อธิบายว่า สมรรถนะ คือ ลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพที่มากกว่าการปฏิบัติงานหรือสถานการณ์ ความสามารถในการปฏิบัติงานคือลักษณะพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการนำไปสู่ตำแหน่งเพื่อปฏิบัติงานและหน้าที่ ด้วยความสามารถในการปฏิบัติงาน อาจเป็นแรงจูงใจ ทักษะ ความรู้หรือคุณลักษณะที่ช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานหรือกิจกรรมที่เฉพาะเจาะจงได้ ซึ่งความรู้พื้นฐาน ทักษะหรือความสามารถทางเทคนิคสามารถพัฒนาได้ง่ายโดยการฝึกอบรม

Pragya Sharma Jain (2017) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะ คือ การผสมผสานระหว่างความรู้ ทักษะและทัศนคติที่มีอิทธิพลต่องานของบุคคลและสามารถวัดได้จากมาตรฐานที่กำหนดและเป็นที่ยอมรับในองค์กรและสามารถปรับปรุงได้โดยการฝึกอบรมและการพัฒนาและยังหมายถึงการรวมกันของความรู้พฤติกรรมและทักษะ โดยปริยายและชัดเจนที่ทำให้บุคคลมีศักยภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

Chouhan and Srivastava (2014) ได้อธิบายว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถหรือการใช้ความรู้ ทักษะความสามารถพฤติกรรมและลักษณะส่วนบุคคลในการทำงานที่สำคัญ งานหน้าที่เฉพาะ หรือประสบความสำเร็จในบทบาทหรือตำแหน่งที่กำหนด สมรรถนะจึงเป็นลักษณะพื้นฐานของคนที่บ่งบอกถึงวิธีการปฏิบัติตนหรือการคิด ซึ่งสรุปทั่วทั้งสถานการณ์และความอดทนเป็นเวลานาน

พนอพันธ์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้อธิบายว่า McClelland ได้ให้ความหมายของ สมรรถนะว่าคือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบและสมรรถนะคือ KSAPs อันได้แก่ ความรู้ทักษะความสามารถ และบุคลิก ลักษณะของแต่ละบุคคล (Person Characteristics) ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ ของการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เป็น บทบาทหรือความรับผิดชอบ

ซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถพัฒนาได้โดยการอบรม

จากที่ได้นำเสนอมาข้างต้นทำให้สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะหรือขีดความสามารถ หมายถึงความรู้ทักษะและคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งจะแสดงออกเป็นวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอันจะส่งผลสำเร็จในฐานะการดำเนินงานที่องค์กรได้กำหนดไว้

ประเภทของสมรรถนะ สมรรถนะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการประสบความสำเร็จในตำแหน่งงานหรือกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร ประเภทของสมรรถนะที่สำคัญสำหรับตำแหน่งหรืองานในองค์กรมีหลากหลายแบบ ต่อไปนี้คือตัวอย่างของประเภทของสมรรถนะที่พบบ่อย:

1. ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ (Technical Competency): ความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานหรือตำแหน่งงานที่ทำ เช่น ความเชี่ยวชาญในภาษาโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ความชำนาญในการออกแบบเว็บไซต์ เป็นต้น

2. ทักษะการแก้ปัญหา (Problem-Solving Skills): ความสามารถในการตีความและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานหรือการดำเนินงานให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล เลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสม เป็นต้น

3. ทักษะการวางแผนและการจัดการ (Planning and Organizing Skills): ความสามารถในการวางแผนและจัดการเวลาและทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้กิจกรรมหรือโครงการเสร็จสมบูรณ์ตามเป้าหมาย เช่น การวางแผนกำหนดเป้าหมายการขายรายเดือน การจัดการทีมงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

4. ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills): ความสามารถในการสื่อสารและติดต่อสื่อสารกับคนอื่นในทีมหรือองค์กร ในรูปแบบที่เหมาะสมและชัดเจน เช่น การใช้ภาษาการพูดและเขียน การสื่อสารออนไลน์ เป็นต้น

5. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skills): ความสามารถในการทำงานร่วมกับคนอื่นในทีมหรือกลุ่มงาน สามารถทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายและแก้ไขปัญหาในที่ทำงาน

6. ความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง (Learning and Development Skills): ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานหรือต่อสู้อาชีพที่ดีขึ้น

7. ทักษะในการนำเสนอ (Presentation Skills): ความสามารถในการเตรียมและนำเสนอข้อมูลและข้อเสนอให้เป็นระเบียบและน่าสนใจ

8. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies): ความสามารถในการเจริญเติบโตและพัฒนาตนเอง มีความรับผิดชอบ มีความเป็นผู้นำ และมีความยืดหยุ่นเพื่อปรับตัวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากการสังเคราะห์ข้อมูลในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร พบว่าสมรรถนะของบุคลากรคือความสามารถที่ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุกับเป้าหมายในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะเพื่อการนำไปปรับปรุงการพัฒนาสมรรถนะของงานหอพัก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ความสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงานสูงมากในองค์กรในปัจจุบัน เนื่องจากประสิทธิภาพนี้ช่วยให้องค์กรสามารถนำศักยภาพและความสามารถของบุคคลในองค์กรมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและท้าทาย การปรับตัวและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญที่ไม่ควรมองข้าม องค์กรที่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competency Advantage) ได้เนื่องมาจากพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีความสามารถในการเรียนรู้และปรับปรุงการดำเนินงานตามเทคโนโลยีและเทคนิคใหม่ๆ ที่มาเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น ในองค์กรเพื่อส่งเสริมการเติบโตและพัฒนาขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่นในองค์กรเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานในอนาคต ดังนั้นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นเหตุผลที่สำคัญที่องค์กรต้องให้ความสำคัญเพื่อเติบโตและคว้าความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้ดังต่อไปนี้

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงวิธีการจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถบรรลุจุดหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) หรือให้บรรลุจุดหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง (Doing Thing Right)”

ศาสตราจารย์ ทองแรง (2557) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้วางไว้ เกิดการทำงานที่เหมาะสม

โดยมีการประสานงานให้เกิดความร่วมมือ ความสามัคคี สร้างความเข้าใจ มีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

จิราพร ชุมบางหมั่ง (2556) อธิบายว่า ประสิทธิภาพการทำงานหรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่วด้วยความมีระเบียบมีกฎเกณฑ์ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลารวดเร็วถูกต้องมีคุณภาพมีมาตรฐานโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึงการทำงานให้บรรลุเป้าหมายโดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานให้น้อยที่สุด แล้วผลลัพธ์ที่ออกมาคือองค์กรประสบความสำเร็จและมีกำไร ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานจึงมีความสำคัญมากเพราะจะเป็นตัวในการขับเคลื่อนให้องค์กรเดินหน้าต่อไปและประสบความสำเร็จ

ชาคริต ศรีขาว (2551) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด พิจารณาถึงต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด และประหยัดเวลามากที่สุด ในขณะที่เดียวกันปัจจัยนำเข้าจะต้องพิจารณาความพยายามความพร้อมความสามารถความคล่องแคล่ว ในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ คือการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ประกอบด้วย ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ วิธีในการผลิต

อนิวัช แก้วจางงค์ (2552) ผู้เสนอแนวคิดทางการจัดการที่เน้นการปฏิบัติ เพื่อค้นหาการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และได้เสนอหลักการที่ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมองคนงานในแง่ของความเป็นมนุษย์คนหนึ่งมีส่วนสำคัญสุดๆ ในโรงงานมากกว่าที่จะมองว่าเป็นแค่เพียงคนงานที่ต้องทำงานให้กับโรงงานตามค่าจ้างที่ตกลงไว้ โดยการกระตุ้นและมอบภาระหน้าที่ที่น่าสนใจในการทำงานที่มีความท้าทาย แต่ต้องมีการคำนึงถึงการฝึกอบรมให้ผู้บริหารงานได้มีความรู้และความชำนาญที่สูงขึ้น เพื่อทัศนคติที่ดีต่อการทำงานจนเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นได้ การมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบต้องชัดเจน เป็นธรรม และมีสัดส่วนที่สมดุลกัน รวมทั้งแผนงานและการควบคุมงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องแบ่งให้เกิดความเหมาะสมและง่ายต่อการปฏิบัติ ทั้งนี้ ควรพัฒนาระบบการจ่ายค่าจ้างตอบแทน และมีผลตอบแทนที่พิเศษที่เพิ่มขึ้น หากผลงานสามารถสร้างผลผลิตเพิ่มในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้ความสนใจในระบบควบคุมสำหรับตารางการผลิต

จิระพงษ์ ต้นตระกูล (2550) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ ส่วนประกอบสำคัญที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ได้แก่ การกำหนดกลยุทธ์ ระบบ โครงสร้างองค์กร รูปแบบการบริหารงานบุคคล ค่านิยมของคนในองค์กร ความต้องการทั่วไป รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ถ้าได้รับการตอบสนองการทำงานก็

จะมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองการทำงานก็ไม่มีประสิทธิภาพและไม่ประสบความสำเร็จ

คทาวิช พรหมายน (2545) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harrington Emerson ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นหนังสือชื่อ The Twelve Principle of Efficiency ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานมาก โดย 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้และมีความนับปล้น มีสมรรถนะและมีการลงทะเบียนไว้เป็น

หลักฐาน

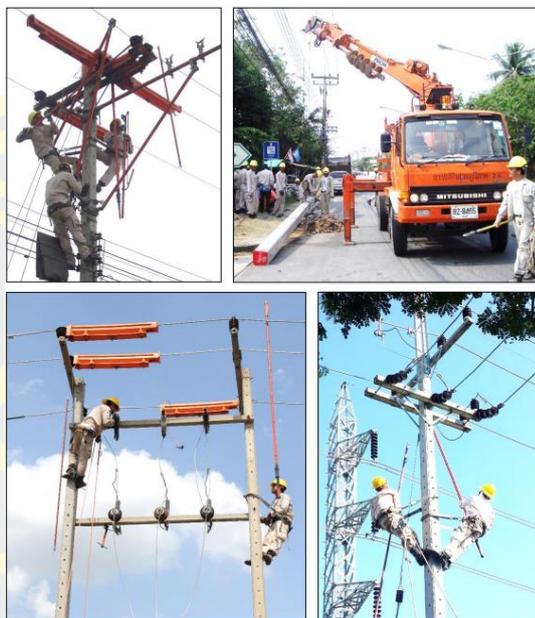
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสอนงานได้
12. ให้ผลตอบแทนที่ดี

จากการสังเคราะห์ข้อมูลในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรคือสิ่งสำคัญที่บุคคลกรทุกคนต้องมีพร้อมทั้งพัฒนาให้มีความสอดคล้องอยู่เสมอ ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานเพื่อการนำไปปรับปรุงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของงานหอทไลน์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การทำงานของพนักงานช่าง (หอทไลน์) ประเภทต่าง ๆ

งานหอทไลน์ หมายถึง การปฏิบัติงานกับสายไฟหรืออุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีแรงดันสูงกว่า 5,000 โวลต์ แบบไม่ดับกระแสไฟฟ้า โดยใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ช่วยในการทำงาน และเครื่องมือเหล่านี้เรียกว่า เครื่องมือหอทไลน์สำหรับผู้ที่จะปฏิบัติงานหอทไลน์ได้นั้น จะต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรการปฏิบัติงานหอทไลน์แต่ละวิธีจนมีความรู้ ความชำนาญเป็นอย่างดี และสิ่งสำคัญต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ ระเบียบวินัย และสุขภาพร่างกายแข็งแรง (กองฝึกอบรมช่างและหอทไลน์ (กฝช.), 2562) โดยหน้าที่ของแต่ละประเภทในงานช่าง (หอทไลน์) มีการปฏิบัติงาน 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. การปฏิบัติงานโดยวิธีสอทสติก (Hot stick Technique) คือการปฏิบัติงานบนเสาไฟฟ้า โดยใช้เครื่องมือไม้ฉนวน (Hot stick) กับระบบจำหน่าย และสายส่งที่มีแรงดันไฟฟ้าตั้งแต่ 22-115 kV ซึ่งจะมีการปฏิบัติงานตามรูปภาพด้านล่าง



ภาพที่ 2 รูปภาพการปฏิบัติงานโดยวิธีสอทสติก (Hot stick Technique) ที่มา กองฝึกอบรมช่างและสอทไลน์ (กฟช.) (2562)

2. การปฏิบัติงานกับรถกระเช้าโดยใช้ถุงมือยาง (Rubber Glove Technique) คือการปฏิบัติงานโดยใช้รถยนต์กระเช้า โดยผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกระเช้าและสวมใส่ถุงมือยางแรงสูงปฏิบัติงานกับระบบจำหน่าย 22- 33 kV เท่านั้น (ขีดความสามารถในการปฏิบัติงานกับรถกระเช้าโดยใช้ถุงมือยางแรงสูง (Rubber Glove Technique) ซึ่งจะมีการปฏิบัติงานตามรูปภาพด้านล่าง



ภาพที่ 3 การปฏิบัติงานกับรถกระเช้าโดยใช้ถุงมือยาง (Rubber Glove Technique) ที่มา กองฝึกอบรมช่างและสอทไลน์ (กฟช.) (2562)

3. วิธีปฏิบัติงานกับรถกระเช้าโดยใช้มือเปล่า (Barehand Technique) คือ การปฏิบัติงานโดยใช้รถยนต์กระเช้า ซึ่งผู้ปฏิบัติงานอยู่ในกระเช้าและสวมชุดตัวนำแบบมีความนำที่สูง (Conductive Suit) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีศักดาไฟฟ้าเท่ากับสายไฟหรืออุปกรณ์ไฟฟ้า โดยใช้หลักการกรงสนามไฟฟ้า (Faraday's Cage) ซึ่งวิธีการนี้จะสามารถปฏิบัติงานได้กับระบบไฟฟ้าที่มีแรงดันสูงถึง 765 kV ทั้งนี้ระยะห่างของสายไฟแต่ละเส้น และระยะห่างของสายไฟกับกราวด์ ต้องมีระยะห่างเพียงพอตามมาตรฐานกำหนด ซึ่งจะมีการปฏิบัติงานตามรูปภาพด้านล่าง



ภาพที่ 4 วิธีปฏิบัติงานกับรถกระเช้าโดยใช้มือเปล่า (Bare hand Technique) ที่มา กองฝึกรบช่างและสอทไลน์ (กฟช.) (2562)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศวิตฉันท จันทา (2564) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรกองช่าง องค์กรบริหารส่วนจังหวัดยโสธร โดยการรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและมีแนวคำถามในการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งได้ชี้แจงและขอความร่วมมือตัวอย่างก่อนทำการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกด้วยตนเอง เพื่อให้ได้รายละเอียดข้อมูลตามคำถามที่ต้องการ จากการศึกษาพบว่า องค์กรบริหารส่วนจังหวัดยโสธร มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนเข้ารับการอบรมที่เป็นหลักสูตรตรงกับงานที่ตัวเองปฏิบัติ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองในการทำงาน การเลื่อนระดับและการเลื่อนตำแหน่งงาน บางครั้งเสียโอกาสเนื่องจากติดอยู่กับระบบอุปถัมภ์ทำให้ไม่มีความเสมอภาคเท่าที่ควร และบุคลากรมีโอกาส เลื่อนเงินเดือน เท่ากันทุกคน ตามผลงานในรอบปีและหลักเกณฑ์กำหนด แต่พบว่า บางคนอาจได้รับการเลื่อนเงินเดือนน้อยหรือไม่ได้เลื่อนเงินเดือนเลย เนื่องจากได้รับโทษทางวินัย ทั้งนี้ยังพบว่า การปฏิบัติงาน เป็นไปตามกรอบระเบียบ ในการดำเนินงาน ตามระเบียบ และกฎหมายทางราชการเท่านั้น และการศึกษายังพบอีกว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและรางวัลสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานดีเด่น สามารถทำให้คนสร้างผลผลิตของงานได้มากกว่าที่กำหนดไว้

และยังพบว่า บุคลากรที่เป็นพนักงานดีเด่น เช่น มีความต้องการ เงินเดือนหรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นพร้อมทั้ง โบนัสและการเลื่อนตำแหน่งเป็นสิ่งที่สำคัญ

สิริวดี ชูเชิด (2565) ได้ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรภายในองค์กร และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากในปัจจุบันมีการแข่งขันค่อนข้างสูงและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้บุคลากร ผู้บริหารหรือองค์กรต่าง ๆ ต้องเผชิญกับความผันแปรที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาส่งผลให้องค์กรต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง เพื่อความอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในยุคมที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ มีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งองค์กรจะต้องมีการเอา กิจกรรมต่าง ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะ ด้านต่าง ๆ เช่นการฝึกอบรมการสอนงาน การเปลี่ยนงานแม้กระทั่งให้บุคลากรไปปฏิบัติงานที่ต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์กรกำหนดและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งบรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์กรใด นอกจากนั้นยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่นนำสมรรถนะไปใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์และสมรรถนะไปใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ภายในองค์กรเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญเพื่อผลักดันองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากที่สุด โดยคุณลักษณะหรือความสามารถของแต่ละบุคคลที่ประสานกับความรู้และทักษะต่าง ๆ เป็นแรงผลักดันในการจัดงานให้มีประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าหมายของตนเองและองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรต้องมีการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นองค์กรยังสมควรนำเอาประสิทธิภาพมาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลภายในองค์กร โดยสามารถแบ่งเป็นลักษณะได้ดังนี้

- 1) มีเป้าหมาย/ภารกิจที่ต้องการอย่างชัดเจน
- 2) การจัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องรับผิดชอบ
- 3) คิดก่อนพูด โดยเฉพาะคำว่า “ใช่”
- 4) การเข้าใจในเหตุผลของการกระทำ การเข้าใจในเพื่อนร่วมงาน/ทีมงาน/ผู้อื่น โดยไม่ใช่อารมณ์ในการตัดสินใจ
- 5) ให้ผลสำเร็จเป็นการประกาศชัยชนะ
- 6) ช่วยให้ผู้อื่นทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 7) มีความเข้าใจลูกค้า และเข้าใจว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการจริง ๆ
- 8) พยายามเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า
- 9) ตั้งใจทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ
- 10) ใฝ่เรียนรู้อยู่เสมอ สำหรับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่การฝึกอบรม การสอนงานการฝึกปฏิบัติงานร่วมกัน การมอบหมายงานที่สำคัญ และติดตามผลงาน ซึ่งแนวทางนักประดาเหล่านี้ส่งผลให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติงานได้ดีมากยิ่งขึ้น ดังนั้นแนวทางในการพัฒนา สมรรถนะของบุคลากร จึงควรมีการวางแผนการพัฒนาให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากที่สุด

สุรารักษ์ วงศรีชู (2563) ได้ศึกษาถึงแนวทาง การพัฒนาบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยได้ศึกษาถึงเรื่อง 1) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานการพัฒนาองค์กร โดยพบว่าบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้นำเอาองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาเพิ่มพูนและสามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ สอดคล้องกับงานที่ตนเองได้ดำเนินการและงานขององค์กร พร้อมทั้งแนะนำความรู้ดังกล่าว มาพัฒนาและประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ ร่วมกับการใช้เทคโนโลยี ต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุริยา มนตรีภักดิ์ (2550) ให้ความหมายว่า การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานที่ดีขึ้นจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นการพัฒนากระบวนการทำงานและการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่ชัดเจน

มณีวรรณ ตนภู (2558) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีอีเอ็มเมทาลคอปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ระดับศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับบวกมากและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และการมอบอำนาจ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทฯ เป็นอย่างมาก และทั้งนี้บริษัทจะต้องมีการส่งเสริมการทำงานแบบเป็นทีมเพื่อดึงเอาความสามารถของพนักงานออกมาใช้ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด และต้องมีการหมุนเวียนงานที่ดี พร้อมทั้งต้องมีการมอบหมายการปฏิบัติงานที่มากขึ้น เพื่อให้พนักงานแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด และมีข้อเสนอเพิ่มเติมว่าการฝึกอบรมจะไม่มีส่งผลต่อศักยภาพของพนักงานโดยตรงเนื่องจากเมื่อพนักงานได้รับการอบรมแล้วอาจจะไม่มีการนำมาประยุกต์ใช้ และรายดับสวัสดิการของพนักงานก็พบว่ารายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน แต่จะมีผลต่อแรงจูงใจในการเข้ามาสมัครงานมากกว่า

วุฒิกร ยุพาวัดนะ (2562) ได้ศึกษาถึงการเข้าใจความรู้สึกของพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อการเพิ่มผลผลิตภาพที่มีประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของคนไทย ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยด้านการเงินและการงาน 3) ปัจจัยด้านสุขภาพ 4) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ซึ่งปัจจัยแต่ละอย่างที่กล่าวมาจะมีผลต่อพนักงานแต่ละคนไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ทั้งนี้หากองค์กรต้องการที่จะให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากที่สุดเห็นควรจะต้องสนับสนุนพนักงานของตนเองให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพ 4 อย่าง ประกอบไปด้วย 1) การฝึกอบรม 2) สถานประกอบการที่มีประสิทธิภาพ 3) ความชัดเจนในตัวตนที่พนักงานจะต้องดำเนินการ 4) กิจกรรมในองค์กร โดยทั้งนี้หากองค์กรไหนพัฒนา 4 อย่างนี้ ก็จะเป็นองค์กรที่พัฒนาการทำงานได้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งการพัฒนาที่กล่าวมาแล้วนั้นสามารถให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินการบรรลุเป้าหมายได้

โดยง่ายขึ้น ทั้งนี้การใช้ความจริงใจในการบริหารและจัดการของผู้บริหารก็จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายได้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งต้องสนับสนุนให้พนักงานทำงานอย่างเป็นทีม เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรไม่ใช่หน้าที่ของใครผู้หนึ่ง ซึ่งเป็นหน้าที่ๆ ทุกคนในองค์กรต้องการรับผิดชอบร่วมกัน เพื่อเป็นปัจจัยช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มผลผลิตให้ได้มากที่สุด และมีความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ทำการวางไว้

อรพินท์ บุญสิน (2564) ได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถทำนายหรือพยากรณ์อุปนิสัยพฤติกรรมการทำงาน สมรรถนะในการทำงาน ความสำเร็จในงานและการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานของพนักงานรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทยในปัจจุบัน ใช้การ ประเมินมาตรฐานการทำงาน ซึ่งการประเมินมาตรฐานการทำงานนั้น เป็นวิธีหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งการกำหนดมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน องค์กรจะต้องกำหนดให้สอดคล้องกับงานและเป้าหมายขององค์กร และแต่ละตำแหน่งจะมีมาตรฐาน ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน อีกทั้งผลการวิจัยเป็นการยืนยันว่า การประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานที่การรถไฟฯ ใช้อยู่ในปัจจุบัน เป็นวิธีที่สามารถประเมินได้ทั้งอุปนิสัย พฤติกรรม สมรรถนะ ความสำเร็จตามเป้าหมาย และการปรับปรุงศักยภาพของพนักงาน ซึ่งการประเมินพนักงานแบบนี้พบว่า มาตรฐานการประเมินที่แตกต่างกัน หรือ การประเมินที่เข้มงวดและผ่อนปรนที่ไม่เหมือนกัน จากอคติของผู้ทำการประเมิน จะส่งผลให้มีการประเมินคะแนนสูงต่ำ และไรความถูกต้องในการประเมิน ซึ่งจะไม่สามารถทำการปรับปรุงการปฏิบัติงานจนส่งผลให้การปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพน้อยตามมา

อัญชิตา กมลเกียรติ์กิตติ (2563) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ของ บริษัท เค-ไมล์ แอร์ จำกัด พบว่า 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญและจัดทำแผนทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับสภาพการแข่งขันในตลาดแรงงาน ณ ปัจจุบัน เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนพนักงาน และลดปัญหาการลาออกจากงาน โดยเฉพาะตำแหน่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งกับองค์กร 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญมาก ดังนั้นผู้บริหารควรเพิ่มการสนับสนุนหรือส่งเสริมกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และให้หน่วยงานฝึกอบรมจัดหลักสูตรที่ทันสมัย อบรม เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะและความชำนาญ เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมและพัฒนาไปประยุกต์ใช้กับตำแหน่งงานและในส่วนงานอื่น ๆ ภายในองค์กรได้ อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น 3) การบริหารค่าตอบแทนและผลประโยชน์มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์การบริหาร

ค่าตอบแทนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ในรูปของเงินเดือน สิ่งจูงใจ ผลประโยชน์เกี่ยวกับอื่น ๆ รวมถึงสวัสดิการขององค์กรให้เป็นไปอย่างเหมาะสมแล้ว กำหนดค่าตอบแทนให้มีความเท่าเทียมกันและยุติธรรม 4) ความปลอดภัยและสุขภาพในการทำงาน มีความสำคัญมาก ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการดูแลความปลอดภัยและสุขภาพทางด้านจิตใจ จัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเข้ามา รับคำปรึกษาหรือรับฟังปัญหา ความคับข้องใจในการทำงานของพนักงานหรือปัญหาส่วนตัวที่อาจส่งผลกระทบต่อ การทำงาน ซึ่งตัวพนักงานเองไม่กล้าจะเปิดเผยต่อผู้บริหารหรือพนักงานในองค์กรเดียวกัน 5) ด้านพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ดังนั้นผู้บริหารควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารและกิจกรรมแรงงานสัมพันธ์ ระหว่างพนักงานเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ในระดับต่าง ๆ ในองค์กร ซึ่งปัญหาที่พบคือ การขาดการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน และระหว่าง พนักงานด้วยกันเอง ทำให้การกระจายข่าวสารจากองค์กรไปยังกลุ่มคนต่าง ๆ ขาดประสิทธิภาพ และไม่สามารถ เข้าถึงพนักงานได้ทั้งหมด จึงเป็นสาเหตุของการรับรู้ข่าวสารที่ไม่ตรงกันและเกิดการคลาดเคลื่อน 6) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้มีการประเมินผลงาน ในลักษณะ 360 องศา เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา ซึ่งสามารถเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารในการพิจารณาปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กรในอนาคตต่อไป

จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์ (2563) ได้ทำการศึกษาถึงการพัฒนารูปแบบศักยภาพพนักงานเข้าใหม่สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมยุคเศรษฐกิจพลิกผัน พบว่าศักยภาพของพนักงานเข้าใหม่ประกอบไปด้วย 3 มิติ 5 องค์ประกอบ โดยมีมิติด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลเป็นอันดับแรกที่องค์กรคาดหวัง เนื่องจากหากพนักงานในองค์กรมีความสามารถในด้านนี้สูงก็จะทำให้การปฏิบัติงานมีศักยภาพมากที่สุด และอันดับสองจะเป็นมิติด้านทักษะความสามารถในงาน ซึ่งประกอบไปด้วยการประยุกต์รูปแบบการทำงานเนื่องจากพนักงานใหม่ไม่เคยปฏิบัติงานมาก่อน ดังนั้นองค์กรคงไม่อาจคาดหวังให้การปฏิบัติงานออกมาดีเท่าพนักงานที่เคยผ่านงานและมีประสบการณ์มาแล้ว ดังนั้นคุณภาพของการปฏิบัติงานจะสะท้อนกับทักษะจากการปฏิบัติงาน ที่พนักงานใหม่ต้องทำการศึกษา เรียนรู้และทำการปรับเปลี่ยน พร้อมทั้งประยุกต์ใช้ เพื่อกระบวนการทำงาน โดยมีเป้าหมายความสำเร็จของงานเป็นส่วนสำคัญ และในส่วนของด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล องค์กรหวังว่าพนักงานจะมีการศึกษา พร้อมทั้งนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานอย่างมีคุณภาพ และอีกด้านที่สำคัญคือด้านความรู้และความเข้าใจในงาน ซึ่งหากพนักงานใหม่ทำการเพิ่มความรู้และความเข้าใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นเท่าไร ยิ่งทำให้พนักงานนั้นมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และสามารถจะส่งเสริมความสามารถเฉพาะตัวเพื่อทำงานให้องค์กร ประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview) และการสัมภาษณ์แบบประชุมกลุ่ม (Focus Group) โดยมีวิธีในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดขอบเขตประชากรและผู้ให้ข้อมูล
2. การกำหนดเครื่องมือในการทำวิจัย
3. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดขอบเขตประชากรและผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็นสองกลุ่มตามรูปแบบการดำเนินงานวิจัย โดยกลุ่มที่ 1 เป็นพนักงานด้านปฏิบัติการ และกลุ่มที่ 2 เป็นผู้บริหาร ซึ่งสามารถแสดงเป็นข้อมูล ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) จำนวน 3 กลุ่มย่อย

ตารางที่ 1 จำนวนของผู้ที่จะสัมภาษณ์แบบ In-depth interview

ที่	ตำแหน่งงาน	หน้าที่	จำนวนที่มีทั้งหมด	จำนวนผู้ให้ข้อมูล
1	พนักงานช่างสอทไลน์ Bare Hand	ปฏิบัติงานสอทไลน์ Bare Hand	8	4
2	พนักงานช่างสอทไลน์ Rubber Glove	ปฏิบัติงานสอทไลน์ Rubber Glove	52	10
3	พนักงานช่างสอทไลน์ Hot Stick	ปฏิบัติงานสอทไลน์ Rubber Glove	18	6
รวมทั้งสิ้น			78	20

กลุ่มที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบ ประชุมกลุ่ม (Focus Group)

ตารางที่ 2 จำนวนของผู้ที่จะสัมภาษณ์แบบประชุมกลุ่ม (Focus Group)

ที่	ตำแหน่ง	หน้าที่	จำนวนที่มีทั้งหมด	จำนวนผู้ให้ข้อมูล
1	รองผู้อำนวยการกองบำรุงรักษา ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ควบคุมงานของกองบำรุงรักษา ควบคุมงานของสายทไลน์ใน สังกัด	1 11	1 5
2	หัวหน้าแผนกปฏิบัติการสายทไลน์ หัวหน้าแผนกที่การไฟฟ้าหน้างาน	ควบคุมงานสายทไลน์ที่เขต ควบคุมงานของสายทไลน์ที่หน้า งาน	1 11	1 5
3	หัวหน้าชุดสายทไลน์ Bare Hand หัวหน้าชุดสายทไลน์ Rubber Glove หัวหน้าชุดสายทไลน์ Hot Stick	ควบคุมงานสายทไลน์ Bare Hand ควบคุมงาน สายทไลน์ Rubber Glove ควบคุมงาน สายทไลน์ Hot Stick	2 10 3	1 4 1
รวมทั้งสิ้น			39	18

จำนวนผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) และจำนวนของผู้ที่จะสัมภาษณ์แบบประชุมกลุ่ม (Focus Group) ใช้การกำหนดด้วยการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) เป็นแบบสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเป็นการที่ผู้วิจัยให้เหตุผลในการเลือกเพื่อความเหมาะสมในงานวิจัย และเลือกตัวอย่างตามแนวทางของงานวิจัยเชิงคุณภาพของ Miles and Huberman รูปแบบการเลือกตัวอย่างที่มีข้อมูลตรงตามประเด็นการวิจัยมากกว่าปกติ (Intensity Sampling) และกำหนดจำนวนขนาดตัวอย่างตามความเหมาะสมสำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพตามแนวทางของ Natasi and Schensul (ประไพพิมพ์ สุชีวะสินนทร์, 2559) โดยระบุว่า การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) จะสัมภาษณ์ประมาณ 5-30 คน ซึ่งผู้วิจัยเลือกมา 20 คน และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) สัมภาษณ์ประมาณ 1-3 กลุ่ม ในแต่ละกลุ่มควรมีประมาณ 5-10 คน แต่อย่างไรก็ดีผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว

โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลเชิงลึก (In-depth Interview) และผู้ให้ข้อมูลแบบ
ประชุมกลุ่ม (Focus Group) ดังต่อไปนี้

1. เกณฑ์การคัดเลือก

เป็นผู้ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี และผู้ให้
ข้อมูลต้องมีความสมัครใจและเต็มใจในการให้สัมภาษณ์ พร้อมทั้งไม่ได้ถูกบังคับแต่อย่างใด โดยมี
เกณฑ์ที่เลือกผู้เข้าทำการสัมภาษณ์ตามคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview)

พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) Bare Hand, Rubber Glove, Hot Stick เป็นพนักงานช่าง (ฮอท
ไลน์) ระดับ 2-6 ซึ่งต้องมีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านช่าง (ฮอทไลน์) ทั้ง 3 รูปแบบ ที่ปฏิบัติงานกับการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาแล้วไม่ต่ำกว่า 1 ปี

กลุ่มที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์แบบ ประชุมกลุ่ม (Focus Group)

1. รองผู้อำนวยการกองบำรุงรักษา หรือผู้ปฏิบัติงานแทน โดยเป็นตัวแทนของผู้บริหาร
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี

2. ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีพนักงานช่าง (ฮอทไลน์) สังกัดอยู่ โดยมีจำนวน 10
แห่ง ทั้งนี้จะทำการคัดเลือกมาจำนวน 5 แห่ง ได้แก่ กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.ฉะเชิงเทรา, กฟอ.ศรีราชา,
กฟอ.ปลวกแดง, กฟจ.ระยอง โดยเลือกมาจากการไฟฟ้าที่มีปริมาณงานด้านฮอทไลน์มาก และมี
รายได้ในการขายไฟสูง

3. หัวหน้าแผนกปฏิบัติการฮอทไลน์ สังกัดกองบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2
(ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี

4. หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ที่มีพนักงานช่าง (ฮอทไลน์) สังกัดอยู่ โดยมี
จำนวน 10 แห่ง ทั้งนี้จะทำการคัดเลือกมาจำนวน 5 แห่ง ได้แก่ กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.ฉะเชิงเทรา, กฟอ.
ศรีราชา, กฟอ.ปลวกแดง, กฟจ.ระยอง โดยเลือกมาจากการไฟฟ้าที่มีปริมาณงานด้านฮอทไลน์มาก
และมีรายได้ในการขายไฟสูง

5. หัวหน้าชุดฮอทไลน์ Bare Hand, Rubber Glove, Hot Stick เป็นพนักงานช่าง (ฮอท
ไลน์) ระดับ 6-7 ซึ่งต้องมีหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับผู้บริหารพร้อมทั้งมีหน้าที่ควบคุมงานของ
ผู้ปฏิบัติงานด้านช่าง (ฮอทไลน์) ทั้ง 3 รูปแบบ

2. เกณฑ์การคัดออก

เป็นผู้ให้ข้อมูลที่อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติงานและยังไม่บรรจุเป็นพนักงานของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี และเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ไม่เต็มใจให้ข้อมูลในการ
สัมภาษณ์หรือผู้ที่ถูกบังคับมาจากหัวหน้าชุด หัวหน้าแผนก หรือผู้บริหาร อีกทั้งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่

ไม่พร้อมในการทำงานอาจจะเนื่องมาจากอยู่ระหว่างรักษาตัวจากการเกิดอุบัติเหตุหรือป่วยเนื่องจากโรคต่าง ๆ เช่น Covid-19 หรือ โรคอื่น ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือวิจัย โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและออกแบบคำถามที่นำมาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ทำการศึกษามา ทั้งนี้ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมกับเนื้อหาเพื่อสามารถทำการวิเคราะห์ผลการศึกษได้ โดยผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยพร้อมทั้งดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาทางด้านวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และทบทวนในแนวทางการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง)

จ.ชลบุรี

2. นำข้อมูลที่ได้รับการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรมมาสรุปเพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษาและเนื้อหาที่จะใช้ในการสร้างชุดคำถาม เพื่อให้ครอบคลุมทุกประเด็นที่ต้องการศึกษา

3. นำชุดคำถามที่ได้ทบทวนแล้วว่าครอบคลุมกับประเด็นที่จะทำการศึกษาหรือไม่ ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาถึงความเหมาะสมของข้อคำถามและนำคำถามนั้นมาทำการปรับปรุงและแก้ไขให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาและวิจัย

คำถามในการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 2 ชุด แยกตามประเภทกลุ่มตัวอย่างดังนี้

3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 1 คือพนักงานช่าง (สอทไลน์) แบบ Bare Hand ,Rubber Glove และ Hot Stick จำนวน 20 คน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของพนักงานช่างชุดสอทไลน์

1. ท่านคิดว่าควรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานหรือตำแหน่งงานที่ท่านทำอย่างไร

2. เมื่อพบปัญหาในงานที่ทำ ท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหายังไร เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี

3. ท่านวางแผนการปฏิบัติงานอย่างไรให้สำเร็จตามเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด

4. ท่านมีวิธีการสื่อสารกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรอย่างไร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน

5. ท่านมีวิธีการทำงานร่วมกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรอย่างไร เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

6. ท่านได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ อะไรบ้างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

7. ท่านมีวิธีนำเสนอข้อมูลต่อคนอื่นในทีม หรือผู้บังคับบัญชาอย่างไร เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและน่าสนใจ

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

1. ท่านต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือไม่ และศึกษาต่อด้านใด
2. ท่านต้องการที่ปรึกษาด้านเทคนิคจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ด้านใดบ้าง
3. ท่านต้องการให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่งานที่ท่านทำอยู่หรือไม่ และต้องการสับเปลี่ยนไปทำในตำแหน่งใด
4. ท่านต้องการให้มีพี่เลี้ยงหรือผู้ควบคุมงานเพื่อสอนเทคนิคในการทำงานหรือไม่ เพราะเหตุใด

5. มีงานใดบ้างที่ท่านต้องการได้รับ โอกาสหรือได้รับมอบหมายให้ทำ

6. ท่านคิดว่าหาความรู้ด้วยตนเองในเรื่องใดบ้าง

7. ท่านต้องการฝึกอบรมทักษะด้านใดบ้าง

ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

ท่านมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์) อย่างไร

3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์กลุ่มที่ 2 คือกลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ รองผู้อำนวยการกองบำรุงรักษา, ผู้จัดการการไฟฟ้าหน้างาน, หัวหน้าแผนกปฏิบัติการสอทไลน์และหัวหน้าแผนกของการไฟฟ้าหน้างาน, หัวหน้าชุดสอทไลน์ จำนวน 18 คน โดยการสัมภาษณ์แบบประชุมกลุ่ม (Focus Group) ซึ่งมีคำถามในการสัมภาษณ์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

1. ท่านคิดว่าพนักงานช่างฯควรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานหรือตำแหน่งงานอะไรบ้าง

2. เมื่อพบปัญหาในงานที่ทำ พนักงานช่างฯควรแก้ไขปัญหอย่างไร เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี

3. พนักงานช่างฯควรวางแผนการปฏิบัติงานอย่างไรให้สำเร็จตามเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด

4. พนักงานช่างฯควรสื่อสารกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรอย่างไร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน

5. พนักงานช่างฯควรทำงานร่วมกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรอย่างไร เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

6. พนักงานช่างฯควรเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ๆ อะไรบ้างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

7. พนักงานช่างฯควรมีวิธีนำเสนอข้อมูลต่อคนอื่นในทีม หรือผู้บังคับบัญชาอย่างไร เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและน่าสนใจ

8. พนักงานช่างฯควรจะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้าหรือเติบโตในวิชาชีพอย่างไร

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์)

1. ท่านคิดว่าพนักงานช่างฯ ควรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือไม่ และศึกษาต่อด้านใด

2. ท่านคิดว่าควรมีที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ให้คำแนะนำแก่พนักงานช่างฯ ในด้านใดบ้าง

3. ท่านคิดว่าพนักงานช่างฯควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่งานที่ทำอยู่หรือไม่ และต้องการให้สับเปลี่ยนไปทำในตำแหน่งใด

4. ท่านคิดว่าควรจัดให้มีพี่เลี้ยงหรือผู้ควบคุมงานเพื่อสอนเทคนิคในการทำงานแก่พนักงานช่างฯหรือไม่เพราะเหตุใด

5. ท่านคิดว่ามีงานใดบ้างที่ต้องการมอบหมายให้พนักงานช่างฯทำเพิ่มเติม

6. ท่านคิดว่าพนักงานช่างฯควรค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองในเรื่องใดบ้าง

7. ท่านต้องการฝึกอบรมทักษะด้านใดบ้างให้กับพนักงานช่างฯ

ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์)

ท่านมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์) อย่างไร

4. นวัตกรรมและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างซึ่งใช้ชุดคำถามเพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึก โดยในการสัมภาษณ์นั้นอาจมีคำถามเพิ่มเติมเพื่อเจาะประเด็นและเก็บประเด็นสำคัญอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

กระบวนการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาในการพิจารณาความเหมาะสมของข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ให้มีความครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยพร้อมทั้งมีความครบถ้วนถูกต้องและเหมาะสม และมีการเรียบเรียงถูกต้องตรงตามโครงสร้าง และระดับภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับผู้ที่ให้ข้อมูล อีกทั้งยังมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูล โดยใช้การตรวจสอบความเที่ยงตรงภายใน (Internal Validity) คือต้องนำผลของการวิจัยมา ตอบคำถามของการวิจัยได้ถูกต้องและผลของการวิจัยดังกล่าวเป็นผลจากตัวแปรที่นักวิจัยทำการศึกษายอย่างแท้จริง ไม่ใช่เป็นผลที่เนื่องมาจากสิ่งอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้ทำการศึกษา ความตรงภายในของการวิจัยนับเป็นสิ่งที่ถือว่าสำคัญที่สุดของการดำเนินการวิจัย ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการทดสอบความน่าเชื่อถือของคำถามในการสัมภาษณ์รวมทั้งการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

ผศ.ดร.ธีทัต ตรีศิริโชติ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผศ.ดร.ณัฐวรณ มุสิก ตำแหน่ง อาจารย์ประจำสาขาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผศ.ดร.อรุระวี คำพิชิต ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตมหาสารคาม

โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พิจารณาและตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) และตรวจสอบคำถามที่ปรากฏในแบบสอบถามเป็นรายข้อและนำผลตรวจไปวิเคราะห์เป็นรายข้อเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริงโดยการกำหนดคะแนนของแต่ละข้อดังนี้

ถ้าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าสอดคล้อง ตรงกับวัตถุประสงค์ให้ 1 คะแนน

ถ้าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าไม่สอดคล้อง ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ให้ -1 คะแนน

ถ้าผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ให้ 0 คะแนน

จากนั้นจึงนำผลคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อไปคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ ของความสอดคล้อง (Index of concordance: IOC)

2. การประเมินความเหมาะสมของคำถามตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่เป็นการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำคำถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญเสนอคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัยบูรพา [G-HU295/2666(E2)]

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีการดำเนินงานใน 2 ขั้นตอน คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบในการวิจัย ใช้ตั้งคำถามในการสัมภาษณ์และเป็นข้อมูลประกอบการตรวจสอบความถูกต้องในการเก็บข้อมูลหลังจากดำเนินการแล้วเสร็จ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งกลุ่มในการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 พนักงานช่างฮอตไลน์ ทั้งสามประเภท โดยวิธีสอบถามแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยจะทำการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ทั้งสิ้น จำนวน 20 คน

กลุ่มที่ 2 รองผู้อำนวยการกองบำรุงรักษา, ผู้จัดการการไฟฟ้าหน้างาน, หัวหน้าแผนกปฏิบัติการฮอตไลน์และหัวหน้าแผนกปฏิบัติการของการไฟฟ้าหน้างาน, หัวหน้าชุดฮอตไลน์ โดยวิธีสัมภาษณ์แบบประชุมกลุ่ม (Focus Group) โดยจะดำเนินการรวมทั้งสิ้น 18 คน

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้ทำการวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลขั้นปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ พร้อมทั้งทำการค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเชิงทุติยภูมิ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยการจำแนกข้อมูลและเปรียบเทียบข้อมูลประเด็นเดียวกันให้นำมาไว้ร่วมกัน (Pattern Matching) และนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การจัดระเบียบข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการถอดเทปกลุ่มตัวอย่างและทำการจัดบันทึกโดยการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อให้ได้ข้อมูลตามแนวคิด Data Saturation

2. ศึกษาทำความเข้าใจ และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

3. ระบุประเด็นหลัก หรือผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ และนำข้อมูลที่ได้มาแยกแยะเป็นประเด็นต่างๆ พร้อมทั้งทำ Coding และจัดทำให้ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้

4. การสร้างบทสรุป โดยการวิเคราะห์ สรุปผลการวิจัย และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบการเขียนบรรยายผลการศึกษาที่เป็นหัวข้อการค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้

5. การพิสูจน์ความน่าเชื่อถือของข้อมูลพร้อมทั้งทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หลักการสามเส้า (triangulation) เพื่อเป็นการยืนยันถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยการใช้รูปแบบ Method Triangulation ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บข้อมูลหลายวิธี ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) และการประชุมกลุ่ม (Focus Group) พร้อมทั้งวิเคราะห์ความถูกต้องเพิ่มเติมด้วยวิธี Method Triangulation เป็นการเปรียบเทียบและตรวจสอบความแน่นอนของข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้มาจากหลายแหล่งแล้วนำมาเปรียบเทียบกันอีกครั้ง



บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “แนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี” การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่างฮอทไลน์ที่ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ซึ่งการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ตามขอบเขตงานวิจัยแบ่งการสัมภาษณ์ออกเป็นสองส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ที่ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ คือ พนักงานช่างฮอทไลน์ แบบ Hot Stick, Rubber Glove และ Bare Hand จำนวน 20 คน

ส่วนที่ 2 สัมภาษณ์แบบประชุมกลุ่ม (Focus Group) โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ คือกลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ รองผู้อำนวยการกองบำรุงรักษา, ผู้จัดการการไฟฟ้าหน้างาน, หัวหน้าแผนกปฏิบัติการฮอทไลน์และหัวหน้าแผนกของการไฟฟ้าหน้างาน, หัวหน้าชุดฮอทไลน์ จำนวน 18 คน

ดังนั้นจึงสามารถสรุปผลดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผลการสัมภาษณ์สามารถสรุปได้ 4ประเด็นหลัก คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 การพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์)

ส่วนที่ 3 วิธีการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์)

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตารางที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก

ชื่อ	อายุ (ปี)	อายุงาน (ปี)	ตำแหน่งงาน	สังกัดจังหวัด
นาย A1	25	6	พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ระดับ 4	ชลบุรี
นาย A2	28	10	พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ระดับ 5	ชลบุรี
นาย A3	30	12	พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ระดับ 5	ชลบุรี
นาย A4	27	5	พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ระดับ 3	ระยอง
นาย A5	33	14	พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ระดับ 6	ระยอง
นาย A6	35	16	พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ระดับ 6	ระยอง

ชื่อ	อายุ (ปี)	อายุงาน (ปี)	ตำแหน่งงาน	สังกัดจังหวัด
นาย A7	28	6	พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 4	ระยอง
นาย A8	26	6	พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 4	ฉะเชิงเทรา
นาย A9	25	5	พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 4	จันทบุรี
นาย A10	20	2	พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 2	จันทบุรี
นาย A11	25	5	พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 4	ตราด
นาย A12	23	4	พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 3	ฉะเชิงเทรา
นาย A13	35	15	พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 5	ตราด
นาย A14	26	6	พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 4	ฉะเชิงเทรา
นาย A15	22	2	พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 2	ฉะเชิงเทรา
นาย A16	23	3	พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 3	ระยอง
นาย A17	22	2	พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 2	ระยอง
นาย A18	25	6	พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 4	จันทบุรี
นาย A19	24	2	พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 2	ชลบุรี
นาย A20	35	15	พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 5	ชลบุรี

หมายเหตุ : อายุงาน หมายถึง จำนวนปีที่ทำงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตั้งแต่เริ่มบรรจุจนถึงปัจจุบัน

จากข้อมูลข้างต้นเห็นได้ว่า เมื่อพิจารณาด้านอายุของพนักงานช่าง (สอทไลน์) พบว่ามีอายุน้อยที่สุดในการสัมภาษณ์คืออายุ 20 ปี และมีอายุมากที่สุด คืออายุ 35 ปี

และตำแหน่งงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมื่อแรกบรรจุจะเป็นพนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 2 และอยู่ในระดับรองหัวหน้าชุดคือ พนักงานช่าง (สอทไลน์) ระดับ 6

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

1. ท่านคิดว่าควรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานหรือตำแหน่งงานที่ท่านทำอย่างไร

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากฝึกเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ SAP สำหรับงานด้านบำรุงรักษา และทักษะการเข้าหัวต่อสายเคเบิ้ลใต้ดิน (Jointer) พร้อมทั้งงานช่างด้านอื่นเช่นงานทางด้านปฏิบัติการและงานทางด้านก่อสร้างที่ไม่ใช่สอทไลน์ หรือเพื่อเป็นความเชี่ยวชาญในการ

ทำงานด้านซอฟต์แวร์ก็จะเพิ่มเติมงานด้านซอฟต์แวร์ 115 เควี และงานสำรวจประมาณการด้านการก่อสร้างและปรับปรุงระบบไฟฟ้า เนื่องจากต้องการเพิ่มการเรียนรู้ให้มากขึ้น เพราะตนเองเป็นคนชอบเรียนรู้เพื่อพัฒนางานที่ตนเองทำ”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากได้ความรู้ทักษะเกี่ยวกับอุปกรณ์ตัดคอนในระบบจำหน่ายว่ามีขั้นตอนและกระบวนการทำงานอย่างไร พร้อมทั้งต้องการเรียนรู้งานด้านควบคุมการจ่ายไฟเนื่องจากมีความสำคัญต่อซอฟต์แวร์ที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับการทำงานของศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากเพิ่มความรู้ด้านระเบียบและวิธีการในการทำงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ตามระเบียบจัดซื้อ-จัดจ้าง ปี 2560 และงานด้านเอกสารในการทำงาน โดยทั่วไป เช่น การจัดทำเอกสารการขออนุมัติแผนงานประจำปี, เอกสารการเบิกจ่ายสวัสดิการต่างๆ และเอกสารประกอบงานด้านการจัดซื้อพร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านอื่นๆ เนื่องจากงานด้านเอกสารในการทำงานพนักงานช่างซอฟต์แวร์ยังขาดทักษะงานด้านนี้อยู่มากเพราะเป็นทีมงานที่ปฏิบัติงานอยู่เฉพาะหน้างาน ทั้งนี้ตนเองอยากเน้นเรื่องระเบียบการจัดซื้อ-จัดจ้างเพื่อให้การปฏิบัติงานด้านจัดซื้อ-จัดจ้างได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากที่สุด”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากได้รับการเพิ่มความรู้ในงานด้านซอฟต์แวร์ที่ทำได้ให้มากที่สุด และเพิ่มความรู้ด้านการจ่ายไฟ และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในระบบจำหน่าย”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากศึกษาเกี่ยวกับอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ซอฟต์แวร์ต้องทำงานยกตัวอย่างเช่น สวิตช์ตัดคอน เพื่อให้รู้อย่างลึกซึ้งว่าอุปกรณ์ใดต้องทำงานอย่างไรหรือแบบไหน”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากศึกษาและเรียนรู้งานทางด้านเอกสารหรือการทำบันทึกต่างๆ ในสำนักงาน เช่น การขออนุมัติแผนงานการรายงานผลประจำเดือนหรือการรายงานผลการประชุมกลุ่มเพื่อสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงาน หลังจากปรับเปลี่ยนสายงานหรือไม่ได้เป็นพนักงานช่างซอฟต์แวร์แล้วจะได้นำเอาความรู้ทางด้านงานเอกสารนี้ไปใช้เพื่อให้ตนเองและหน่วยงานสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการนำเอาเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้กับกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์เพื่อเป็นการทุ่นแรงในการทำงานพร้อมทั้งการทำงานเอกสารในแผนก งานทางด้านการเบิกจ่ายสวัสดิการและการจัดทำรายงานผลงานประจำปีพร้อมทั้งการขออนุมัติเดินทางต่างพื้นที่และการขออนุมัติเพื่อเบิกอุปกรณ์สำรองคลังเพื่อปฏิบัติงานซอฟต์แวร์ เพื่อให้

ทำงานในสำนักงานได้นอกเหนือกว่างานทำในปัจจุบัน เพราะงานในสำนักงานต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมเนื่องจากเป็นงานที่นอกเหนือกว่าที่สอทไลน์ดำเนินการทุกๆ วัน”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากพัฒนาความรู้ด้านการจ่ายไฟของวงจรต่างๆ ว่ามีรูปแบบการจ่ายไฟเป็นอย่างไรเพราะงานทางด้านสอทไลน์ต้องทำงานร่วมกับแผนกปฏิบัติการและงานด้านปฏิบัติการระบบไฟฟ้าดังนั้นถ้ามีความรู้ทางด้านการควบคุมการจ่ายไฟจะทำให้การปฏิบัติงานมีความปลอดภัย จึงทำให้ตนเองอยากเรียนรู้งานและงานทางด้านความปลอดภัยเพิ่มเติมอีกด้วย”

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการให้เพิ่มประสิทธิภาพโดยการฝึกเพื่อที่จะเป็นครูฝึกในการฝึกอบรมพนักงานช่างสอทไลน์ ซึ่งครูฝึกสอนตามรูปแบบได้ แต่กรณีที่เจองานหน้างานที่อยากต้องการเพิ่มทักษะการทำงานให้มากขึ้นอีกที”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการเพิ่มความรู้ด้านเอกสารหรืองานด้านสำนักงาน เช่น การขออนุมัติเบิกเงินค่าสวัสดิการต่างๆ และการขออนุมัติแผนปฏิบัติงานประจำเดือนพร้อมทั้งการสรุปการประชุมประจำเดือนของชุดสอทไลน์ เพราะงานนี้ ผู้ปฏิบัติงานในชุดมีความรู้และเชี่ยวชาญเรื่องนี้ค่อนข้างน้อย และหากมีผู้รู้จะทำให้งานอำนวยความสะดวก ดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากรู้เรื่องการจ่ายไฟและการสวิชซึ่งในการดำเนินการดับไฟหรือประสานให้สอทไลน์เข้ามาดำเนินการ เนื่องจากงานทางด้านสอทไลน์ต้องปฏิบัติงานร่วมกับทางแผนกก่อสร้างและแผนกปฏิบัติการเพราะการทำงานร่วมกันดังนั้นการจัดทำสวิชจึงมีความสำคัญค่อนข้างสูงมาก”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากพัฒนางานทางด้านเอกสาร ในการจัดทำแผนประจำเดือนและการเบิกสวัสดิการพร้อมทั้งการเบิกอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงการขออนุมัติจัดซื้อและจัดจ้างในงานทางด้านสอทไลน์ เพื่อจะได้มีความรู้เพิ่มเติมมากกว่างานด้านปฏิบัติการที่ทำงานอยู่เฉพาะหน้างาน”

นาย A13 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากพัฒนาด้านการศึกษาต่อ เพราะต้องการได้ความรู้เพื่อนำมาพัฒนางานที่กำลังทำอยู่ พร้อมทั้งเรียนรู้งานของแผนกก่อสร้างเพิ่มเติม เนื่องจากงานสอทไลน์จะทำงานร่วมกันกับแผนกก่อสร้าง”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากเพิ่มทักษะทางด้านสอทไลน์ประเภทอื่นๆ เพื่อให้สามารถคิดงานไปร่วมกันได้ เนื่องจากตนเองมีความรู้ทางด้านสอทไลน์สอทสติกอย่างเดียวหากได้ความรู้ในงานอื่นๆ เพิ่มเติมก็จะสามารถทำงานด้านสอทไลน์ได้เก่งขึ้น”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ควรได้รับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและกระบวนการใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านซอฟต์แวร์ ทั้งสามรูปแบบ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากให้ส่วนเกี่ยวข้องพัฒนาพนักงานช่างซอฟต์แวร์โดยการจัดอบรมในหัวข้อทางด้านซอฟต์แวร์และทำการทบทวนและพัฒนาความรู้ด้านซอฟต์แวร์อยู่เป็นประจำ”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากให้สอนเกี่ยวกับการทำงานด้านเอกสารเพื่อขออนุมัติแผนงานประจำเดือนการเบิกสวัสดิการต่างๆ รวมทั้งการเบิกจ่ายงบประมาณของชุดที่ตนเองสังกัดอยู่ เนื่องจากซอฟต์แวร์ไม่ค่อยได้อยู่ในสำนักงานจึงทำให้เกิดการเรียนรู้น้อย นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากพัฒนาเรื่องเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ เช่น Excel Word” เพื่อจะช่วยนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านเอกสาร เพราะเป็นโปรแกรมพื้นฐานที่นำมาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากพัฒนาเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานทางด้านซอฟต์แวร์ เนื่องจากการปฏิบัติงานในปัจจุบันยังมีความล้าสมัยในการดำเนินการอยู่ เพราะเครื่องมือและอุปกรณ์ใหม่ๆ ได้พัฒนาไปมากแล้ว”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ใช้เทคโนโลยีมาเสริมในการทำงานเช่นการเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์และเก็บข้อมูล พร้อมทั้งต้องการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น”

ตารางที่ 4 วิเคราะห์ความต้องการได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานหรือตำแหน่งงานที่ทำ

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1. ต้องการเพิ่มความรู้ ทักษะวิชาชีพด้าน ปฏิบัติงานภาคสนาม ที่หน้างาน	12	41.38	1.1 งานด้านเคเบิลใต้ดิน Jointer	1	8.33
			1.2 งานด้านซอฟต์แวร์ประเภท อื่นๆ	4	33.33
			1.3 งานด้านบำรุงรักษา	2	16.67
			1.4 งานด้านก่อสร้าง	2	16.67
			1.5 งานด้านการควบคุมการ จ่ายไฟและอุปกรณ์ในระบบ จำหน่าย	3	25.00

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
2.ต้องการเพิ่มความรู้ ทักษะวิชาชีพที่ปฏิบัติ ที่สำนักงาน	15	51.72	2.1 การทำงานด้านเอกสาร	6	40.00
			2.2 การเรียนรู้ระบบงาน	2	13.33
			2.3 การอบรม	2	13.33
			2.4 งานด้านระบบ SAP	2	13.33
			2.5 งานด้าน Word Excel	2	13.33
			2.6 งานด้านจัดซื้อ-จัดจ้าง	1	6.67
3.ต้องการเพิ่มความรู้ ทักษะวิชาชีพด้าน อื่นๆ	2	6.90	3.1 ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อประยุกต์ใช้กับงาน ออนไลน์	2	100

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบความต้องการได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับความต้องการได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานหรือตำแหน่งงานที่ทำ ตามตารางที่ 4 สามารถแยกองค์ประกอบหลักได้ 3 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด คือ ความต้องการเพิ่มความรู้ทักษะวิชาชีพที่ปฏิบัติที่สำนักงาน โดยคิดเป็นร้อยละ 51.72 และมีองค์ประกอบย่อยคือความต้องการเพิ่มทักษะการทำงานด้านเอกสารมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 40

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงรองลงมา คือ ความต้องการเพิ่มความรู้ทักษะวิชาชีพด้านปฏิบัติงานภาคสนามที่หน้างาน โดยคิดเป็นร้อยละ 41.38 และมีองค์ประกอบย่อยคือความต้องการเพิ่มความรู้งานด้านออนไลน์ประเภทอื่น โดยคิดเป็นร้อยละ 33

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงน้อยที่สุด คือ ความต้องการเพิ่มความรู้ทักษะวิชาชีพด้านอื่นๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 6.9 และมีองค์ประกอบย่อยเพียงอย่างเดียวคือความต้องการเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ๆ เพื่อประยุกต์ใช้กับงานออนไลน์

2. เมื่อพบปัญหาในงานที่ทำ ท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างไร เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เนื่องจากปัญหาของการทำงานออนไลน์ในการทำงานพบว่าจะมีความยากหรือและงายขึ้นอยู่กับสภาพหน้างาน การแก้ปัญหาทำได้โดยการใช้ทักษะที่ได้ทำการฝึกฝนมาในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากการทำงานเป็นงานแบบไม่ดับไฟดังนั้นการดำเนินการแก้ไขปัญหาต้องใช้อุปกรณ์จนวนในการทำงานเพื่อแก้ไขปัญหาเมื่อการทำงานไม่เป็นไปตามขั้นตอน”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำการประเมินปัญหาก่อนว่าเกิดจากอะไร โดยเฉพาะกับปัญหาที่เกิดจากการทำงานทางด้านซอฟต์แวร์จะต้องประเมินร่วมกับการไฟฟ้าหน่วยงานในการดำเนินการ เพื่อให้การทำงานที่มีความปลอดภัยในการดำเนินการ โดยเฉพาะงานติดตั้ง Drop Out Fuse คุมไลน์ กรณีที่มีสายไฟอยู่ใกล้จะเกิดอันตราย”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำการประชุมชุดเพื่อหาทางแก้ปัญหาาร่วมกัน โดยเน้นในงานที่เกี่ยวกับส่วนอื่นๆ เช่นการทำสวิชซึ่งต้องระวังในขั้นตอนของการทำงานเพื่อให้งานที่ทำออกมาปลอดภัย โดยเน้นไปที่กระบวนการทำงาน ซึ่งต้องปรับการทำงานให้ตรงกับการทำงานโดยตัดสินใจร่วมกัน”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “นำปัญหามาปรึกษากับคนในทีมเพื่อทำการหาข้อตกลง เพื่อทำการแก้ปัญหาเบื้องต้นถ้าเป็นปัญหาในครั้งหนึ่ง หากเกิดขึ้นอีกก็นำเอารูปแบบเดิมมาใช้ในการไขปัญหา”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “หาวิธีการแก้ไขวิธีไหนสะดวกที่สุดแล้วหาทาง หรือถ้ายังแก้ไขไม่ได้ให้ปรึกษารุ่นพี่”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ถามคนที่ทำเป็นอยู่แล้วว่าปัญหาที่พบนี้ต้องทำการแก้ไขอย่างไร เมื่อทราบแล้วก็นำวิธีการแก้ไขปัญหาไปทำการปรับปรุงแก้ไข โดยเฉพาะปัญหาด้านการทำงานเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์ที่ให้คนทำแทนไม่ได้”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “หาสาเหตุ และจำแนกวิธีการทำงานว่ามีกี่วิธี พร้อมทั้งนำมาหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้วจะนำไปปฏิบัติที่หน่วยงานอีกที”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เมื่อพบปัญหาเกี่ยวกับการทำงานที่มีความเมื่อยล้าก็หาวิธีการทุ่มแรงในการทำงาน”

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องวางแผนก่อนทำงานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาโดยเฉพาะรูปแบบการทำงานที่พบปัญหา”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำการติดต่อประสานงานกันโดยตรง พร้อมทั้งการดูแลเช็คลิสต์ในการทำงาน”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่มีปัญหาในการดำเนินการเพราะเป็นรุ่นน้องในชุด”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ดูปัญหา ทำการวิเคราะห์ และหาวิธีที่ง่ายที่สุดในการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานให้สูงที่สุด”

นาย A13 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “สอบถามหัวหน้าชุดเพื่อหาหรือว่างานที่ทำนี้ปลอดภัยหรือไม่ หากไม่ปลอดภัยต้องทำอะไร เพราะปัญหาในงานสอทไลน์ส่วนมากเกิดจากการปฏิบัติงานที่หน้างานที่มีสภาพหน้างานและลักษณะงานที่เปลี่ยนไปตามสภาพ ดังนั้นเมื่อพบปัญหาต้องทำการหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานเป็นทีมเมื่อพบปัญหาจะปรึกษาเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน เพราะงานทางด้านสอทไลน์จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ในการทำงานยิ่งใครที่ทำงานผ่านงานลักษณะหน้างานในรูปแบบต่างๆ มาเยอะก็จะทำให้รู้รูปแบบและกระบวนการในการแก้ไขปัญหาได้อย่างดี พร้อมทั้งการคุยกับหัวหน้างานและรุ่นพี่จะได้แนวทางในการแก้ไขปัญหา ได้ดีกว่าการคิดและทำการแก้ปัญหาโดยตนเอง ”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ตรวจสอบปัญหาและวางแผนในการแก้ไขปัญหา ด้วยตนเองแล้ววางแผนในการแก้ไขเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามที่ได้วางแผนดำเนินการเอาไว้”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้มีความปลอดภัยในการดำเนินงานมากที่สุด”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “มองงานที่อันตรายและขจัดออกไป โดยการวางแผนด้วยตนเองและหาข้อมูลมาตรวจสอบและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่จะต้องวางแผนการดำเนินการแบบมีขั้นตอน”

นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “สอบถามผู้มีประสบการณ์และความรู้ในงานสอทไลน์เช่น หัวหน้าชุดรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมงาน เพราะผ่านงานมากกว่าและจะสามารถแนะนำขั้นตอนและวิธีในการแก้ไขปัญหาได้ดีและสอดคล้องกับกระบวนการทำงานเป็นทีมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “วิเคราะห์งานให้ตรงกับที่จะทำงานและต้องปลอดภัย ตามคู่มือการปฏิบัติงานทางด้านสอทไลน์ และคู่มือการปฏิบัติงานอื่น ที่ได้ทำการศึกษา”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “พิจารณาจุดอันตรายและทำงานเพิ่มเติมในด้านความปลอดภัยให้มากที่สุด”

ตารางที่ 5 วิเคราะห์วิธีการแก้ ปัญหาในงานที่ทำ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1.วิธีแก้ปัญหาด้วยตนเอง	10	43.48	1.1 แก้โดยการวางแผนวิเคราะห์เพื่อทำการแก้ไข	2	20
			1.2 แก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3	30
			1.3 แก้ปัญหาด้วยวิธีการที่ง่ายที่สุด	3	30
			1.4 โดยการใช้เครื่องทุ่นแรง	2	20
2.วิธีแก้ปัญหาโดยการปรึกษาหรือสอบถามผู้อื่น	12	52.17	2.1 การสอบถามและการพูดคุยกับหัวหน้า	3	25
			2.2 การสอบถามและการพูดคุยกับรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมทีม	6	50
			2.3 แก้โดยการวางแผนวิเคราะห์และทำงานเป็นทีม	3	25
3.ไม่พบปัญหาในงานที่ทำ	1	4.35	ไม่มีปัญหาใดๆ	1	100

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาในงานที่ทำ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี สามารถแยกองค์ประกอบหลักได้ 3 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด คือวิธีแก้ปัญหาโดยการปรึกษาหรือสอบถามผู้อื่น โดยคิดเป็นร้อยละ 52.17 และมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสูงที่สุดคือการสอบถามและการพูดคุยกับรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมทีม โดยคิดเป็นร้อยละ 50

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงรองลงมา คือวิธีแก้ปัญหาคด้วยตนเอง โดยคิดเป็นร้อยละ 43.48 และมีองค์ประกอบย่อยที่กล่าวถึงมากที่สุดเท่ากันสองเรื่องคือการแก้ปัญหเฉพาะหน้าด้วยการดำเนินการที่ง่ายที่สุด คือ โดยคิดเป็นหัวข้อร้อยละ 30 องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงน้อยที่สุด คือ ไม่มีปัญหาใดๆ

3. ท่านวางแผนการปฏิบัติงานอย่างไรให้สำเร็จตามเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การวางแผนทำงานจะดำเนินการวางแผนตามแผนการทำงานประจำเดือนก่อน กรณีที่มีงานเร่งด่วนมาแทรกในแผนก็ดำเนินการจัดเข้าแทรกแผนที่ได้วางไว้แล้ว แต่ทั้งนี้จะไม่ทำให้งานที่อยู่ในแผนงานหลักได้รับผลกระทบจากการเลื่อนแผนงาน ดังนั้นจึงจะดำเนินงานตามแผนมาดำเนินการต่อให้แล้วเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับการดำเนินการตามแผนงานรายเดือน”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานจะรู้เฉพาะงานรายวันที่หัวหน้าชุดแจ้งให้ดำเนินการ แต่การดำเนินการก็จะดำเนินการเสร็จภายในวัน และจะดูขีดจำกัดของการดำเนินงานของแต่ละคนมาเป็นตัวประกอบร่วมในการดำเนินการ และถ้าหากเป็นน้องใหม่จะรู้งานน้อยและจะส่งผลกระทบต่อแผนงานรายวัน”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “วางแผนตามแผนงานรายวันตามที่ การไฟฟ้าหน่วยงานหรือส่วนเกี่ยวข้องที่ประสานแจ้งมาโดยการดำเนินการ จะทำให้แล้วเสร็จตามเป้าหมายที่ได้รับแจ้งตามลำดับ การดำเนินการแบบนี้หากมีงานด่วนเข้ามาแทรกจะดำเนินการงานที่เร่งด่วนก่อนแล้วค่อยมาทำงานตามแผนให้แล้วเสร็จ”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ให้หัวหน้าทีมเป็นคนวางแผนในการดำเนินการซึ่งจะเป็นแผนงานที่ได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการให้ดำเนินการตามเป้าหมายของงานออนไลน์ภายในพื้นที่จังหวัดที่ต้องไปทำงาน โดยต้องทำการตามแผนที่สอดคล้องกับพื้นที่หน้างานในการทำงานในแต่ละวัน เพราะงานประจำวันเป็นงานที่ผ่านการเห็นชอบให้ดำเนินงานจากหัวหน้าชุดแล้ว”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “สำรวจดูงานตามแผนว่ามีความยากหรือง่ายถ้ายากต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ถ้าไม่ยากก็ให้ลูกทีมที่ยังอายุงานไม่มากดำเนินการได้”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำงานหลักก่อนให้แล้วเสร็จ ส่วนงานเร่งด่วนนอกแผนงานก็ต้องนำมาทำก่อน แล้วค่อยทำการปรับ”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “แบ่งงานเป็นพื้นที่ในการทำงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการเดินทางเพื่อการเดินทางได้สะดวกไม่เมื่อยล้า”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ดูหน้างานและวางแผนการเดินทางให้ดีเพื่อการทำงานจะเป็นไปตามแผน พร้อมทั้งคุยกับหัวหน้าชุดเพื่อไม่ให้งานเกิดความซ้ำซ้อนในระหว่างเวลาทำงาน”

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “นำเอางานที่เป็นแผนประจำวันมาทำการวางแผนและเมื่อไปที่หน้างานจะทำการทบทวนแผนอีกรอบเพื่อที่จะให้ทำงานได้ตามแผน เพราะงานที่รับมอบหมายประจำวันก่อนที่จะดำเนินการก็ต้องทำการสำรวจที่หน้างานอีกครั้ง เนื่องจากต้องดูว่าจะมีกระบวนการทำงานที่จะเปลี่ยนไปเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงาน และสามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพพร้อมทั้งมีความปลอดภัย”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การปฏิบัติงานทางด้านซอฟต์แวร์ต้องคำนึงถึงการปฏิบัติงานตามแผนรายวันและต้องมีดำเนินการตามแผนอย่างเคร่งครัด เพราะงานในแต่ละวันจะมีการประสานงานในการดำเนินการร่วมกับแผนกต่างๆ ของการไฟฟ้าหน้างานและร่วมกับศูนย์สั่งการในการจ่ายไฟดังนั้นการดำเนินการต้องวางแผนให้สอดคล้องตามสภาพหน้างาน กรณีงานถ้าสอดคล้องและเป็นเป้าหมายรายเดือนต้องดำเนินการให้ครบถ้วนตามแผนรายเดือนที่ได้วางแผนล่วงหน้าเอาไว้ด้วย”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ดูหน้างานและวางแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการดำเนินงานในตอนนั้นมากที่สุด”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เอางานมาดูและคำนวณ พร้อมทั้งดูว่าต้องทำอะไรก่อนหากมีงานฉุกเฉินก็ทำก่อน”

นาย A13 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “มีแผนการทำงานประจำเดือนซึ่งระบุงานในการดำเนินการประจำวันซึ่งการดำเนินการจะเป็นไปตามแผนงานและไม่ค่อยพบกับปัญหาเท่าไร”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การวางแผนงานในแต่ละครั้งจะวางแบบมีขั้นตอนตามความสำคัญของงานและแจ้งเพื่อร่วมทีมเพื่อให้เข้าใจตามแผนงานที่ปฏิบัติร่วมกัน”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “วางแผนปฏิบัติงานตามขั้นตอน เพื่อให้ครบถ้วนพร้อมทั้งมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนที่ได้รับมอบหมายประจำวัน”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ดำเนินการวางแผนการเดินทางในสอดคล้องกับการปฏิบัติงานประจำวัน”

นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำตามแผนประจำเดือนตั้งแต่แรกที่ได้รับข้อมูลจากทางหัวหน้าชุด”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ควรต้องมีการวางแผนดำเนินการทำงานเป็นขั้นเป็นตอน ตามแผนงานที่ได้ระบุหรือส่งและอนุมัติจากส่วนที่เกี่ยวข้องมาแล้ว”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “วางแผนงานในชุดตามแผนงานประจำวันที่ได้กำหนดให้ดำเนินการ พร้อมทั้งเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม และทำงานด้วยความปลอดภัย”

ตารางที่ 6 วิเคราะห์วิธีการวางแผนปฏิบัติงานเพื่อให้แล้วเสร็จตามแผนงานที่กำหนด

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1.วิธีการดำเนินการวางแผนงานแบบมีแบบแผน	17	77.27	1.1 การวางแผนประจำเดือน	3	17.65
			1.2 การวางแผนแบบรายวัน	7	41.18
			1.3 การวางแผนงานตามสภาพหน้าที่สำรวจแล้ว	7	41.18
2.วิธีการดำเนินการวางแผนงานแบบไม่มีแบบแผน	5	22.73	2.1 การวางแผนเฉพาะหน้าเมื่อมีงานเข้ามาแทรก	4	80.00
			2.2 การวางแผนแบบไม่ทำการสำรวจ	1	20.00

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับวิธีการวางแผนปฏิบัติงานเพื่อให้แล้วเสร็จตามแผนงานที่กำหนด สามารถแยกองค์ประกอบหลักได้ 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด คือวิธีการดำเนินการวางแผนงานแบบมีแบบแผน โดยคิดเป็นร้อยละ 77.27 และมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสูงสุดเท่ากันสองเรื่องคือการวางแผนแบบรายวันและการวางแผนงานตามสภาพหน้าที่สำรวจแล้ว โดยทั้งสองหัวข้อรวมกันคิดเป็นร้อยละ 80

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงรองลงมา คือวิธีการดำเนินการวางแผนงานแบบไม่มีแบบแผน โดยคิดเป็นร้อยละ 22.73 และมีองค์ประกอบย่อยที่กล่าวถึงมากที่สุดคือการวางแผนเฉพาะหน้าเมื่อมีงานเข้ามาแทรก โดยคิดร้อยละ 80

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงน้อยที่สุด คือ ไม่มีปัญหาใดๆ

4. ท่านมีวิธีการสื่อสารกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรอย่างไร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ก่อนจะทำงานจะมีการคุยกันในชุดก่อนเพื่อไม่ให้เกิดอันตราย และในขณะที่ทำงานก็จะมีวิทยุสื่อสารระหว่างคนที่อยู่ในกระเช้ากับคนที่ทำหน้าที่เป็น

กราวด์แมนเพื่อดูแลการทำงานและความปลอดภัยที่อยู่ด้านล่าง พร้อมทั้งมีการใช้ไลน์กลุ่มในการสื่อสารถึงงานที่จะทำพร้อมทั้งเรื่องอื่นๆ ภายในชุดปฏิบัติงาน”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานจะทำการสื่อสารแผนในการทำงานโดยการพูดคุยกันในรถพร้อมทั้งหาวิธีการทำงานที่ปลอดภัยที่สุดโดยการดูที่หน้างานแล้วนำวิธีการทำงานมาคุยกันก่อนขึ้นปฏิบัติงาน ทั้งนี้ในชุดจะมีอุปกรณ์สื่อสารที่เป็นวิทยุสื่อสารเพื่อทำการสื่อสารระหว่างคนที่อยู่ด้านล่างและที่ปฏิบัติงานอยู่บนกระเช้า และเมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จจะมีการนั่งสรุปงานที่ทำมาโดยจะใช้ห้องเก็บเครื่องมือสอทไลน์เป็นที่พูดคุยและหารือกันทุกวัน”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ใช้การถามในการสื่อสารเป็นหลัก โดยเน้นการสื่อสารที่จะทำก่อนการปฏิบัติงานประจำวัน การสื่อสารจะมีการคุยในงานประจำวันร่วมกันทุกคน ทั้งนี้เมื่อเดินทางไปถึงหน้างานเจอหน้างานมีการเปลี่ยนแปลงต้องมีการสื่อสารอย่างเร่งด่วน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำการพูดคุยสื่อสารกับหัวหน้าชุดรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมงานตามหัวข้องานที่จะดำเนินการได้โดยตรง เมื่อมีการสำรวจและเห็นพื้นที่หน้างานและการทำงานที่หน้างานแล้ว แต่ถ้าเมื่อถึงเวลาทำงานหากพบปัญหาต้องทำการหยุดการปฏิบัติงานชั่วคราวเนื่องจากมีความเสี่ยงจะต้องทำการหารือกับทีมงานในทันที เมื่อเกิดปัญหาเพราะจะไม่ปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “คุยกับเพื่อนร่วมงานและทีมงานในชุดให้ตรงกันพร้อมทั้งให้มองภาพที่พบการทำงานที่หน้างานให้ตรงกัน โดยระหว่างปฏิบัติงานถ้าพบการสื่อสารไม่ชัดเจนจะทำการหยุดปฏิบัติงานก่อนเพื่อสื่อสารและพูดคุยพร้อมทั้งแจ้งข้อมูลในการทำงานใหม่ เพื่อให้ทำงานได้ดีที่สุด”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำการพูดคุยและหารือกับทีมงานกันตรงๆ สื่อสารกันตรงๆ กับการทำงานหรือสภาพหน้างานหรือเรื่องอื่นที่นอกเหนือกว่าการทำงานก็สามารถทำการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานตรงๆ ได้”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำสื่อสารโดยการอธิบายให้ทุกคนในทีมเห็นภาพการทำงานร่วมกันเมื่อได้สำรวจและวางแผนในการทำงานแล้วเป็นเรื่องที่ดีที่สุด พร้อมการสื่อสารต้องหาเรื่อง that everyone in the group is interested in or other things to be a way of communication to make everyone in the work team”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การสื่อสารโดยการทำความรู้จักศึกษาการใช้ชีวิตของเพื่อนพนักงานหรือทีมงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน หรือการทำ Connection จะทำให้งานที่ต้องดำเนินการเป็นทีมสามารถดำเนินการได้สำเร็จและลุล่วงพร้อมทั้งไม่คิดขัดปัญหาในการดำเนินการ.

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องมีการคุยกันภายในทีมงานก่อนว่าจะทำงานอย่างไรในการทำงานตามแผนงานที่จะดำเนินการภายในวันนี้ กรณีการทำงานหากพบปัญหาที่รถกระเช้าที่ใช้ปฏิบัติงานเกิดการขัดข้องเสียหายจากระบบต่างๆ แล้วไม่สามารถใช้งานได้ก็ต้องคุยกันในทันที เพื่อพิจารณาการทำงานว่าจะดำเนินการต่อไปหรือจะแก้ไขปัญหางานที่ดำเนินการอยู่ยังไม่แล้วเสร็จนั้นอย่างไร”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำงานต้องทำการสื่อสารโดยการแจ้งให้ทราบก่อนว่างานที่จะดำเนินการในวันพรุ่งนี้จะต้องดำเนินการอย่างไรและทำอะไรเมื่อถึงวันที่จะดำเนินการทำจริงต้องดูความพร้อมของตัวบุคคลด้วย ทั้งนี้การดูความพร้อมต้องทำการตรวจสอบและพูดคุยกับพนักงานภายในชุดถึงความพร้อมในการทำงานที่จะดำเนินการในวันนั้นๆ”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “สอบและพูดคุยกับงานที่จะปฏิบัติและเรื่องอื่นในชุดปฏิบัติงานแบบตรงๆ ว่าสามารถทำแบบนี้ได้หรือไม่ โดยเป็นการสื่อสารและพูดจากันนั้นต้องทำแบบที่ตรงประเด็น เพื่อจะทำให้งานที่ต้องดำเนินการร่วมกันนั้นผ่านความคิดเห็นของพนักงานช่างฮอตไลน์ทุกคน”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “พูดคุยและสื่อสารกันแบบตรงไปตรงมาโดยการหารือกันภายในทีม ทั้งนี้การสื่อสารภายในชุดต้องทำการสื่อสารโดยการนำเอางานและปัญหาที่ต้องมาคุยกันเพื่อหาแนวทางในการทำงานร่วมกัน”

นาย A13 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การสื่อสารต้องทำการสื่อสารตลอดเวลาด้วยการพูดคุยเมื่อทำงานอยู่ที่หน้างานเพราะจะทำให้ทีมงานทุกคนมีข้อมูลที่ต้องปฏิบัติงานทุกคน และบางครั้งก็สื่อสารผ่านวิทยุสื่อสารที่หน้างานก็มีความจำเป็นในกรณีที่อยู่บนกระเช้าและอยู่บนพื้นดินเนื่องจากในตอนนั้นอาจจะมีข้อมูลในการดำเนินงานที่เปลี่ยนไป”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การสื่อสาร โดยทำการแบ่งหน้าที่การรับผิดชอบในทีม ให้เหมาะสมกับสภาพหน้าที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การจัดอุปกรณ์ในงานที่ต้องทำพร้อมทั้งการเข้าทำงานงานในส่วนไหนที่ชุดปฏิบัติงานจะได้ประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การสื่อสารและพูดคุยเพื่อการประชุมประจำเดือน และในการสื่อสารนั้นต้องนำหัวข้อปัญหาของงานที่พบในเดือนที่ผ่านมาโดยการนำเอามาวางแผนแก้ไขในงานที่จะดำเนินการในครั้งถัดไปหรือเดือนถัดไปเพื่อให้งานที่ได้พัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ชุดหอทไลน์ทุกชุดต้องมีการสื่อสารผ่านการประชุมชุดปฏิบัติงานก่อนที่จะมีการเริ่มปฏิบัติงาน เพราะเมื่อทำงานไปแล้วการสื่อสารจะดำเนินการได้โดยยากเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะทำงานอยู่ที่หน้างานโดยมีบริเวณทำงานข้างเสาไฟและข้างถนนมีเสียงดัง ดังนั้นการสื่อสารต้องทำก่อนและส่งข้อมูลให้ผู้ดำเนินงานร่วมกันได้สมบูรณ์ที่สุดเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำการสื่อสารโดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันก่อนทำงานเนื่องจากงานหอทไลน์มีการทำงานหลายวิธีตามสภาพหน้างานที่มีความเปลี่ยนแปลงและไม่ซ้ำกันในแต่ละวันแต่การดำเนินงานจะมีเป้าหมายดำเนินการให้งานแล้วเสร็จให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเช่นเดียวกันในชุดหอทไลน์ทุกชุด”

นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การสื่อสารเรื่องงานหรือเรื่องอื่นๆ ต้องทำการสื่อสารโดยการพูดตรงๆ เพื่อให้เพื่อนร่วมงานและหัวหน้าชุดเข้าใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงานร่วมกัน”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การสื่อสารโดยการประชุมที่หน้างานพร้อมทั้งมีการพูดคุยและสื่อสารกันในการทำงานที่หน้างานหรืองานที่ต้องดำเนินการที่สำนักงาน”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การสื่อสารผ่านประชุมชุดเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการทบทวนการทำงานภายในชุดที่ปฏิบัติงานร่วมกัน”

ตารางที่ 7 วิเคราะห์การสื่อสารกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรเพื่อให้เกิดความชัดเจน และเข้าใจให้ตรงกัน

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1.การสื่อสารก่อนการเริ่มปฏิบัติงาน	14	58.33	1.1 การสื่อสารด้วยวาจา การพูดคุยหรือระหว่างคนในทีม	10	71.43
			1.2 การสื่อสารด้วยด้วยสื่อและอธิบาย	2	14.29
			1.3 การสื่อสารด้วยการประชุมกลุ่ม	2	14.29

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
2.การสื่อสารระหว่าง การปฏิบัติงาน	6	25.00	2.1 การสื่อสารด้วยวาจา การ พูดคุยหรือระหว่างคนในทีม	3	50.00
			2.2 การสื่อสารด้วยด้วยสื่อ และอริบาย	1	16.67
			2.3 การสื่อสารผ่านวิทยุ สื่อสาร	2	33.33
3.การสื่อสารหลังการ ปฏิบัติงาน	4	16.67	3.1 การสื่อสารด้วยวาจา การ พูดคุยหรือระหว่างคนในทีม	4	100.00

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับวิธีการสื่อสารกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรเพื่อให้เกิดความชัดเจน และเข้าใจให้ตรงกัน สามารถแยกองค์ประกอบหลักได้ 3 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด คือการสื่อสารก่อนการเริ่มปฏิบัติงาน โดยคิดเป็นร้อยละ 58.33 และมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสูงที่สุดคือการสื่อสารด้วยวาจา การพูดคุยหรือระหว่างคนในทีม คิดเป็นร้อยละ 71.43

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงรองลงมา คือการสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงาน โดยคิดเป็นร้อยละ 25 และมีองค์ประกอบย่อยที่กล่าวถึงมากที่สุดคือการสื่อสารด้วยวาจา การพูดคุยหรือระหว่างคนในทีม โดยคิดร้อยละ 50

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงน้อยที่สุด คือ การสื่อสารหลังการปฏิบัติงาน โดยคิดเป็นร้อยละ 16.67 และมีองค์ประกอบย่อยคือการสื่อสารด้วยวาจา การพูดคุยหรือระหว่างคนในทีม

5. ท่านมีวิธีการทำงานร่วมกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรอย่างไร เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานโดยการนำเสนอวิธีการทำงานที่ดีที่สุดในทุกขั้นตอน พร้อมทั้งทำการพูดคุยหรือ เพื่อให้การแบ่งงานได้เหมาะสมกับความสามารถในการทำงานของแต่ละคน การทำงานของคนที่เป็นรุ่นพี่ต้องขึ้นปฏิบัติงานบนกระเช้าสอทไลน์เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับรุ่นน้องตลอดในการทำงานในแต่ละวัน เพื่อเป็นการช่วยระวังการทำงานที่อาจจะไม่ปลอดภัยให้กับรุ่นน้องที่มีประสบการณ์ที่น้อยกว่า”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานเป็นทีม โดยต้องสื่อสารกัน เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จจะนำเอาปัญหาในการทำงานมาทำการปรับปรุงในแต่ละวัน และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พร้อมทั้งมีการแบ่งงานที่จะดำเนินการในวันต่อไปให้มีความเหมาะสม จะทำให้ทุกคนที่อยู่ในทีมมีความสบายใจในการทำงานและจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่มากที่สุด”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำงาน โดยการหาวิธีที่ได้ข้อสรุปในการทำงาน โดยการทำงานบางครั้งต้องเปลี่ยนรูปแบบในการทำงานตามสภาพหน้างานก็ต้องทำการเปลี่ยนให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับการสำรวจแล้ว และการทำงานต้องทำให้มีความปลอดภัยในการทำงานมากที่สุดเพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุเกิดขึ้น”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานโดยการรับฟังเพื่อนร่วมทีมในการปฏิบัติงาน และทำการหาจุดทำงานร่วมกันในแต่ละวันที่ดีที่สุด และถ้างานใดเป็นความคิดของคนทีปฏิบัติร่วมกันทั้งทีมก็ต้องทำการหารือกันทุกครั้ง เพื่อไม่ให้เป็นความคิดเห็นในการทำงานของคนเพียงคนเดียวและจะได้เป็นความคิดเห็นของคนทั้งทีมเพื่อพัฒนางานร่วมกัน”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การปฏิบัติงานร่วมกันต้องทำตัวให้น่าเคารพกับเพื่อนร่วมทีมและทุกคนในทีมและจะต้องสร้างพร้อมทั้งต้องมีความน่าเชื่อถือเพื่อให้คนอื่นๆเคารพในการทำงานให้เหมาะสมตามหน้าที่”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพต้องคอยมองสภาพหน้างานของการทำงานในตอนนั้นและคิดหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดพร้อมทั้งนำเสนอวิธีการทำงานที่ดีที่สุด เพื่อให้ได้ความคิดเห็นของทีมร่วมกันทั้งหมด พร้อมทั้งการทำงานต้องให้ความสำคัญกับการทำงานแบบทีม”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานที่ดีกรณีเป็นผู้ปฏิบัติงานที่เป็นรุ่นพี่ต้องแนะนำการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุดให้กับรุ่นน้อง กรณีที่เป็นรุ่นน้องต้องทำการสอบถามการทำงานที่ดีจากรุ่นพี่ในการทำงานที่ตนเองยังไม่เก่งและยังขาดทักษะในการทำงานอยู่”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานที่ดีต้องผ่านการพูดคุยและเจรจาพร้อมทั้งมีการหารือกันก่อนว่าใครจะทำหน้าที่อะไรในการทำงานสอทไลน์ในวันนี้ หลังจากที่ได้ทำการสำรวจสภาพการทำงานที่หน้างานเพื่อวางการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด หากข้อคิดเห็นไม่สามารถทำการสรุปได้ก็ต้องหารือจนกว่าจะได้ข้อสรุปในการทำงานที่ดีที่สุดได้เพราะการทำงานด้านสอทไลน์เมื่อดำเนินการแล้วจะเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการได้ยากและมีความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ”

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “วิธีการทำงานแต่ละคนไม่เหมือนกัน เนื่องจากรูปแบบของการทำงานช่วง (สอทไลน์) มีการเปลี่ยนไปตามสภาพของระบบไฟฟ้าหน้างานที่ต้องดำเนินการสำรวจอยู่ก่อนหน้านั้นแล้ว ดังนั้นการทำงานสอทไลน์ที่ดีที่สุดคือหลังจากการวางแผนแล้ว และระหว่างการปฏิบัติงานทุกคนต้องคุยกันตลอดเพื่อให้งานไม่สะดุด”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นนี้ เนื่องจากทุกอย่างที่ทำงานอยู่ปัจจุบันนี้ก็มีการสื่อสารที่ดีอยู่แล้วจนไม่ต้องมีการปรับปรุงใดๆ ทั้งสิ้นกับงานเพราะจะเป็นภาระเพิ่มเติมในการทำงาน”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานที่ดีเราต้องเป็นผู้เสียสละในการทำงาน กรณีที่ต้องทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะความเป็นรุ่นพี่ต้องปฏิบัติงานเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับรุ่นน้อง โดยเฉพาะน้องใหม่เพื่อประครองงานหรือการปฏิบัติงานในทีมให้ดีที่สุด”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานที่ดีต้องทำการคุยและถามวิธีการของแต่ละคน และพยายามสรุปรวมให้เป็นแนวทางในการดำเนินการแบบเดียวกัน เนื่องจากการทำงานสอทไลน์มีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องตามประสบการณ์ของแต่ละคน และสภาพหน้างานก็มีการเปลี่ยนแปลงไปไม่เหมือนเดิม”

นาย A13 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานที่ดีต้องใช้วิธีการทำงานผ่านการสื่อสารและแนะนำการทำงานที่ดีที่สุดในจุดเพื่อให้ปฏิบัติงานตรงกัน เพราะการสื่อสารของสมาชิกในทีมมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการทำงานสอทไลน์ต้องดำเนินการเป็นทีม”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต้องใช้การทำงานแบบแบ่งสัดส่วนงานตามหน้าที่ให้ชัดเจนตามหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อให้ไม่สับสนกับการทำงานในแต่ละหน้าที่ในแต่ละวัน”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานที่ดีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต้องทำการทำงานโดยอาศัยหลักความอดทนในการทำงานทุกคน เพราะงานทางด้านสอทไลน์มีการดำเนินงานที่หน้างานที่การไฟฟ้าหน้างานและระบบจำหน่ายที่จ่ายกระแสไฟฟ้าอยู่ด้านข้างถนนที่มีความร้อนและการสัญจรของรถผ่านไปมาดังนั้นความอดทนต้องงานจึงจำเป็นมากที่สุดในการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต้องดำเนินการโดยการพูดคุยแบ่งหน้าที่ให้เรียบร้อยก่อนเริ่มทำงาน เพราะความสำคัญในลำดับการดำเนินการต้องมีการ

ควบคุมโดยหัวหน้าชุดหากมีการดำเนินการที่ลัดชั้นตอนอาจจะทำให้เกิดอุบัติเหตุในการดำเนินงานขึ้นได้”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายต้องทำงานด้วยความสามัคคีและเคารพเสียงส่วนใหญ่ เนื่องจากซอฟต์แวร์มีพื้นฐานการเข้ามาและทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นการทำงานต้องดำเนินการเป็นทีม”

นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานเพื่อให้สำเร็จต้องพยายามปรับตัวหาส่วนรวมให้มากที่สุด เพื่อให้การปฏิบัติงานแบบทีมดำเนินการได้มีประสิทธิภาพมากที่สุด”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต้องทำการปรับตัวเองเข้าหาคนอื่นและคุยงานกันอย่างตรงไปตรงมา ผ่านสื่อข้อมูลเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากที่สุด”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การทำงานมองความปลอดภัยเป็นหลักและคุยกันพร้อมทั้งหารือกันให้ดีที่สุด”

ตารางที่ 8 วิเคราะห์วิธีการทำงานร่วมกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กร เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1.การทำงานในรูปแบบที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร	19	90.48	1.1 การทำงานแบบเป็นทีม	7	36.84
			1.2 การทำงานโดยใช้ความอดทนขยัน และเสียสละ	2	10.53
			1.3 การทำงานทำงานแบบ Specialist	1	5.26
			1.4 การทำงานโดยใช้ข้อมูลผ่านการสื่อสาร หรือสื่ออื่นๆ	9	47.37
2.การทำงานในรูปแบบอื่นๆ	2	9.52	2.1 การทำงานแบบรุ่นพี่รุ่นน้อง	1	50.00
			2.2 การทำงานแบบสื่อสารเพื่อให้ได้เป้าหมายที่ตรงกัน	1	50.00

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับวิธีการทำงานร่วมกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กร เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย สามารถแยกองค์ประกอบหลักได้ 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด คือการทำงานแบบสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร โดยคิดเป็นร้อยละ 90.48 และมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสูงที่สุดคือการทำงานโดยใช้ข้อมูล ผ่านการสื่อสาร หรือสื่ออื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 47.37

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงรองลงมา คือการทำงานแบบอื่นๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 9.52 และมีองค์ประกอบย่อยที่กล่าวถึงมากที่สุดสองหัวข้อการทำงานแบบรุ่นพี่รุ่นน้อง และการทำงานแบบสื่อสารเพื่อให้ได้เป้าหมายที่ตรงกัน

6. ท่านได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ อะไรบ้างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ได้ทำการพัฒนาทักษะใหม่โดยการเรียนรู้การใช้เครื่องมือใหม่ ที่นำมาใช้งานเช่นการใช้ไฮดรอลิกบีบหลอดต่อสายไฟฟ้าแบบใหม่ มาใช้แทนไฮดรอลิกแบบหลอดต่อสายโดยใช้มือโยกเพื่อบีบ พร้อมทั้งมีการใช้เครื่องมือที่เพิ่มทักษะใหม่ๆ มาใช้กับงาน”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ได้มีการฝึกทักษะเพิ่มเติมโดยการเรียนรู้ทักษะในการปฏิบัติงานแต่ละวันและการปฏิบัติงานในด้านซอฟต์แวร์แต่ละแบบเพื่อนำมาประยุกต์ใช้งาน และได้มีการแนะนำวิธีการทำงานจากรุ่นพี่ในการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุด”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ฝึกเพิ่มทักษะโดยทำการเรียนรู้ด้วยการสอบถามทักษะในงานที่สำคัญจากรุ่นพี่ โดยการถามส่วนใหญ่จะถามว่าทำงานแบบนี้หรือทำแบบไหนที่จะทำให้งานง่ายขึ้น และรวดเร็วพร้อมทั้งทำงานให้ดีที่สุด”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การเพิ่มทักษะโดยการดูขั้นตอนการทำงานในงานซอฟต์แวร์แต่ละแบบให้ดีที่สุด และทำการเรียนรู้พร้อมทั้งประยุกต์การทำงานแบบซอฟต์แวร์จากจุดแข็งของผู้อื่นมาทำการปรับปรุงใช้กับตนเองให้ดีที่สุด”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เพิ่มเติมความรู้ในการวางแผนงานการปฏิบัติงานทางด้านซอฟต์แวร์ และทราเรียนรู้การทำงานด้านเอกสารจากหัวหน้าชุดหรือรุ่นพี่ที่แผนกปฏิบัติการ และฝึกทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องมีความพยายามเพิ่มทักษะโดยการเรียนรู้เรื่องทั่วไปและเรื่องงานใหม่ที่เกิดขึ้นทุกวัน พร้อมทั้งเมื่อมีการทำงานจากการเห็นงานที่หน้างานแล้วต้องนำเอาทักษะที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้งานที่ดำเนินการมีประสิทธิภาพมากที่สุด”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรียนรู้งานด้านเอกสาร ที่จะดำเนินการในแผนกปฏิบัติการ และเรียนรู้งานด้านระบบงานของการทำงานระบบงานอื่นๆ เช่น งานด้านระบบ SAP และการเบิกวัสดุเพื่อนำมาใช้งานในแต่ละวัน พร้อมทั้งเรียนรู้งานด้านจัดซื้อของเพื่อนำมาใช้งาน”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการที่จะเรียนรู้งานทางด้านเครื่องมือเพื่อที่จะทำการประยุกต์และนำเครื่องมือที่ทุนแรงมาใช้ในการทำงานเพื่อการเพิ่มทักษะและเพื่อให้งานที่ทำในแต่ละวันสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวกสบายมากที่สุด”

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทักษะใหม่จะมาพร้อมกับการทำงานผ่านเครื่องมือที่เป็นอุปกรณ์พิเศษที่ได้รับการพัฒนามาเพื่อใช้ในงานด้านฮอตไลน์ ดังนั้นการใช้งานต้องทำการศึกษาและพัฒนาให้ดีที่สุด”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการเรียนรู้ทักษะและงานของแผนกอื่นที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน เพื่อรู้งานด้านอื่นเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเองไปสู่เส้นทางอาชีพเมื่อได้สับเปลี่ยนไปปฏิบัติงานด้านอื่น”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “พัฒนาทักษะการเรียนรู้งานด้านจัดซื้อ-จัดจ้าง เพื่อจะนำมาพัฒนาทักษะทางด้านนี้เพื่อซื้อของเข้ามาใช้ในจุดที่ตนเองอยู่ และพัฒนาการทำงานฮอตไลน์โดยจะต้องดำเนินการอย่างไรให้ทำงานออกมาแล้วเหน็ดเหนื่อยที่สุด”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การเพิ่มทักษะต้องทำการศึกษางานด้านเอกสารเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเองพร้อมทั้งสามารถสอนเพื่อนร่วมทีมเกี่ยวกับการทำงานด้านเอกสารเพื่อจัดการการทำงานในชุดได้มีประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย”

นาย A13 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เรียนรู้งานทางด้านแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องเพิ่มเติม เพราะงานฮอตไลน์กับงานด้านแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องมีความใกล้เคียงในด้านการงานที่ต้องใช้ทักษะที่คล้ายๆ กัน”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ได้อบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการสอนหรือหารเป็นครูฝึกเพื่อเป็นการทำงานให้กับองค์กรอย่างดีที่สุด”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำการหาวิธีการและจัดทำนวัตกรรมและคิดหามุมมองใหม่ๆ ในการดำเนินงานทางด้านฮอตไลน์”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การพัฒนาการเก็บการปฏิบัติงานทางด้านฮอตไลน์ให้เป็นฐานข้อมูลมาตรฐานพร้อมทั้งนำโปรแกรมประยุกต์ Microsoft Power BI เพื่อนำมาสร้าง Dashboard มาใช้เพิ่มเติมในการทำงาน”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การพัฒนาการเก็บการปฏิบัติงานทางด้านฮอตไลน์ใน Google Sheet เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการนำมาใช้งานเพื่อบริหารและจัดการการทำงานที่ดีที่สุด”

นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ถามจากผู้มีประสบการณ์และทำงานทางด้านซอฟต์แวร์มานานเช่นหัวหน้าชุดหรือรุ่นพี่ที่ปฏิบัติงานด้วยกัน พร้อมทั้งมีความรู้ความสามารถในงานทางด้านซอฟต์แวร์และทำการเรียนรู้ให้มากที่สุด”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำการฝึกในหลักสูตรซอฟต์แวร์และนำความรู้ที่ได้มานั้นมาใช้เพื่อการอบรมให้การทำงานแบบซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านความปลอดภัย ให้ออกมาดีที่สุด”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “พิจารณาหาความรู้จากงานทางด้านซอฟต์แวร์ใหม่ๆ พร้อมทั้งนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้กับงานทางด้านซอฟต์แวร์ เพื่อให้งานที่ทำให้เกิดความสะดวกและง่ายในการดำเนินการและสามารถปฏิบัติงานตามแผนงานได้อย่างรวดเร็ว”

ตารางที่ 9 วิเคราะห์การเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1.ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานด้านระบบไฟฟ้า	14	66.67	1.1 การใช้เครื่องมือที่มีเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้งาน	3	21.43
			1.2 ทักษะกระบวนการทำงานใหม่	5	35.71
			1.3 ทักษะที่มีรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมงานสอน	5	35.71
			1.4 ทักษะการทำงานด้านความปลอดภัย	1	7.14
2.ทักษะเกี่ยวกับงานทั่วไป	7	33.33	2.1 ทักษะด้านคอมพิวเตอร์	4	57.14
			2.2 ทักษะการทำงานด้านเอกสารภายในสำนักงาน	1	14.29
			2.3 ทักษะด้านงานจัดซื้อ-จัดจ้าง	2	28.57

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถแยกองค์ประกอบหลักได้ 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด คือพนักงานช่าง(หอทไลน์) ได้เรียนรู้ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานด้านระบบไฟฟ้า โดยคิดเป็นร้อยละ 66.67 และมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสองเรื่องสูงที่สุดคือทักษะกระบวนการทำงานใหม่และทักษะที่มีรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมงานสอน โดยคิดเป็นร้อยละ 35.71 ทั้งสองเรื่อง

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงรองลงมา คือทักษะทั่วไป โดยคิดเป็นร้อยละ 33.33 และมีองค์ประกอบย่อยที่กล่าวถึงมากที่สุดคือทักษะด้านคอมพิวเตอร์ โดยคิดเป็นร้อยละ 57.14

7. ท่านมีวิธีนำเสนอข้อมูลต่อคนอื่นในทีม หรือผู้บังคับบัญชาอย่างไร เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและน่าสนใจ

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การนำเสนอข้อมูลในทีมตนเองชอบนำเสนอผ่านสื่อทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Application Line เพื่อความสะดวกในการสื่อสาร พร้อมทั้งการสื่อสารโดยการพูดคุยกันตามปกติ ในสถานที่ปฏิบัติงานและนอกสถานที่ปฏิบัติงาน”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “นำเสนอผ่านวิธีการจดหัวข้อที่จะคุยแล้วทำการศึกษา พร้อมทั้งนำไปเสนอต่อหัวหน้าชุดโดยการอธิบายผ่านการพูดคุยกับหัวหน้าชุดและหัวหน้าแผนก เพื่อให้ได้ข้อมูลในการทำงานได้ดีที่สุด”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “นำเสนอปัญหาในงานที่ตรวจสอบพบทั้งก่อนปฏิบัติงานและหลังจากการปฏิบัติงานพร้อมทั้งทำการพูดคุยและหารือ โดยการนำเสนองานที่พื้นที่ปฏิบัติงานจริง เพื่อให้ตรงกับงานที่จะทำในช่วงนั้นๆ”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ถ้าเสนอข้อมูลกับคนที่อยู่ในระดับใกล้เคียงเช่นหัวหน้าชุดและรุ่นพี่หรือระดับเดียวกันจะทำการหารือและสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลที่จะนำเสนอมาก่อน แล้วค่อยรายงานโดยวาจาต่อหัวหน้าแผนกอีกที เพื่อให้เพื่อนร่วมงานที่อยู่ในชุดเดียวกันทราบถึงการดำเนินการที่สอดคล้องกัน”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ใช้การนำเสนอโดยการถามเพื่อนว่ารู้เรื่องนี้หรือยังได้ศึกษาเรื่องนี้มาบ้างแล้วหรือไม่ พร้อมทั้งถ้าเป็นหัวหน้าแผนกก็นำเสนอโดยการเดินเข้าไปหารือด้วยวาจาและแจ้งตรงๆ เกี่ยวกับงานที่ดำเนินการอยู่ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วเมื่อต้องพัฒนาประสิทธิภาพของงานหรือสิ่งที่จะต้องดำเนินการ”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องนำเสนอข้อมูลแบบคุยหรือหารือกันด้วยวาจาได้ทันที และบางครั้งอาจจะนำเสนอผ่าน Application line ที่เป็นกลุ่มแล้วคุยกันระหว่างทุกคนในทีมงาน เพื่อสรุปเนื้อหาที่จะนำเสนออีกที”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำการสื่อสารข้อมูลผ่านการพูดคุยและนำเสนอด้วยวาจา พร้อมทั้งส่งข้อมูลผ่านไลน์กลุ่ม และมีกระดานไวท์บอร์ดเพื่อวางแผนในการสื่อสารการทำงาน”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ทำการรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปคุยกัน โดยการนำเสนอด้วยวาจาเพื่อหาสิ่งที่สำคัญที่สุดจะดำเนินการในช่วงเวลานั้นๆ”

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “นำเสนอผ่านทางหัวหน้าชุด เพื่อทราหรืองานที่ต้องดำเนินการหากหัวหน้าอนุญาตก็จะทำตามวิธีที่เราต้องดำเนินการทำ”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “นำเสนอผ่านภาพถ่ายผ่านระบบไลน์หรือไฟล์ PDF ผ่านระบบคอมพิวเตอร์เพื่อความรวดเร็วในการสื่อสารและจะได้ส่งข้อมูลในการสื่อสารในปริมาณที่มากได้ดียิ่งขึ้น”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “นำเสนอโดยการพูดคุยกันปกติถึงงานที่จะดำเนินการในแต่ละวัน ทั้งนี้การพูดคุยจะเกิดขึ้นในการนั่งรถไปปฏิบัติงานด้วยกันหรือการประชุมกลุ่มเพื่อสรุปการดำเนินงานในแต่ละวันก็ได้”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เนื่องจากเป็นสอทไลน์ที่พึ่งบรรจุและอาวุโสหน่อยไม่ค่อยได้นำเสนอและสื่อสารงานที่ตนเองดำเนินการในชุด จึงไม่ค่อยมีวิธีการนำเสนอเพราะจะปฏิบัติงานตามคำสั่งของหัวหน้าชุดและรุ่นพี่ที่ควบคุมชุดสอทไลน์อีกที”

นาย A13 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “นำเสนอผ่านทางไลน์แล้วทำการหารือพร้อมทั้งทำการวิเคราะห์ที่หน้างานเกี่ยวกับงานที่ดำเนินการได้เลย”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การนำเสนอผ่านนวัตกรรมร่างแบบและคุยกันในทีมตามสเกลตามแผนขั้นตอนของงานที่ต้องดำเนินการหากต้องมีการแก้ไขก็แก้ไขที่แบบร่างไปเลย”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ก่อนเริ่มงาน และหลังจบการทำงานจะทำการคุยกันและนำเสนอถึงงานที่ทำว่ามีขั้นตอนถูกต้องและต้องทำการปรับปรุงหรือไม่ เพราะการหารือจะทำให้การสื่อสารของทุกคนในกลุ่มมีประสิทธิภาพมากที่สุด”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “นำเสนอข้อมูลให้รอบด้านทั้งด้านการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาเมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนก็นำเสนอหรือสื่อสารผ่านการประชุมกลุ่มในการพูดคุยและหารือ”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ให้ทุกคนทำการเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานก่อนแล้วค่อยพิจารณานำมาโหวตใช้ เป็นการสื่อสารโดยการพิจารณาแนวทางในการดำเนินงานของทุกคนในทีม”

นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “จดจำให้ได้มากที่สุด และบอกรายละเอียดออกมาให้ตรงกับสิ่งที่จดจำได้เพื่อทำการสื่อสารข้อมูลออกมาให้ผู้ปฏิบัติงานในชุดสามารถนำไปพิจารณาเพื่อดำเนินการให้ตรงกับแนวทางการดำเนินงาน”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “นำเสนอโดยการสื่อสารและทบทวนข้อมูลว่าความคิดนั้นถูกต้องหรือทำได้หรือไม่ เพราะการทำงานทางด้านซอฟต์แวร์ดำเนินการเป็นชุด ดังนั้นความคิดเห็นของกลุ่มจึงเป็นแนวทางที่สำคัญ”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “การสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพต้องดำเนินการสื่อสารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่กลุ่มพิจารณานำมาใช้เองหรือตามแนวทางการที่องค์กรพิจารณาและนำมาให้ใช้”

ตารางที่ 10 วิเคราะห์วิธีนำเสนอข้อมูลต่อคนอื่นในทีม หรือผู้บังคับบัญชาอย่างไร เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและน่าสนใจ

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1.การนำเสนอด้วยวาจา	12	63.16	1.1 การพูดคุยและหารือตามปกติผ่านการหาข้อมูลมาก่อน	8	66.67
			1.2 นำเสนอผ่านการสอบถามก่อนแล้วค่อยหารือ	4	33.33
			2.การนำเสนอผ่านสื่อ	7	36.84
			2.2 ผ่านการเขียนกระดาน White Board	3	42.86
			2.3 ผ่านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	2	28.57

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถแยกองค์ประกอบหลักได้ 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด คือ “การนำเสนอด้วยวาจา” โดยคิดเป็นร้อยละ 63.16 และมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ “การพูดคุยและหารือตามปกติผ่านการหาข้อมูลมาก่อน” โดยคิดเป็นร้อยละ 66.67 ทั้งสองเรื่อง

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงรองลงมา คือ “การนำเสนอผ่านสื่อ” โดยคิดเป็นร้อยละ 36.84 และมีองค์ประกอบย่อยที่กล่าวถึงมากที่สุดคือ ผ่านการเขียนกระดาน White Board โดยคิดเป็นร้อยละ 42.64

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์)

1. ท่านต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือไม่ และศึกษาต่อด้านใด

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากให้ทุกคนที่เป็นพนักงานช่าง (ฮอทไลน์) เรียนต่อให้สูงขึ้น ต้องทำการเรียนไว้ก่อน ต้องการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า เนื่องจากตนเองจบปริญญาตรีวิศวกรรมไฟฟ้าแล้ว”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เนื่องจากจบปริญญาตรีวิศวกรรมไฟฟ้าแล้ว ในระดับปริญญาโทยังไม่แน่ใจที่จะเรียนในตอนี้ หรือในอนาคตเมื่อระดับในการทำงานสูงขึ้นจะไปเรียนปริญญาโททางด้านบริหาร”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เนื่องจากตนเองจบวิศวกรรมไฟฟ้ามาแล้ว ถ้ามีโอกาสแนะนำก็อยากให้รุ่นน้องเรียนปริญญาตรีด้านวิศวกรรมไฟฟ้า”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากศึกษาปริญญาตรีด้านไฟฟ้ากำลัง หากจบแล้วอยากเรียนปริญญาโทบริหาร เพื่อให้แก่่งานทางด้านบริหารอีกที”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาปริญญาตรีด้านไฟฟ้ากำลัง และปริญญาโทด้านบริหาร”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาต่อปริญญาโทด้านบริหาร เพื่อนำมาใช้กรณีทำการปรับเปลี่ยนสายงานจากพนักงานวิชาชีพเป็นนักวิชาการ”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาปริญญาตรีด้านไฟฟ้ากำลัง”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาปริญญาตรีด้านความปลอดภัย เนื่องจากจะนำความรู้ไปใช้เพื่อการการสอน เมื่อได้เป็นผู้ฝึกสอน”

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรมด้านไฟฟ้ากำลัง และจะต่อปริญญาโทในระดับบริหารเพื่อรู้หลักในการบริหารงาน”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาต่อปริญญาตรีด้านวิศวกรรมไฟฟ้า เพื่อนำไปใช้สอบในการปรับเปลี่ยนคุณสมบัติที่จ้างจากพนักงานวิชาชีพเป็นนักวิชาการ”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาต่อด้านปริญญาตรีวิศวกรรมไฟฟ้า”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาต่อด้านปริญญาตรีวิศวกรรมไฟฟ้า”

นาย A13 “ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ต้องการศึกษาต่อด้านปริญญาตรีวิศวกรรมไฟฟ้า เพราะต้องการปรับเป็นวิศวกรไฟฟ้า เพื่อไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานอื่น”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาต่อด้านปริญญาตรีวิศวกรรมไฟฟ้า เพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์กร”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาต่อด้านปริญญาตรีวิศวกรรมไฟฟ้า เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับระบบไฟฟ้ามากขึ้น”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาต่อด้านปริญญาตรีวิศวกรรมไฟฟ้า เพื่อมีโอกาสในการสอบเป็นวิศวกรไฟฟ้า”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาต่อด้านปริญญาตรีวิศวกรรมไฟฟ้า เพื่อนำความรู้ไปพัฒนาในงานด้านซอฟต์แวร์หรืองานทางด้านอื่น”

นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากศึกษาเกี่ยวกับบริหารและการจัดการ”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาต่อด้านปริญญาตรีวิศวกรรมไฟฟ้า และปริญญาโทบริหาร”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาต่อด้านปริญญาตรีวิศวกรรมไฟฟ้า”

ตารางที่ 11 วิเคราะห์ความต้องการศึกษาต่อของพนักงานช่างซอฟต์แวร์

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1. ต้องการศึกษาต่อ	24	100	1.1 ปริญญาตรีวิศวกรรมไฟฟ้า	16	66.67
			1.2 ปริญญาตรีบริหาร	2	8.33

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1. ต้องการศึกษาต่อ	24	100	1.3 ปริญญาตรีด้านความ ปลอดภัย	1	4.17
			1.4 ปริญญาโทบริหารธุรกิจ	5	20.83

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับความต้องการศึกษาต่อของพนักงานช่างสอทไลน์ ซึ่งต้องการศึกษาต่อ ทั้งหมด โดยแยกเป็น ปริญญาตรีวิศวกรรมไฟฟ้า ร้อยละ 66.67 และ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ร้อยละ 20.83

2. ท่านต้องการที่ปรึกษาด้านเทคนิคจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ด้านใดบ้าง

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “เนื่องจากการทำงานสอทไลน์มานานแล้วจึงมีความเชี่ยวชาญในงานที่มากแล้ว แต่ทั้งนี้การใช้ชีวิตประจำวันทุกๆ ไป ยังอยากมีผู้แนะนำด้านกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อให้มีเงินใช้หลังจากการเกษียณอายุราชการ”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากได้ความรู้เพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญด้านช่างไฟฟ้าทั่วไป เช่น การซ่อมไฟฟ้าระดับแรงต่ำภายในบ้าน และการซ่อมแซมบ้านที่อยู่อาศัย เพื่อนำไปใช้ในการใช้ชีวิตประจำวัน”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากได้ความรู้ทางด้านช่างไฟฟ้าทั่วไป โดยอยากได้ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญด้านระเบียบการบริการผู้ใช้ไฟ เช่นการต่อมิเตอร์ การเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร พร้อมทั้งการออกแบบประมาณการด้านระบบไฟฟ้าแรงต่ำ”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากได้ที่ปรึกษาด้านการเงินเพื่อแนะนำแนวทางในการวางแผนด้านการเงินในการเก็บออมเพื่อให้มีเงินใช้หลังการเกษียณ หรือด้าน Work Life Balance เพราะงานทางด้านสอทไลน์เป็นงานที่หนักจึงต้องมีการสมดุลเรื่องงานและเรื่องการดำเนินชีวิต ดังนั้นสำหรับตนเองจึงไม่ต้องการที่ปรึกษาทางด้านเทคนิค เนื่องจากงานทางด้านสอทไลน์ตนเองมีความรู้ความเชี่ยวชาญที่สูงแล้ว”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากได้ที่ปรึกษาทางด้านเทคนิคจากงานช่างไฟฟ้าทั่วไปเกี่ยวกับด้านการควบคุมการจ่ายไฟ เพราะงานทางด้านสอทไลน์ต้องปฏิบัติงานและมีการประสานงานหลังจากทำการดับไฟไปแล้ว ดังนั้นความรู้ด้านควบคุมการจ่ายไฟจึงมีความสำคัญและสอดคล้องกับการทำงานอย่างปลอดภัยที่สุด”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องที่ปรึกษาทางด้านเทคนิคด้านงานด้านช่างทั่วไปเช่นกรณีเมื่อเจองานที่ยากขึ้น หรือมีงานนอกกรอบแบบของการทำงานที่ได้ฝึกมาและทำอยู่ประจำๆ”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการเนื่องจากมีหัวหน้าชุดเป็นที่ปรึกษาอยู่แล้ว เพราะงานที่ตนดำเนินการเป็นงานสอทไลน์ดังนั้นการสอบถามการทำงานจากหัวหน้าชุดจึงเป็นเรื่องที่เหมาะสมที่สุด”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการมีผู้สอนงานทางด้านงานช่างทั่วไป เช่นพนักงานช่างทางด้านเครื่องจักรตรวจสอบมิเตอร์เนื่องจากตนเองเป็นคนชอบเรียนรู้ และพัฒนาตนเองในการทำงานทางด้านสอทไลน์อยู่แล้ว”

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการเนื่องจากหัวหน้าชุดรู้เรื่องในงานสอทไลน์มากที่สุดแล้ว ดังนั้นการขอคำปรึกษาด้านงานจากหัวหน้าชุดดีที่สุด”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการผู้แนะนำงานทางด้านสอทไลน์มากที่สุดเพราะอยากมีผู้เสริมความรู้ทางด้านงานสอทไลน์ เนื่องจากตนเองก็อยากเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานด้านสอทไลน์ เพราะรักและถนัดในการทำงานสอทไลน์มากที่สุด”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการเนื่องจากการทำงานเป็นรูปแบบพร้อมทั้งมีแบบแผนที่ชัดเจนอยู่แล้ว ดังนั้นผู้เชี่ยวชาญไม่สามารถช่วยอะไรในงานสอทไลน์ได้ ประกอบกับชุดปฏิบัติงานของตนเองเชี่ยวชาญงานทางด้านสอทไลน์อยู่แล้ว”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการเนื่องจากทีมงานมีความเชี่ยวชาญในงานมากพอแล้ว แต่ถ้ามีผู้ที่มีประสบการณ์สูงมากๆ มาทำการสอนงานทางด้านสอทไลน์ก็คงพอได้”

นาย A13 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการที่ปรึกษางานทางด้านสอทไลน์เนื่องจากตนเองพบงานที่ทำมีปัญหาแล้วต้องการผู้แนะนำในการทำงานด้านสอทไลน์เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้และให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการอยากได้ที่ปรึกษาทางด้านการทำงานร่วมกับระบบ SAP คือระบบการทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์หลักขององค์กรมาใช้ในการทำงานผ่านการเปิดงานในระบบบำรุงรักษา เพราะตนเองยังไม่เชี่ยวชาญในงานทางด้านนี้”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการ เพราะตนเองชำนาญในงานและงานอื่นๆ ทำอยู่ประจำ ก็ปฏิบัติงานไม่มีข้อผิดพลาดใดๆ แล้ว”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการที่ปรึกษาที่อยู่นอกเหนือกว่างานด้านซอฟต์แวร์ เช่น งานทางด้านช่างทั่วไป เช่น งานด้านหม้อแปลงและงานด้านมิเตอร์ เพราะตนเองมองว่างานทางด้านนี้ จะมีความสำคัญมากเมื่อทำการเปลี่ยนสายงานเพื่อไปทำงานทางด้านอื่น”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการที่ปรึกษาในงานทางด้านช่างทั่วไปเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านซอฟต์แวร์ ทั้งนี้เมื่อต้องลงจากชุดซอฟต์แวร์แล้วต้องทำอะไรบ้างถึงจะเป็นนักวิชาการได้”

นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการที่ปรึกษาเรื่องงานด้านช่างทั่วไปเพื่อทำการประยุกต์ความรู้ทางด้านช่างอื่นเช่นช่างก่อสร้างพร้อมทั้งนำมาเพื่อพัฒนาในงานที่ซอฟต์แวร์ต้องดำเนินการอยู่”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการที่ปรึกษาทางด้านเทคนิคงานทางด้านซอฟต์แวร์ เพราะอยากถามผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการทำงานเมื่อไปปฏิบัติงานที่หน้างานเพื่อเป็นความรู้ในการทำงาน และปรับนำมาใช้กับงานด้านอื่นได้”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการเนื่องจากหัวหน้าชุดก็เพียงพอแล้ว เพราะงานด้านซอฟต์แวร์เป็นงานเฉพาะจึงไม่ควรทาการศึกษาผู้เชี่ยวชาญอื่นๆ ทั่วไป”

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความต้องการที่ปรึกษาด้านเทคนิคจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ด้านอื่นๆ เพื่อมาช่วยแนะนำในการทำงาน

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1. ต้องการที่ปรึกษาทางด้านเทคนิค	14	70	1.1 ด้านงานช่างซอฟต์แวร์	4	28.57
			1.2 งานด้านช่างทั่วไป	6	42.86
			1.3 ด้านการเงิน	1	7.14
			1.4 ด้านการดำเนินชีวิต	2	14.29
			1.5 งานด้าระบบ SAP	1	7.14
2. ไม่ต้องการที่ปรึกษาทางด้านเทคนิค	6	30			

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับความต้องการที่ปรึกษาด้านเทคนิคจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ด้านอื่นๆ เพื่อมาช่วยแนะนำในการทำงาน สามารถแยกองค์ประกอบหลักได้ 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด คือ “ต้องการที่ปรึกษาทางด้านเทคนิค” โดยคิดเป็นร้อยละ 70 และมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ “งานด้านช่างทั่วไป เช่นงานด้านช่างสำรวจและปรับปรุงระบบจำหน่าย,ช่างบำรุงรักษาหม้อแปลง,ช่างมิเตอร์” โดยคิดเป็นร้อยละ 42.86

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงรองลงมา คือ “ไม่ต้องการที่ปรึกษาทางด้านเทคนิค” โดยคิดเป็นร้อยละ 30

3. ท่านต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่งานที่ทำอยู่หรือไม่ และต้องการปรับเปลี่ยนไปทำในตำแหน่งใด

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อไปทำงานประจำแผนกเพื่อไปเป็นช่างทำงานทั่วไป เพื่อทำงานด้านช่างอื่นๆ เพราะตนเองเป็นสอทไลน์มานานแล้วจึงมีความอยากปรับเปลี่ยนสายงานในการทำงาน”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากทำการสอบปรับระดับไปเป็นนักวิชาการหรือวิศวกรหรือถ้าไม่ได้ก็อยากเป็นพนักงานช่างประมาณการระบบจำหน่ายเพื่อทำการปรับปรุงระบบจำหน่ายและงานทางด้านบริการลูกค้าไปด้วย พร้อมทั้งบางครั้งอยากไปเป็นพนักงานที่อยู่ในสถานีไฟฟ้าเพื่อเรียนรู้การสั่งการในการจ่ายไฟของระบบไฟฟ้า”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากทำการเปลี่ยนงานจากสอทไลน์ไปเป็นพนักงานช่างก่อสร้าง เพราะอยากรู้ขั้นตอนการทำงานก่อนที่สอทไลน์จะเข้าไปทำงาน เนื่องจากงานก่อสร้างเป็นการทำงานก่อนที่จะมีการทำงานสอทไลน์ต่อ”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากปรับเปลี่ยนงานไปเป็นครูฝึกช่างในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ส่วนกลาง เนื่องจากต้องการสอนน้องๆ ที่เกี่ยวกับงานทางด้านสอทไลน์”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากปรับเปลี่ยนการทำงานจากสอทไลน์ไปทำงานแผนกปฏิบัติการและทำงานระบบ SAP หรืองานด้านซอฟต์แวร์ของระบบธุรกิจหลัก และอยากเป็นวิศวกรประจำแผนกปฏิบัติการ เพื่อจะทำงานทางด้านวิชาการของแผนกปฏิบัติการเช่นการป้องกันไม่ให้เกิดไฟฟ้าขัดข้องในระบบไฟฟ้าเพื่อทำให้ระบบไฟฟ้ามีความมั่นคงมากที่สุด”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนการทำงาน เมื่อมีความพร้อมทั้งทางด้านอายุและความสามารถเมื่อมีมากพอแล้วจะต้องลงจากชุดสอทไลน์หรือไม่ได้ทำงานเป็นพนักงานช่างสอทไลน์แล้ว และถ้าเปลี่ยนได้อยากไปเป็นช่างทางด้านประจำแผนกปฏิบัติการ”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากสลับเปลี่ยนงานไปปฏิบัติงานทางด้านช่างบริการลูกค้า เพื่อให้มีความรู้ทางด้านการออกแบบประมาณการและคิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเมื่อลูกค้ามาติดต่อเพื่อขยายเขตระบบไฟฟ้า”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการเปลี่ยนไปเป็นครูฝึกช่าง หรือเป็นวิทยากรในงานต่างๆ เพราะต้องการเปลี่ยนสายงานไปเป็นนักวิชาการด้านความปลอดภัย”

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการเปลี่ยนไปเป็นนักวิชาการหรือวิศวกร หรือการพัฒนางานที่นอกเหนือกว่างานทางด้านฮอตไลน์ พร้อมทั้งเปลี่ยนไปทำงานด้านสนามเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบไฟฟ้าการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการสลับเปลี่ยนไปทางด้านบริการลูกค้า เพื่ออยากเรียนรู้งานที่ต้องประสานงานกับลูกค้าเพื่อเพิ่มทักษะด้านอื่นๆ”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากไปทำงานด้านบริการลูกค้า เนื่องจากตนเองทำงานทางด้านฮอตไลน์มานานแล้ว และเป็นงานทางด้านสนาม จึงต้องการมีความรู้ทางด้านงานบริการลูกค้าเพิ่มเติม”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากไปทำงานด้านบริการลูกค้า เพื่อได้เรียนรู้งานใหม่ๆ ที่ติดต่อประสานงานกับคนทั่วไป พร้อมทั้งงานบริการที่ต้องดำเนินการที่หน้างานไปด้วย”

นาย A13 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการปรับเปลี่ยนสายงานเนื่องจากอายุงานยังน้อยและมีความต้องการเพื่อทำงานฮอตไลน์ทุกประเภทให้มากที่สุด เพื่อเป็นผู้เชี่ยวชาญงานทางด้านฮอตไลน์ทุกด้าน”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการเปลี่ยนงานไปเป็นด้านบริการลูกค้า เพื่อเรียนรู้งานทางด้านบริการลูกค้า เพราะเป็นงานที่ทำนายสำหรับฮอตไลน์ที่เคยทำงานเฉพาะงานภาคสนามมาแล้วต้องมาติดต่อประสานงานกับลูกค้า พร้อมทั้งใช้ทักษะการแก้ปัญหาด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านฮอตไลน์น้อย”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ยังไม่อยากเปลี่ยนเนื่องจากมีความสุขในการทำงานฮอตไลน์ เพราะตนเองเป็นคนชอบงานทางด้านฮอตไลน์มากที่สุด และเวลาที่ปฏิบัติงานทางด้านฮอตไลน์ยังไม่นาน”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการสลับเปลี่ยนเนื่องจากต้องการปฏิบัติงานฮอตไลน์ไปเรื่อยๆ เพราะงานฮอตไลน์ตรงกับความชอบในการทำงานของตนเองมากที่สุด”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากทำงานด้านงานก่อสร้าง เพราะตนเป็นหอพักไลน์ทำแต่ งานหอพักไลน์มานาน งานก่อสร้างเป็นสิ่งที่ทำหายเพราะจะทำให้เข้าใจถึงการทำงานที่เป็น การก่อสร้างระบบไฟฟ้า”

นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากทำงานเป็นนักวิชาการเช่นวิศวกร เพราะจะได้ใช้ ความรู้ด้านวิศวกรรมไฟฟ้าที่ตนเองเรียนเพิ่มเติมมาให้มากที่สุด”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการไปทำสายงานด้านบริหาร เพราะอยากเปลี่ยนจาก การทำงานเนื่องจากตนเองทำงานหอพักไลน์มานานแล้ว และมีความเหนื่อยล้ากับงานที่ทำมา”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ยังไม่อยากเปลี่ยนงาน เพราะมีความถนัดในงานมากที่สุด พร้อมทั้งยังไม่พร้อมที่จะทำงานอื่นๆ”

ตารางที่ 13 วิเคราะห์ความต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่งานที่ทำอยู่

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1. ต้องการปรับเปลี่ยน หมุนเวียนการทำงาน	16	80	1.1 เปลี่ยนเป็นช่างก่อสร้าง	2	12.5
			1.2 เปลี่ยนเป็นช่างด้าน ปฏิบัติการ	2	12.5
			1.3 เปลี่ยนไปทำงานด้าน บริการลูกค้า	7	43.75
			1.4 เปลี่ยนไปเป็นนักวิชาการ	3	18.75
			1.5 เปลี่ยนเป็นครูฝึกช่าง	2	12.5
2. ไม่ต้องการ ปรับเปลี่ยนหมุนเวียน งานในการดำเนินการ	4	20			

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับความ ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่งานที่ทำอยู่ สามารถแยกองค์ประกอบหลักได้ 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด คือ “ต้องการปรับเปลี่ยนหมุนเวียน การทำงาน” โดยคิดเป็นร้อยละ 80 และมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความนิยมคิดเห็นสูงสุดคือ “เปลี่ยนไปทำงานด้านบริการลูกค้า” โดยคิดเป็นร้อยละ 43.75

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงรองลงมา คือ “ไม่ต้องการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานในการดำเนินการ” โดยคิดเป็นร้อยละ 36.84

4. ท่านต้องการให้มีพี่เลี้ยงหรือผู้ควบคุมงานเพื่อสอนเทคนิคในการทำงานหรือไม่ เพราะเหตุใด

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่จำเป็นเนื่องจากมีหัวหน้างานและพี่เลี้ยงเพื่อทำการดูแลและแนะนำในการทำงานอยู่แล้ว”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการเนื่องจากมีพี่ๆ ในชุดทำการให้ความรู้อยู่แล้ว แต่ถ้าเป็นการทำงานที่นอกเหนือกว่างานทาง”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการพี่เลี้ยงหรือผู้ควบคุมงานทางด้านเทคนิคกรณีเมื่อมีอุปกรณ์ไฟฟ้าชนิดใหม่ที่น่าสนใจติดตั้งในระบบไฟฟ้าซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ตนเองยังไม่มีความรู้เพียงพอ ดังนั้นเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับอุปกรณ์ใหม่ๆ ได้จึงมีความต้องการ”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการ เนื่องจากการทำงานเป็นทีมมีการโต้แย้งกันเป็นการส่วนตัวอยู่แล้ว”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการ เพราะมีหัวหน้าชุดอยู่แล้วและหัวหน้าชุดก็มีการแนะนำในการทำงานตลอดเมื่อปฏิบัติงานร่วมกันในชุดสอทไลน์”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการพี่เลี้ยงสอนงานทางด้านเทคนิคเนื่องจากอยากได้ความรู้ทางด้านเทคนิคจากรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์ทำงานที่มีมานาน เพื่อแนะนำการทำงานที่มีประสิทธิภาพเมื่อต้องมีการทำงานแบบยากมากขึ้น”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการเพราะมีหัวหน้าชุดเพื่อควบคุมการทำงานอยู่แล้ว”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการมีพี่เลี้ยงเพื่อแนะนำเทคนิคสำหรับการทำงานในรูปแบบใหม่ เนื่องจากปัจจุบันนี้การทำงานทางด้านสอทไลน์ได้มีการเปลี่ยนรูปแบบใหม่ๆ เข้ามาค่อนข้างมากดังนั้นผู้สอนงานทางด้านเทคนิคแบบใหม่จึงมีความจำเป็น”

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการผู้สอนงานหรือพี่เลี้ยงเนื่องจากมีความจำเป็นเพื่อเอาไว้ปรึกษาและให้ข้อแนะนำพร้อมทั้งหาวิธีการที่ดีกว่าในการดำเนินการ เพื่อความปลอดภัยในงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการเนื่องจากในชุดมีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในชุดปฏิบัติงานอยู่แล้ว”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการเพราะมีเพื่อนและหัวหน้างานที่เก่งอยู่แล้ว”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องผู้สอนงานและผู้เชี่ยวชาญงานด้านเอกสาร เพื่อแนะนำการทำงานด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านซอฟต์แวร์”

นาย A13 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องพี่เลี้ยงเพราะอยากรู้ระบบงานและเทคนิคในการทำงานมากกว่าเดิม เพื่อให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการพี่เลี้ยงเพราะว่าตนเองมีประสบการณ์การทำงานทางด้านซอฟต์แวร์น้อย ดังนั้นต้องการผู้แนะนำงานและการทำงานทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทำงานได้ดีที่สุด”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการเพราะมีหัวหน้าชุดเพื่อแนะนำในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันแล้ว”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการเนื่องจากเป็นการทำงานกับหัวหน้าชุดอยู่แล้ว”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการเนื่องจากมีหัวหน้าชุดที่ดีและเก่งพร้อมในการสอนงานทางด้านเทคนิคทั่วไปอยู่แล้ว”

นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการพี่เลี้ยงทางด้านเทคนิคเพราะประสบการณ์การทำงานยังน้อยจึงยังต้องการมีพี่เลี้ยงเพื่อช่วยแนะนำในงานที่ทำอยู่แล้วเพื่อให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องพี่เลี้ยงเพราะต้องการแนะนำงานด้านเทคนิคให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในชุดที่มีประสบการณ์น้อย เนื่องจากการทำงานต้องดำเนินการเป็นทีมดังนั้นหากทุกคนในทีมมีการทำงานที่รวดเร็วก็จะทำให้ประสิทธิภาพของทั้งชุดดีขึ้น”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการเนื่องจากหัวหน้าชุดก็เพียงพอในการเป็นโค้ชอยู่แล้ว”

ตารางที่ 14 วิเคราะห์ความต้องการมีพี่เลี้ยงหรือผู้ควบคุมงานเพื่อสอนเทคนิคในการทำงาน

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1.ต้องการมีพี่เลี้ยงทางด้านเทคนิค	9	45	1.1 พี่เลี้ยงด้านระบบไฟฟ้า	3	33.33
			1.2 พี่เลี้ยงด้านเอกสาร	1	11.11
			1.3 พี่เลี้ยงระบบงานทั่วไป	5	55.56
2.ไม่ต้องการมีพี่เลี้ยงทางด้านเทคนิค	11	55	2.1 เนื่องจากมีหัวหน้างานสอนอยู่แล้ว	6	54.55
			2.2 เนื่องจากมีรุ่นพี่สอนงาน	5	45.45

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับความต้องการมีพี่เลี้ยงหรือผู้ควบคุมงานเพื่อสอนเทคนิคในการทำงาน สามารถแยกองค์ประกอบหลักได้ 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด คือ “ไม่ต้องการมีพี่เลี้ยงทางด้านเทคนิค” โดยคิดเป็นร้อยละ 55 และมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความความคิดเห็นสูงสุดคือ “เนื่องจากมีหัวหน้างานสอนอยู่แล้ว” โดยคิดเป็นร้อยละ 54.55

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงรองลงมา คือ “ต้องการมีพี่เลี้ยงทางด้านเทคนิค” โดยคิดเป็นร้อยละ 45 มีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความความคิดเห็นสูงสุดคือ “พี่เลี้ยงระบบงานทั่วไป” โดยคิดเป็นร้อยละ 55.56

5. มีงานใดบ้างที่ท่านต้องการได้รับโอกาสหรือได้รับมอบหมายให้ทำ

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการได้รับงานเพิ่มเติมงานที่ทำอยู่แล้วก็มีปริมาณมากอยู่แล้ว”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการทำงานประมารการเพื่อปรับปรุงระบบจำหน่าย เนื่องจากการปรับปรุงระบบจำหน่ายจะทำให้ระบบจำหน่ายมีความมั่นคงขึ้นแล้วจะทำให้งานทางด้านซอฟต์แวร์มีน้อยลงเพราะไม่ต้องรวมแก้ไขข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านจัดซื้อ จัดจ้าง เพื่ออำนวยความสะดวกในชุดปฏิบัติงานซอฟต์แวร์ เพราะงานด้านจัดซื้อจัดจ้างในชุดปฏิบัติงานของตนยังไม่มีใครเป็นผู้ดำเนินการ”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการมอบหมายงานเพิ่มเติมด้านเป็นผู้ฝึกสอน และเป็นครูฝึก หรือเป็นวิทยากรในงานด้านซอฟต์แวร์ และงานด้านการเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมในงานต่างๆของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการได้รับการมอบหมายงานด้านระบบการปิดเปิดงานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าในระบบงานซอฟต์แวร์ระบบงานหลักขององค์กร หรือเรียกว่าระบบ SAP”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่ต้องการเนื่องจากงานทางด้านซอฟต์แวร์ก็มีมากอยู่แล้ว ยังไม่ยอมรับงานเพิ่มเติม”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ยังไม่แน่ใจว่าอยากให้มีอะไรเพิ่มเพราะงานปัจจุบันก็มีมากอยู่แล้ว และภาระงานของตนเองในชุดซอฟต์แวร์ก็มีมากอยู่แล้ว”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ยังไม่ต้องการเพราะมีงานด้านอื่นๆเพิ่มเข้ามาแล้ว”

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากได้รับมอบหมายเพิ่มเติมงานด้านการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบการจ่ายไฟใต้ดิน ได้แก่การเชื่อมต่อหัวสายเคเบิ้ลใต้ดินและการซ่อมแซมระบบสายเคเบิ้ลใต้ดิน”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากได้รับมอบหมายเพิ่มเติมที่เป็นงานด้านตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบจำหน่ายเช่นงานด้าน Patrol และงานสำรวจระบบไฟฟ้าพร้อมทั้งทำการปรับปรุงให้เกิดความมั่นคงในการจ่ายไฟ”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเพิ่มเติมคืองานด้านจัดซื้อ-จัดจ้าง เพื่อนำไปใช้ในการซ่อมรถและซื้อของอื่น เข้ามาในรถสอทไลน์ที่ตนเองปฏิบัติงาน”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการมอบหมายงานด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง เพื่อให้สามารถช่วยงานในแผนกทำการจัดซื้ออุปกรณ์เพื่อสำรองคลังในงานทางด้านสอทไลน์”

นาย A13 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการมอบหมายงานเพิ่มเติมที่เป็นงานทางด้านเอกสารและการปฏิบัติงานภายในสำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของชุดสอทไลน์”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการมอบหมายงานเพิ่มเติมทางด้านตรวจสอบมาตรฐานก่อนการจ่ายไฟหลังจากติดตั้งใหม่หรือทำการปรับปรุงระบบจำหน่ายแล้วเสร็จไปจนถึงงานทางด้านติดตั้งมิเตอร์เพื่อทำการอ่านหน่วยด้วย”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “งานด้านเอกสารเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของชุดสอทไลน์”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “งานด้านการอบรมและให้ความรู้กับบุคคลภายนอก”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากได้รับมอบหมายงานในแผนกปฏิบัติการ พร้อมทั้งงานด้านบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้า และงานด้านการแข่งขันทักษะในการปฏิบัติงาน”

นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากได้รับมอบหมายงานด้านเอกสารในแผนก”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากมอบหมายงานด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้งานในด้านสอทไลน์”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากทำงานด้านประมาณการเพื่อปรับปรุงระบบจำหน่ายเนื่องจากกรณีที่ทำประมาณการออกมาดีจะทำให้งานในระบบจำหน่ายดำเนินการได้เป็นไปตามมาตรฐานและมีความปลอดภัยยิ่งขึ้น”

ตารางที่ 15 วิเคราะห์ความต้องการได้รับโอกาสหรือได้รับมอบหมายให้ทำ

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1. ต้องการได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม	15	75	1.1 งานด้านปรับปรุงระบบจำหน่าย	5	33.33
			1.2 งานด้านระบบ SAP	1	6.67
			1.3 งานด้านเอกสารภายในแผนก	2	13.33
			1.4 งานด้านเคเบิ้ลใต้ดิน	2	13.33
			1.5 งานด้านจัดซื้อ-จัดจ้าง	2	13.33
			1.6 งานด้านครุภัณฑ์อบรม	2	13.33
			1.7 งานด้านคอมพิวเตอร์	1	6.67
2. ไม่ต้องการมอบหมายงานเพิ่มเติม	5	25	2.1 งานมีปริมาณมากอยู่แล้ว	3	60.00
			2.2 มีงานด้านอื่นๆ เพิ่มขึ้นอยู่แล้ว	2	40.00

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับความต้องการได้รับโอกาสหรือได้รับมอบหมายให้ทำ สามารถแยกองค์ประกอบหลักได้ 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด คือ “ต้องการได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม” โดยคิดเป็นร้อยละ 75 และมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ “งานด้านปรับปรุงระบบจำหน่าย” โดยคิดเป็นร้อยละ 33.33

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงรองลงมา คือ “ไม่ต้องการมอบหมายงานเพิ่มเติม” โดยคิดเป็นร้อยละ 25 มีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ “งานมีปริมาณมากอยู่แล้ว” โดยคิดเป็นร้อยละ 60

6. ท่านค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองในเรื่องใดบ้าง

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “หาความรู้จาก Facebook เช่นเรื่องพระเครื่องและของโบราณ เนื่องจากเป็นเรื่องที่ตนเองสนใจและเป็นงานอดิเรกหลังจากการปฏิบัติงานด้านฮอตไลน์”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “กำลังหาความรู้ด้านการจ่ายไฟ ทำการปรับปรุงแบบการจ่ายไฟ เพื่อให้ง่ายต่อการทำงาน และความรู้ด้านการลงทุนทางด้านการลงทุนขายของออนไลน์เพราะอยากรู้ด้านการทำธุรกิจที่เพิ่มรายได้ให้กับตนเอง”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “หาความรู้เรื่องการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบ Solar Cell และ EV เพราะเป็นงานใหม่ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ให้ความรู้กับพนักงานอยู่ในปัจจุบัน และเป็นงานที่สำคัญในอนาคต”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “หาความรู้ทางด้านบำรุงรักษาเครื่องมือในงานสอทไลน์ เบื้องต้น เพราะสามารถนำมาช่วยทีมในการซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องมือ”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “หาความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมาพัฒนากับการทำงาน เนื่องจากสอทไลน์ทำแต่งงานด้านสนามจึงต้องพัฒนาเรื่องนี้และตรงกับการพัฒนาตนเองในปัจจุบัน”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “หาความรู้ทั่วไปจากการดู YouTube เรื่องเกี่ยวกับการจัดการปัญหาทั่วไปในงานที่ทำ เพราะเป็นแหล่งความรู้ที่หาได้ง่ายและมีความรู้ที่ต้องการมากมาย”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการหาความรู้เพิ่มเติมจากการเรียน e-Learning ของระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และนอกระบบของการไฟฟ้า พร้อมทั้งดู YouTube เพื่อหาความรู้ในงานด้านอื่นๆ เพิ่มเติม”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการหาความรู้เกี่ยวกับสุขภาพร่างกาย และการเล่นกีฬาประเภทต่างๆ เนื่องจากตนเองสนใจเพราะอยากรับมาพัฒนาศักยภาพของร่างกายพร้อมทั้งการทำงานเกี่ยวกับสอทไลน์”

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากหาความรู้เพิ่มเติมโดยการทบทวนตำราเก่าๆ หรือจากหนังสือคู่มือของการปฏิบัติงานสอทไลน์ ที่ไม่ได้ใช้บ่อย นำเอามาทบทวนอีกครั้งเพื่อให้เรื่องที่ยังใช้งานอยู่”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการหาความรู้เพิ่มเติมจากการเรียนรู้จาก e-Learning ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทำการพัฒนาความรู้และความสามารถ”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการหาความรู้เพิ่มเติมโดยเป็นงานทางด้าน การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าเบื้องต้น และการซ่อมเครื่องมือสอทไลน์ที่ใช้ในการทำงานที่หน้างาน”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ค้นคว้าหาความรู้เรื่องรถยนต์จาก YouTube เพราะตนเองเป็นคนอยากรู้เรื่องรถยนต์และเครื่องยนต์เนื่องจากเป็นความชอบส่วนตัว”

นาย A13 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานทางด้านซอฟต์แวร์ เพราะตนเองยังต้องการพัฒนางานทางด้านซอฟต์แวร์เพิ่มเติมเนื่องจากต้องการเป็น Specialist ในงานทางด้านซอฟต์แวร์ และจะได้พัฒนางานทางด้านซอฟต์แวร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการค้นคว้าหาความรู้เรื่องอุปกรณ์ป้องกันและอุปกรณ์ตัดตอนในระบบไฟฟ้า เนื่องจากซอฟต์แวร์ต้องทำงานร่วมทางด้านนี้เยอะมากดังนั้นความรู้เกี่ยวกับงานทางด้านนี้จึงมีความสำคัญ”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมโดยการค้นคว้าหาความรู้ผ่านระบบ e-Learning ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พร้อมทั้งสามารถนำเอาคะแนนสะสมความรู้ไปประกอบการร่วมกับการพิจารณาปรับระดับได้”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานทางด้านเอกสาร และงานด้าน Office พร้อมทั้งงานทางด้านวิศวกรรม เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานของซอฟต์แวร์”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการหาความรู้และเรียนรู้ด้านการเก็บข้อมูลฐานการปฏิบัติงานของซอฟต์แวร์ผ่านระบบคอมพิวเตอร์และสรุปผลเป็น Dashboard ผ่านทางโปรแกรม App Sheet และ Google Sheet เพื่อเป็นการรายงานผลดำเนินงานต่อผู้บริหาร”

นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการเรียนรู้งานด้านคอมพิวเตอร์คือการเขียน Program และการพัฒนานำเอา AI มาประยุกต์ใช้ในงานของซอฟต์แวร์”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการไฟฟ้า เช่นการใช้แขนกลระบบควบคุมระยะไกลในงานของซอฟต์แวร์”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการศึกษาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับการใช้งาน Internet เพื่อหาความรู้เกี่ยวกับงานที่พร้อมทั้งการใช้งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Office เพื่อใช้ในงานด้านเอกสารของซอฟต์แวร์”

ตารางที่ 16 วิเคราะห์ความต้องการหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1.หาความรู้เพิ่มเติมที่ เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ	15	75	1.1 หาความรู้จากระบบ e- Learning	3	20.00
			1.2 ความรู้เกี่ยวกับ EV- Charging	2	13.33
			1.3 ความรู้ด้านระบบงาน	3	20.00
			1.4 ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ และ AI	5	33.33
			1.5 ความรู้ด้านซอฟต์แวร์	2	13.33
2.หาความรู้เพิ่มเติมที่ ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ ทำ	5	25	2.1 หาความรู้ทั่วไปจาก Youtube	3	60
			2.2 หาความรู้เรื่องอื่นๆ	2	40

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับความต้องการหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง สามารถแยกองค์ประกอบหลักได้ 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด คือ “หาความรู้เพิ่มเติมที่เกี่ยวกับงานที่ทำ” โดยคิดเป็นร้อยละ 75 และมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ “ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และ AI” โดยคิดเป็นร้อยละ 33.33

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงรองลงมา คือ “หาความรู้เพิ่มเติมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ” โดยคิดเป็นร้อยละ 25 มีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ “หาความรู้ทั่วไปจาก YouTube” โดยคิดเป็นร้อยละ 60

7. ท่านต้องการฝึกอบรมทักษะด้านใดบ้าง

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากฝึกอบรมทักษะเกี่ยวกับการทำงานของช่างที่ทำกรติดตั้งและบำรุงรักษาระบบสายจำหน่ายเคเบิลใต้ดิน เนื่องจากเป็นทักษะที่ต้องการฝึกฝนเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความชำนาญในการทำงานช่างแบบอื่นๆ เพิ่มขึ้นมากกว่างานทางด้านซอฟต์แวร์”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากฝึกอบรมด้านซอฟต์แวร์ 115 เควี และด้านการซ่อมเครื่องมือที่ใช้ในงานซอฟต์แวร์ (งานด้าน Clinic tool) เพื่อเป็นการบำรุงรักษาเครื่องมือให้พร้อมใช้

ในชุดสอทไลน์เอง และอีกอย่างอยากเรียนรู้และทำการอบรมการบำรุงรักษายานพาหนะในงานสอทไลน์เพราะเมื่อมีการเสียจะสามารถดำเนินการในการซ่อมเบื้องต้นได้ก่อน”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากรู้เรื่องระเบียบวิธีปฏิบัติในงานด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง เพราะในชุดปฏิบัติงานสอทไลน์ยังขาดทักษะทางด้านนี้อยู่ จึงทำให้การจัดซื้อวัสดุและอะไหล่ไม่ทันต่อการใช้งานภายในชุดเอง”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากเพิ่มความรู้ด้านสอทไลน์กระเช้า 115 เควี เนื่องจากตนเองยังไม่ได้ฝึก ปัจจุบันได้ผ่านการฝึกฝนแก่งานสอทไลน์กระเช้า 22 เควี จึงมีความจำเป็นต้องเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อให้ดำเนินงานด้านสอทไลน์ได้ครบทุกด้าน”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากอบรมด้านการซ่อมเครื่องมือ (Clinic Tool) เพราะเครื่องมือบางชนิดใช้งานมานานหากซ่อมเองได้จะทำให้การทำงานของสอทไลน์เมื่อปฏิบัติงานที่หน้างานทำได้รวดเร็วขึ้น”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการอบรมทักษะด้านการซ่อมเครื่องมือในงานสอทไลน์ (Clinic Tool) เนื่องจากชุดสอทไลน์ของตนเองยังขาดทักษะทางด้านนี้อยู่จึงทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าในบางครั้ง เพราะต้องรอทีมซ่อมแซมจากเขตเข้ามาดำเนินการให้”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการอบรมด้านการซ่อมรถและการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเครนกระเช้าเพราะเกิดปัญหาแล้วทำการแก้ไขได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากเป็นยานาหนะและเครื่องมือที่ใช้ในงานสอทไลน์เอง ดังนั้นเมื่อเสียแล้วจะทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้ามาก”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากอบรมเรื่องการฝึกสอทไลน์ที่ปฏิบัติงานบนบนเสริคอปเตอร์คล้ายๆ การทำงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และอีกอย่างต้องการทำงานกับสายเคเบิลใต้น้ำ ที่วางและจ่ายไฟผ่านระบบสายเคเบิลใต้น้ำ”

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากฝึกอบรมเกี่ยวกับโหลดเบรกสวิช และแอร์เบรกสวิดซ์ เพื่อสามารถทำการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ดังกล่าวนั้นได้”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากเพิ่มการอบรมทางด้านเคเบิลใต้ดิน และอุปกรณ์ป้องกันต่างๆ ในระบบไฟฟ้า”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อบรมด้านสอทไลน์กระเช้า 115 เควี เนื่องจากตนเองยังไม่เคยฝึกและเมื่อทำการฝึกแล้วเสร็จตนเองอยากย้ายไปปฏิบัติงานที่ชุดประจำเขต และอีกเรื่องต้องการฝึกอบรมด้าน Solar Cell เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่นำเข้ามาติดตั้งในระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากฝึกอบรมด้านการติดตั้งและบำรุงรักษา Solar Cell เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่น่าเข้ามาติดตั้งในระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และปัจจุบันลูกค้าในหลายพื้นที่ต้องการทำการติดตั้งภายในบ้านของตนเอง ”

นาย A13 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อบรมไปตามกระบวนการและขั้นตอนในการฝึกของสอท ไลน์ที่เป็นไปตามขั้นตอนการทำงานทางด้านสอทไลน์ เพราะต้องการปฏิบัติงานสอทไลน์ให้เป็นทุกด้าน”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ต้องการฝึกอบรมเรื่องการซ่อมแซมอุปกรณ์และการทำงานร่วมกับอุปกรณ์ตัดตอนในระบบจำหน่าย”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากฝึกอบรมกระแส 22 เควี เนื่องจากปัจจุบันตนเองผ่านการฝึกสอทไลน์แต่ด้านสอทไลน์สอทสติก ดังนั้นเพื่อเป็นความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจึงต้องการทำการอบรมในหลักสูตรในระดับที่สูงขึ้นเพิ่มเติม”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “งานด้านออฟฟิศ และงานด้านเอกสาร เพื่อจะทำการช่วยงานด้านบริหารและการจัดการในแผนกที่ตนเองสังกัดอยู่ อีกอย่างเนื่องจากตนเองปฏิบัติงานสอทไลน์ทุกประเภทจนมีความเชี่ยวชาญแล้วดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องมีการอบรมทางด้านสอทไลน์เพิ่มเติม”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากฝึกอบรมงานด้าน Underground Cable เนื่องจากเป็นทักษะที่ต้องการฝึกฝนเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความชำนาญในการทำงานช่างแบบอื่นๆ เพิ่มเติมมากกว่างานทางด้านสอทไลน์”

นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “งานเอกสารใน Office เพื่อจะทำการช่วยงานด้านบริหารและการจัดการในแผนกที่ตนเองสังกัดอยู่พร้อมทั้งเป็นการเตรียมพร้อมเมื่อมีการเปลี่ยนงานจากงานทางด้านสอทไลน์ไปเป็นงานด้านช่างประเภทอื่นๆ”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “งานด้านเคเบิ้ลไต้ดินเนื่องจากเป็นทักษะที่ต้องการฝึกฝนเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มความชำนาญในการทำงานช่างแบบอื่นๆ เพิ่มเติมมากกว่างานทางด้านสอทไลน์”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “งานด้านกระแส 115 เควี เพราะเป็นงานที่ทำหายและต้องทำงานโดยการสัมผัสกับสายไฟฟ้าระดับแรงดัน 115 เควี ด้วยมือเปล่า”

ตารางที่ 17 วิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมทักษะเพิ่มเติม

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1.ฝึกอบรมในเรื่องที่ เกี่ยวข้องกับงานสอท ไลน์	9	45	1.1 ฝึกอบรมทักษะปฏิบัติงาน กับเฮลิคอปเตอร์	1	11.11
			1.2 ฝึกอบรมงานสอทไลน์ที่ ระดับสูงขึ้น	4	44.44
			1.3 ด้าน Clinic Tool และการ ซ่อมเครื่องมือสอทไลน์	4	44.44
2.ฝึกอบรมที่ไม่ เกี่ยวข้องกับงานสอท ไลน์	11	55	2.1 งานด้านเคเบิลใต้ดิน	4	36.36
			2.2 งานด้านเอกสารใน สำนักงาน	3	27.27
			2.3 งานด้านอุปกรณ์ในระบบ จำหน่าย	2	18.18
			2.4 งานด้านจัดซื้อ-จัดจ้าง	1	9.09
			2.5 งานบำรุงรักษา Solar Cell	1	9.09

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมทักษะเพิ่มเติม สามารถแยกองค์ประกอบหลักได้ 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด คือ “ฝึกอบรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานสอทไลน์” โดยคิดเป็นร้อยละ 55 และมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ “งานด้านเคเบิลใต้ดิน” โดยคิดเป็นร้อยละ 36.36

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงรองลงมา คือ “ฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานสอทไลน์” โดยคิดเป็นร้อยละ 45 มีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ “ฝึกอบรมงานสอทไลน์ที่ระดับสูงขึ้นและฝึกอบรมงานสอทไลน์ที่ระดับสูงขึ้น” ร้อยละ 44.44

ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

ท่านมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์) อย่างไร

นาย A1 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของงานด้านสอทไลน์ และต้องการนำเอาหุ่นยนต์หรือ Robot เข้ามาร่วมปฏิบัติงานทางด้านสอทไลน์ และเรื่องค่าใช้จ่ายด้านค่า

เสี่ยงภัยอยากให้อีกประมาณวันละ 50 บาท และอยากได้ยานพาหนะที่มีความปลอดภัยต่อการทำงาน และงานทางด้านความปลอดภัยเช่นอุปกรณ์ความปลอดภัยของแต่ละบุคคลให้มีความครบถ้วน”

นาย A2 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากให้มีเครื่องทุ่นแรงในงานที่มีกระบวนการติดตั้งไม่หลายขั้นตอนนั้นก็คือสามารถใช้งานได้ง่ายๆ มีน้ำหนักเบาและมีความหลากหลายในงานมากขึ้น”

นาย A3 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากให้มีประสิทธิภาพการเข้าถึงของรถกระเช้าในการปฏิบัติงาน โดยสามารถเข้าทำงานในจุดที่ต้นเสาอยู่ห่างจากถนนก็สามารถดำเนินการได้”

นาย A4 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากเพิ่มนวัตกรรมที่ลดแรงในการทำงาน หรือผ่อนแรงในการทำงาน หรือเครื่องทุ่นแรงของคน เมื่องานทำงานสบายขึ้นจะลดการเมื่อยล้า และลดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพยานพาหนะโดยการบำรุงรักษาให้ดีถ้าเป็นไปได้ อยากได้ยานพาหนะใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน”

นาย A5 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากเพิ่มอุปกรณ์ในการทุ่นแรงอื่นๆ เข้ามาเนื่องจากถ้าทำงานเหนื่อยมากแล้วจะทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลง เนื่องจากการทำงานฮอตไลน์เป็นงานที่ตากแดดประเทศไทยมีอากาศร้อนความเหนื่อยล้าในการทำงานจึงเกิดขึ้นได้ง่าย”

นาย A6 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากพัฒนาความรู้ในงานด้านซ่อมเครื่องมือและอุปกรณ์ในงานฮอตไลน์เพื่อความรวดเร็วในการทำงานและต้องการพัฒนาการซ่อมรถเบื้องต้นเพื่อแก้ปัญหาในการทำงานเพราะเมื่อรถเสียจะไม่เสียเวลาในการทำงาน”

นาย A7 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากให้มีการพัฒนาคน เพราะถ้าคนมีความสามารถสูง. และมีกรอบความคิดที่ดีจะทำให้งานที่ทำออกมาดีเอง”

นาย A8 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากพัฒนางานให้ปลอดภัย และการเพิ่มเครื่องมือทุ่นแรงอื่นๆ ให้มากที่สุดในการทำงาน”

นาย A9 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากให้ทุกคนทำงานตามมาตรฐานในการดำเนินงานของฮอตไลน์แต่ละประเภทเพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน”

นาย A10 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากให้ทำการต่อยอดหรือนำนวัตกรรมในหน่วยงานมาประยุกต์ใช้ให้ได้มากที่สุด”

นาย A11 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากให้ทำการพัฒนาคนที่ทำงานร่วมกัน พร้อมทั้งงานด้านเอกสารเพื่อให้สามารถทำงานที่สำนักงานเป็น”

นาย A12 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจเพื่อให้ทุกคนทำงานไปในทิศทางเดียวกัน และมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน”

นาย A13 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ไม่มีข้อเสนอแนะ เพราะคิดว่างานซอฟต์แวร์ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันนี้ดีแล้ว”

นาย A14 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากให้ผู้ที่เข้ามาทำงานใหม่ฝึกเทคนิคการเชื่อมสายอยากละเอียดหรือทำการเรียนรู้เพิ่มเติมจากครูฝึกในงานเชื่อมสายแบบซอฟต์แวร์ เพื่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และต้องการให้ทำการสอนระบบงาน SAP และระบบบริการต่างๆ เข้ามา”

นาย A15 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากให้ซอฟต์แวร์มีเครื่องมือที่ช่วยในการทำงานพร้อมทั้งทุนแรงในการทำงานเพื่อให้ทำงานได้รวดเร็วและมีความปลอดภัยมากที่สุด”

นาย A16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “ให้มีการจัดระเบียบการทำงานการจัดระเบียบแต่ละที่เนื่องจากมีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน”

นาย A17 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากให้นำเอาอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีสูง แล้วนำมาประยุกต์ในการใช้งาน”

นาย A18 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากให้นั่งด้านร่างกายและความคิด”

นาย A19 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากพัฒนาเครื่องมือให้ทันสมัยและสามารถทุนแรงทำให้การทำงานง่ายขึ้นหรือสะดวกขึ้น”

นาย A20 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า “อยากเพิ่มอุปกรณ์พิเศษเข้ามาให้มาก เนื่องจากอุปกรณ์มีน้ำหนักเบาจะทำให้ทำงานมีประสิทธิภาพมากๆ และต้องการให้ซื้ออุปกรณ์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน”

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (ซอฟต์แวร์)

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
1. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบงาน	7	31.82	1.1 ปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนของงานซอฟต์แวร์	2	28.57
			1.2 พัฒนาการทำงานเป็นทีม	1	14.29
			1.3 พัฒนาการทำงานด้านเอกสาร	1	14.29
			1.4 พัฒนาการตัดสินใจ	1	14.29
			1.5 พัฒนาระเบียบในการทำงาน	2	28.57

หัวข้อหลัก	จำนวน	ร้อยละ	หัวข้อย่อย	จำนวน	ร้อยละ
2.ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเรื่องคน	1	4.55	2.1 เพิ่มความรู้และความสามารถในงาน	1	100.00
3.ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเรื่องเครื่องมือ	13	59.09	3.1 ใช้เครื่องทุ่นแรงหรือเครื่องมือที่มีน้ำหนักเบาใช้งานง่ายหรือใช้นวัตกรรม	8	61.54
			3.2 ใช้ Robot ในงานฮอทไลน์	1	7.69
			3.3 เพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือให้พร้อมใช้	1	7.69
			3.4 เพิ่มประสิทธิภาพของยานพาหนะ	3	23.08
4.ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเรื่องการเงิน	1	4.55	4.1 เพิ่มค่าเลี้ยงภย	1	100.00

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1 คน สามารถให้คำตอบได้มากกว่า 1 เรื่อง

จากผลการวิเคราะห์ ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 20 ราย เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์) สามารถแยกองค์ประกอบหลักได้ 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุด คือ “ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเรื่องเครื่องมือ” โดยคิดเป็นร้อยละ 59.09 และมีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ “ใช้เครื่องทุ่นแรงหรือเครื่องมือที่มีน้ำหนักเบาใช้งานง่ายหรือใช้นวัตกรรม” โดยคิดเป็นร้อยละ 61.54

องค์ประกอบหลักที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงรองลงมา คือ “ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบงาน” โดยคิดเป็นร้อยละ 31.82 มีองค์ประกอบย่อยที่ได้รับความคิดเห็นสูงที่สุดคือ “ปรับปรุงมาตรฐานขั้นตอนของงานฮอทไลน์” ร้อยละ 28.57

ผลการสัมภาษณ์แบบประชุมกลุ่ม (Focus Group)

การดำเนินการสัมภาษณ์แบบประชุมกลุ่ม (Focus Group) ในประเด็นเรื่องการพัฒนาศักยภาพในงานสอทไลน์ โดยการนำผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) มานำเสนอในการประชุมกลุ่ม (Focus Group) เพื่อสัมภาษณ์และหารือพร้อมทั้งพูดคุยพิจารณาประเด็นที่ได้ว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดและแนวทางการดำเนินงานของผู้บริหาร ในประเด็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์) โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่ม (Focus Group) จำนวน 18 คน ได้แก่ รองผู้อำนวยการกองบำรุงรักษา, ผู้จัดการการไฟฟ้าหน้างาน, หัวหน้าแผนกปฏิบัติการสอทไลน์และหัวหน้าแผนกของการไฟฟ้าหน้างาน, หัวหน้าชุดสอทไลน์ ที่ได้ทำการคัดเลือกไว้แล้ว โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการ 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่ม (Focus Group)

ส่วนที่ 2 การพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

ส่วนที่ 3 วิธีการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

ผลการสัมภาษณ์แบบประชุมกลุ่ม (Focus Group)

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่ม (Focus Group)

ตารางที่ 19 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้สัมภาษณ์ระดับผู้บริหาร (Focus Group)

กลุ่มตัวอย่าง	รายละเอียด		
	อายุ (ปี)	อายุงาน (ปี)	ตำแหน่งงาน
นาย B1	51	26	รองผู้อำนวยการกอง
นาย B2	54	30	ผู้จัดการ
นาย B3	56	37	ผู้จัดการ
นาย B4	48	28	ผู้จัดการ
นาย B5	55	32	ผู้จัดการ
นาย B6	58	37	ผู้จัดการ
นาย B7	58	40	หัวหน้าแผนก
นาย B8	37	27	หัวหน้าแผนก
นาย B9	36	25	หัวหน้าแผนก
นาย B10	52	30	หัวหน้าแผนก
นาย B11	55	27	หัวหน้าแผนก

กลุ่มตัวอย่าง	รายละเอียด		
	อายุ (ปี)	อายุงาน (ปี)	ตำแหน่งงาน
นาย B12	36	16	หัวหน้าแผนก
นาย B13	52	29	หัวหน้าชุดหอท่อไลน์
นาย B14	42	23	หัวหน้าชุดหอท่อไลน์
นาย B15	32	14	หัวหน้าชุดหอท่อไลน์
นาย B16	38	19	หัวหน้าชุดหอท่อไลน์
นาย B17	35	16	หัวหน้าชุดหอท่อไลน์
นาย B18	29	10	หัวหน้าชุดหอท่อไลน์

หมายเหตุ : อายุงาน หมายถึง จำนวนปีที่ทำงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตั้งแต่เริ่มบรรจุจนถึงปัจจุบัน

จากข้อมูลข้างต้นจะพบว่า ปัจจัยด้านอายุและอายุงานของกลุ่มผู้บริหารมีข้อมูลเป็นดังนี้ กลุ่มผู้บริหารระดับรองผู้อำนวยการกองและผู้จัดการจะมีอายุตั้งแต่ 48 ปี ไปจนถึง 58 ปี และมีอายุงาน ตั้งแต่ 26 ปี ไปจนถึง 36 ปี กลุ่มหัวหน้าแผนกจะมีอายุตั้งแต่ ปี 36 ปี ไปจนถึง 58 ปี และมีอายุงาน ตั้งแต่ 16 ปี ไปจนถึง 30 ปี และกลุ่มหัวหน้าชุดหอท่อไลน์ จะมีอายุตั้งแต่ 29 ปี ไปจนถึง 52 ปี และมีอายุงาน ตั้งแต่ 10 ปี ไปจนถึง 29 ปี

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (หอท่อไลน์)

1. ท่านคิดว่าพนักงานช่างฯควรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานหรือตำแหน่งงานอะไรบ้าง

ผลการประชุมกลุ่มสามารถสรุปได้ว่า มีประเด็นเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์เชิงลึก คือเห็นด้วยกับการพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานหรือตำแหน่งงานที่ทำ โดยการเพิ่มความรู้ทักษะวิชาชีพที่ปฏิบัติที่สำนักงานด้านการจัดทำเอกสารงานด้านต่างๆ พร้อมทั้งพัฒนาทักษะทักษะวิชาชีพด้านปฏิบัติงานภาคสนามที่หน้างาน โดยการเพิ่มความรู้ความสามารถของงานด้านหอท่อไลน์ประเภทอื่น ที่ตนเองยังไม่เคยอบรม เนื่องจากทั้งสองประเด็นที่เห็นด้วยสามารถอธิบายเพิ่มเติม ได้ดังนี้

-พนักงานช่างต้องการเพิ่มความรู้ทักษะวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน โดยเฉพาะการทำงานทางด้านเอกสาร เนื่องจากพนักงานช่าง (หอท่อไลน์) มีงานที่ต้องทำงานด้านเอกสารในหลาย

ด้านได้แก่ การขออนุมัติแผนงานประจำเดือน การขออนุมัติเดินทางปฏิบัติงาน การขออนุมัติเบิกค่า เบี้ยเลี้ยง และเบิกเงินด้านอื่นๆ แต่ทั้งนี้ไม่ได้ใช้งานตลอดเวลา ดังนั้นการทำงานด้านเอกสาร ประมาณ 2-3 ครั้งต่อเดือน ไม่สามารถเพิ่มทักษะจนทำให้เกิดความชำนาญ ดังนั้นการเพิ่มทักษะการทำงานด้านเอกสารจึงมีความสำคัญมาก ตรงกับผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เนื่องจากพนักงานช่างเมื่ออายุมากแล้วจะต้องมีการปรับเปลี่ยนสายงานเพื่อไปทำงาน ทางด้านอื่นในองค์กรและเป็นผู้บริหารในอนาคต

- นอกจากพนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ต้องการเพิ่มความรู้ทักษะวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่ สำนักงาน โดยเฉพาะการทำงานทางด้านเอกสาร แล้วยังมีความต้องการเพิ่มความรู้ทักษะวิชาชีพ ด้านปฏิบัติงานภาคสนามที่หน้างาน โดยต้องการเพิ่มทักษะงานทางด้านฮอทไลน์ประเภทอื่นๆ เพราะการทำงานด้านฮอทไลน์เป็นงานเฉพาะทางดังนั้นงานฮอทไลน์ทั้ง 3 ประเภทต้องดำเนินการ อย่างชำนาญเพื่อประสิทธิภาพของงานที่ดีที่สุด

ทั้งนี้กลุ่มผู้บริหารยังมีข้อมูลเพิ่มเติมอยากให้นักงานช่าง (ฮอทไลน์) เพิ่มทักษะทางด้านการ ทำงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการซ่อมแซมและบำรุงรักษาเคเบิลใต้ดินพร้อมทั้งการเข้ามา ปฏิบัติงานเพิ่มเติมด้านเอกสารอื่นๆ ภายในแผนกปฏิบัติการที่พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) สังกัดอยู่ เพื่อได้ศึกษาถึงงานในแผนกด้านอื่นๆ เช่นการสำรวจประมาณการระบบจำหน่ายรวมถึงการขออนุมัติประมาณการและของบประมาณในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายไฟ ของระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ดีที่สุด

2.เมื่อพบปัญหาในงานที่ทำ พนักงานช่างฯควรแก้ไขปัญหอย่างไร เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี

ผลการประชุมกลุ่มสามารถสรุปได้ว่า มีความเห็นตรงกับผลการวิจัยที่ได้จากการ สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) คือสนับสนุนวิธีการแก้ปัญหาโดยการปรึกษาหรือสอบถาม ผู้อื่น โดยเฉพาะการสอบถามและการพูดคุยกับรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมทีม เพราะจะทำให้การแก้ปัญหา ได้เร็ว เนื่องจากการถามจากผู้มีประสบการณ์และผ่านงานมาก่อนและลำดับการบังคับบัญชาไม่ ห่างกันจนเกินไปทำให้การพูดคุยหรือปรึกษาทำได้โดยสะดวกและเป็นกันเอง ส่วนการแก้ปัญหา ด้วยตนเองผู้บริหารก็มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาไม่ดีเท่ากับการสอบถามเพื่อ ร่วมทีมหรือหัวหน้าหรือทำการปรึกษาแก้ปัญหารกันแบบทั้งทีม และในส่วนผู้บริหารมีประเด็น เพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์เชิงลึก คือต้องการเพิ่มทักษะการสื่อสารในการทำงานโดยการนำเอา ปัญหาที่พบจริงๆ มาแก้ปัญหาให้กับองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งการสื่อสารต้อง สื่อสารแบบเป็นทีมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด พร้อมทั้งนำนวัตกรรมมาใช้กับการแก้ปัญหา

พร้อมทั้งต้องเก็บรวบรวมปัญหาเพื่อนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาย่างยั่งยืน

3. พนักงานช่างฯ ควรวางแผนการปฏิบัติงานอย่างไรให้สำเร็จตามเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด

ผลการประชุมกลุ่มสามารถสรุปได้ว่า เห็นด้วยกับผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการวางแผนการปฏิบัติแบบมีแบบแผนในการดำเนินการซึ่งพนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการวางแผนเป็นแบบรายวันโดยมีการวางแผนงานตามสภาพหน้าที่ทำการสำรวจแล้วเพราะงานทางด้านสอทไลน์การดำเนินการจะต้องมีแผนปฏิบัติงานเป็นแบบรายเดือนแล้วนำเอาแผนงานแบบรายเดือนมาวางแผนเพื่อดำเนินการประจำวันแต่ทั้งนี้ในงานที่ต้องดำเนินการแต่ละวันก็ต้องวางแผนตามผลการสำรวจพื้นที่หน้างานที่สำรวจก่อนหน้าหรือสำรวจในวันนั้นๆ เพราะจะได้ทำงานตรงกับสภาพหน้างานและจะทำให้รวดเร็วไม่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ แต่ทั้งนี้ผู้บริหารไม่ยอมให้สอทไลน์ดำเนินการโดยการวางแผนเฉพาะหน้าเมื่อมีงานเข้ามาแทรกเพราะจะเสี่ยงให้การทำงานไม่เป็นไปตามขั้นตอนและมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น ทั้งนี้ในส่วนของผู้บริหารต้องการให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) วางแผนงานแบบมีแบบแผนพร้อมทั้งต้องวางแผนแบบรายวันตามสภาพหน้าที่สำรวจแล้ว และสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญเพิ่มเติมคือการวางแผนในการเดินทางและการใช้ยานพาหนะด้วยเนื่องจากรถกระบะเข้าสอทไลน์มีขนาดใหญ่เป็นรถสิบล้อและมีน้ำหนักมาก ดังนั้นการเดินทางจะใช้เวลาและน้ำมันพร้อมทั้งมีความสึกหรอของเครื่องยนต์เป็นอย่างมาก ซึ่งหากทำการวางแผนในการเดินทางปฏิบัติงานได้ดีแล้วจะสามารถทำงานออกมาได้รวดเร็วและประหยัดทรัพยากร อีกส่วนการวางแผนต้องสอดคล้องกับความสำคัญของงานที่ต้องดำเนินการในช่วงนั้น เช่นการแก้ไขสายส่งที่ชำรุด การตัดจ่ายสายส่งและระบบจำหน่ายที่มีรถยนต์ขนส่งไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพราะงานแบบนี้คืองานที่ไม่สามารถวางแผนได้ แต่เมื่อต้องดำเนินการต้องทำการตรวจสอบความสำคัญของงานด้วย

4. พนักงานช่างฯ ควรสื่อสารกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรอย่างไร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน

ผลการประชุมกลุ่มสามารถสรุปได้ว่าเห็นด้วยกับผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเฉพาะการสื่อสารก่อนเริ่มปฏิบัติงานซึ่งเป็นการสื่อสารด้วยวาจา โดยเฉพาะการพูดคุยหรือระหว่างคนในทีมงานสอทไลน์ด้วยกัน แต่ทั้งนี้ก็ให้ความสำคัญในการสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงานและการสื่อสารหลังการปฏิบัติงาน เพราะการสื่อสารมีความสำคัญ

เป็นอย่างมากเนื่องจากการทำงานด้านซอฟต์แวร์มีการทำงานเป็นแบบทีมซึ่งทีมงานจะปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพต้องมีการสื่อสารและส่งข้อมูลในการดำเนินการเพื่อให้ทีมงานพิจารณาและดำเนินการเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากที่สุด และกลุ่มผู้บริหารมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมคือพนักงานช่าง (ซอฟต์แวร์) ควรมีการสะท้อนปัญหาเพื่อให้ผู้บริหารและหัวหน้าทีมได้รับรู้และช่วยแนะนำในแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยกัน และต้องใช้ความรู้พร้อมทั้งทักษะและประสบการณ์ในการทำงานมาช่วยในการสื่อสารจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด

5. พนักงานช่างควรทำงานร่วมกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรอย่างไร เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

ผลการประชุมกลุ่มสามารถสรุปได้ว่า พนักงานช่าง (ซอฟต์แวร์) ควรทำงานร่วมกันแบบเป็นทีม โดยการทำงานตามแผนรายเดือนที่ดำเนินการวางแผนไว้ หากมีงานเร่งด่วนมาให้ดำเนินการก็ควรมีการดำเนินการงานที่เร่งด่วนก่อน แต่ทั้งนี้ต้องดำเนินงานตามแผนงานที่ถูกแทรกให้แล้วเสร็จ เนื่องจากงานด้านซอฟต์แวร์มีความสำคัญหากการดำเนินการไม่เป็นไปตามแผนจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้าในภาพรวมของระบบ ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเฉพาะการทำงานในรูปแบบที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรซึ่งเป็นการทำงานโดยใช้ข้อมูลผ่านการสื่อสารหรือสื่อแบบอื่นๆ กลุ่มผู้บริหารก็คิดเห็นว่าการสอดคล้องกัน เพราะองค์กรต้องการการทำงานแบบทีมและสอดคล้องกับค่านิยม เพื่อให้งานด้านซอฟต์แวร์ ที่ดำเนินการโดยพนักงานช่าง (ซอฟต์แวร์) บรรลุตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนด

6. พนักงานช่างควรเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ๆ อะไรบ้างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการประชุมกลุ่มสามารถสรุปได้ว่าเห็นด้วยกับการที่พนักงานช่าง (ซอฟต์แวร์) ต้องการเรียนรู้ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานด้านระบบไฟฟ้า โดยเฉพาะการเพิ่มทักษะกระบวนการทำงานแบบใหม่และทักษะที่มีรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมงานสอนเพราะงานด้านซอฟต์แวร์จะเปลี่ยนการดำเนินการไปตามสภาพหน้าที่ตรวจพบและเป็นงานภาคสนามที่ต้องการทักษะใหม่เพื่อเข้ามาประยุกต์ใช้และทางผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าพนักงานช่าง (ซอฟต์แวร์) มีความเชี่ยวชาญในงานทางด้านซอฟต์แวร์มากอยู่แล้วเพราะเป็นงานที่ทำประจำ แต่งานอื่นๆ ในแผนกที่ซอฟต์แวร์ ต้องทำ เช่นงานทางด้านปฏิบัติการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องพร้อมทั้งงานสำรวจและวางแผนปรับปรุงระบบจำหน่ายพร้อมทั้งงานด้านบำรุงรักษาหม้อแปลงระบบจำหน่ายเป็นสิ่งที่ต้องศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พร้อมทั้งต้องศึกษานวัตกรรมใหม่เพื่อมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กร

7. พนักงานช่างฯควรมีวิธีนำเสนอข้อมูลต่อคนอื่นในทีม หรือผู้บังคับบัญชาอย่างไร เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและน่าสนใจ

ผลการประชุมกลุ่มสามารถสรุปได้ว่า อยากให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) ทำการเสนองานต่อหัวหน้าชุดหรือผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกหรือผู้จัดการ ผ่านการนำเสนอด้วยวาจาโดยการหารือตามวาระปกติผ่านการที่ชุดสอทไลน์ทำการหาข้อมูลมาก่อนที่จะทำการหารือ แต่ทั้งนี้ก็ยินยอมให้ทำการนำเสนอผ่านระบบ Application Line หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพราะสะดวกเมื่อจำเป็นต้องทำการสื่อสารมาจากหน่วยงานที่อยู่ไกลจากสำนักงาน และเพื่อความรวดเร็วในการสื่อสารไปอีกทางด้วย

8. พนักงานช่างฯควรจะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้าหรือเติบโตในวิชาชีพอย่างไร

ผลการประชุมกลุ่มสามารถสรุปได้ว่า ผู้บริหารและหัวหน้าชุดสอทไลน์ควรจะมีการเรียนรู้งานในแผนกต่างๆ ที่นอกเหนือกว่างานในแผนกปฏิบัติการที่สอทไลน์สังกัดอยู่ เพื่อเป็นการเพิ่มเติมความรู้ในด้านอื่นๆ เพื่อให้เปิดกว้างในเส้นทางอาชีพ เพราะงานต่างๆ ของแต่ละแผนกในการไฟฟ้ามีความแตกต่างทั้งการทำงานด้านปฏิบัติและงานด้านเอกสารพร้อมทั้งงานด้านอื่นๆ ดังนั้นหากสอทไลน์อยากมีความก้าวหน้าในวิชาชีพต้องศึกษางานด้านอื่นๆ ควบคู่ไปด้วย แต่ทั้งนี้พนักงานช่าง (สอทไลน์) อยู่หลายคนต้องการที่จะเป็นสอทไลน์ไปตลอดการทำงานในการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคก็ต้องเพิ่มทักษะวิชาชีพเพิ่มเติมเพื่อให้ไปถึงจุดที่สามารถเป็นผู้เชี่ยวชาญ สามารถที่จะเป็นครูฝึกเพื่อสอนงานช่างสอทไลน์ และงานช่างทั่วไป

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

1. ท่านคิดว่าพนักงานช่างฯ ควรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือไม่ และศึกษาต่อด้านใด

ผลการประชุมกลุ่มสามารถสรุปได้ว่า ข้อเสนอของผู้บริหารต้องการส่งเสริมให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) มีการเรียนต่อในระดับปริญญาตรี และปริญญาโท เพื่อพัฒนาตนเองรวมถึงนำความรู้ที่ได้รับมาทำการพัฒนาหน่วยงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด แต่ทั้งนี้พนักงานช่าง (สอทไลน์) ก็มีความต้องการในการพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน รวมถึงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็สนับสนุนผู้ที่ทำการศึกษาต่อในระดับต่างๆ โดยการให้สอบปรับวุฒิหรือเปลี่ยนสายงานได้ แต่ทั้งนี้ก็มีข้อมูลสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพราะพนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการเรียนต่อทั้งหมดเพื่อ ความก้าวหน้าในอนาคต

2. ท่านคิดว่าควรมีที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ให้คำแนะนำแก่พนักงานช่างฯ ในด้านใดบ้าง

ผลการประชุมกลุ่มสามารถสรุปได้ว่าผู้บริหารมีข้อคิดเห็นที่ตรงกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยพบว่าพนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการที่ปรึกษาทางด้านเทคนิคและเป็นที่ปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานช่างทั่วไป เนื่องจากสอทไลน์สามารถปฏิบัติงานเชี่ยวชาญเฉพาะทางหรือทำงานทางด้านนี้อยู่เป็นประจำดังนั้นจึงควรมีผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญงานด้านอื่นๆ พร้อมทั้งต้องหาผู้เชี่ยวชาญให้ตรงกับสิ่งที่ต้องการเรียนรู้เนื่องจากสอทไลน์ไม่ได้ต้องการอยากรู้ทุกเรื่อง และพบว่าสิ่งที่สอทไลน์ไม่ต้องการที่ปรึกษาเนื่องจากเป็นทีมที่ทำงานเฉพาะด้านมากๆ ทำให้การหาผู้เชี่ยวชาญมาทำการแนะนำในงานค่อนข้างยาก

3. ท่านคิดว่าพนักงานช่างฯควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่งานที่ทำอยู่หรือไม่ และต้องการให้สับเปลี่ยนไปทำในตำแหน่งใด

ผลการประชุมกลุ่มผู้บริหารสามารถสรุปได้ว่า มีความคิดเห็นตรงกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) คืออยากให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) ทำการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงาน โดยต้องเปลี่ยนไปปฏิบัติงานช่างด้านบริการลูกค้า, ช่างด้านก่อสร้างและช่างด้านปฏิบัติการ เนื่องจากการทำงานสอทไลน์ เมื่ออายุมากขึ้นก็มีความต้องการเปลี่ยนงานเพื่อเตรียมในการเป็นผู้บริหารในเบื้องต้น ดังนั้นการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก อีกทั้งหากปฏิบัติงานทางด้านสอทไลน์ต่อไปจนอายุมากๆ อาจจะทำให้สมรรถภาพของร่างกายไม่ดีเพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสนามแม่เหล็กไฟฟ้าและงานที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารควรต้องวางเส้นทางในการทำงานแบบอื่นๆ ให้กับพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่สังกัดในหน่วยงานของตนเองไว้ด้วยเพื่อเป็นการส่งเสริมพนักงานให้มีความก้าวหน้าในการทำงาน

4. ท่านคิดว่าควรจัดให้มีพี่เลี้ยงหรือผู้ควบคุมงานเพื่อสอนเทคนิคในการทำงานแก่พนักงานช่างฯหรือไม่เพราะเหตุใด

ผลการประชุมกลุ่มผู้บริหารพบว่า สอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สามารถสรุปได้ว่า เห็นว่าหัวหน้าชุดเป็นพี่เลี้ยงที่ดีที่สุดในการทำงานเนื่องจากชุดสอทไลน์ต้องทำงานเป็นทีมและปฏิบัติงานร่วมกันที่หน้างานตลอดเวลาดังนั้นพี่เลี้ยงที่ทำงานอยู่ใกล้และทำงานด้วยจึงจะสามารถแนะนำและให้ข้อคิดเห็นของการทำงานได้ดีที่สุด และกลุ่มผู้บริหารมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคืออยากให้ชุดสอทไลน์มีข้อกำหนดในการเรียนรู้จากพี่เลี้ยงโดยให้ระบุช่วงอายุงานเท่าใดต้องเรียนรู้เรื่องไหนที่เป็นสิ่งสำคัญเพราะเนื่องจากน้องใหม่ก็ต้องเรียนรู้ด้านกระบวนการทำงาน ส่วนรุ่นพี่ที่มีอายุงานมากแล้วก็จะเรียนรู้งานด้านการประสานงานการบริหารจัดการชุดในการปฏิบัติงาน

5. พนักงานช่างฯ ควรได้รับโอกาสหรือได้รับมอบหมายงานอะไรให้ทำเพิ่มเติมบ้าง

ผลการประชุมกลุ่มผู้บริหารพบว่าอยากให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) ได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะงานด้านอื่น และเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อไปปฏิบัติงานที่แผนกต่างๆ ในหน่วยงาน ทั้งนี้อยากให้เพิ่มเติมงานหรืองานที่มอบหมายเพิ่มเติมคืองานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าหรืองานในสังกัดของแผนกปฏิบัติการเพราะงานด้านนี้จะสอดคล้องกับการทำงานของสอทไลน์มากที่สุดส่วนงานแผนกอื่นๆ ที่อยากมอบหมายเพิ่มเติมคือการเรียนรู้และไปปฏิบัติงานที่แผนกบริการลูกค้าเพื่อศึกษาถึงระเบียบงานทางด้านบริการและทักษะงานทางด้านสำรวจและประมาณการขยายเขตให้กับลูกค้า อีกส่วนที่อยากมอบหมายเพิ่มเติมคืองานทางด้านก่อสร้างเพื่อเพิ่มทักษะในงานที่เป็นการเริ่มต้นของระบบไฟฟ้า

6. ท่านคิดว่าพนักงานช่างฯ ควรค้นหาหาความรู้ด้วยตนเองในเรื่องใดบ้าง

ผลการประชุมกลุ่มสามารถสรุปได้ว่า สอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) คือต้องการให้พนักงานช่างสอทไลน์หาความรู้จากระบบ e-Learning ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพร้อมทั้งต้องมีการเรียนรู้เพื่อศึกษาหาความรู้ด้านอื่นๆ เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญหรือความสามารถในการทำงานและเพื่อรองรับกรณีที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนสายการทำงาน

7. ท่านต้องการฝึกอบรมทักษะด้านใดบ้างให้กับพนักงานช่างฯ

ผลการประชุมกลุ่มสามารถสรุปได้ว่า สอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แต่กลุ่มผู้บริหารต้องการให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) ทำการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านปฏิบัติการก่อนเช่นการทำงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และต้องการให้อบรมเพื่อปรับทัศนคติแนวความคิดของคนเพื่อปรับเข้าหากัน พร้อมทั้งทักษะการสื่อสารในการปฏิบัติงานเพื่อประสิทธิภาพในการสั่งการและการปฏิบัติงานร่วมกับสอทไลน์ชุดต่างๆ ภายในเขต ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

ท่านมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์) อย่างไร

ผลการประชุมกลุ่มสามารถสรุปได้ว่า

ผู้บริหารเสนอให้มีการประชุมชุดสอทไลน์ทุกเดือนเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงาน เช่น ปัญหาเรื่องงาน หรือความต้องการปรับปรุงงานพร้อมทั้งความต้องการในการปรับปรุงเรื่องเครื่องมือหรือยานพาหนะรวมทั้งการเพิ่มทักษะของเพื่อนร่วมงาน เพราะการทำงานด้านสอทไลน์ที่จะมีงานที่ทำที่หน้างานและมีความเมื่อยล้าในแต่ละวัน ดังนั้นการได้มาประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในชุดจะทำให้งานสามารถดำเนินการได้มีประสิทธิภาพและปลอดภัยในการดำเนินงานมากที่สุด

ต้องการให้เพิ่มความรู้จากการศึกษาและพัฒนางานทางด้านสอทไลน์เพิ่มเติม โดยการระดมสมองในการพัฒนาเครื่องมือเครื่องทุ่นแรงในการทำงานสอทไลน์ หรือไปหาเครื่องมือที่เป็นนวัตกรรมใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งทำการฝึกและใช้จนมีความชำนาญ

ผู้บริหารต้องการให้นำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานพร้อมแนะนำการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการทำงาน

อยากให้มีการเพิ่มเติมการอบรมด้านระเบียบวินัยและจรรยาบรรณของพนักงานเพื่อเป็นการเน้นย้ำให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) ปฏิบัติตามและทำงานในองค์กรตามระเบียบที่ได้กำหนด พร้อมทั้งอยากให้เพิ่มเติมการเสนองานหรือการสื่อสารในการปฏิบัติงานทั้งการสื่อสารกับผู้บริหาร หัวหน้าชุดกับการสื่อสารกับเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพในงานมากที่สุด

ผลการตรวจสอบถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูลในการวิจัย

การพิสูจน์ความน่าเชื่อถือของการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้หลักการสามเส้า (triangulation) เพื่อยืนยันถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยการใช้รูปแบบ Method Triangulation ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้อาจมาจากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) และการประชุมกลุ่ม (Focus Group) ด้วยวิธี Data Triangulation สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การเปรียบเทียบเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบการพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานหรือตำแหน่งงาน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
พนักงานช่าง (สอทไลน์) มีความต้องการเพิ่มความรู้ทักษะวิชาชีพที่ปฏิบัติที่สำนักงาน โดยมีความต้องการเพิ่มทักษะการทำงานด้านเอกสารที่ทำให้อำนวยความสะดวกในการทำงานภายในชุดสอทไลน์	พนักงานช่างควรได้เพิ่มความรู้ทักษะวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่สำนักงาน โดยเฉพาะการทำงานทางด้านเอกสาร เนื่องจากพนักงานช่าง (สอทไลน์) มีงานที่ต้องทำงานด้านเอกสารได้แก่ การขออนุมัติแผนงานประจำเดือน การขออนุมัติเดินทางปฏิบัติงาน การขออนุมัติเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง และงานอื่นๆ	สอดคล้องและมีข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบการแก้ปัญหาในงานที่ทำ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
พนักงานช่าง (สอทไลน์) มีวิธีการแก้ปัญหาในงานโดยการปรึกษาหรือสอบถามผู้อื่นด้วยวิธีการสอบถามและการพูดคุยกับรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมทีมเพื่อหาหรือในการแก้ไขปัญหา	สนับสนุนวิธีการแก้ปัญหาโดยการปรึกษาหรือสอบถามผู้อื่น โดยเฉพาะการสอบถามและการพูดคุยกับรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมทีม เพราะจะทำให้การแก้ปัญหาได้เร็ว เนื่องจากการถามจากผู้มีประสบการณ์และผ่านงานมาก่อนและลำดับการบังคับบัญชาไม่ห่างกันจนเกินไป	สอดคล้องและมีข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบการวางแผนการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
พนักงานช่าง (สอทไลน์) มีวิธีการดำเนินการวางแผนงานแบบมีแบบแผน โดยการวางแผนแบบรายวันและการวางแผนงานตามสภาพหน้างานที่สำรวจแล้วเพื่อให้ได้ข้อมูลในการวางแผนสอดคล้องกับปัจจุบันมากที่สุด	ผู้บริหารสนับสนุนให้ทำการวางแผนการปฏิบัติแบบมีแบบแผนในการดำเนินการซึ่งพนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการวางแผนเป็นแบบรายวัน โดยมีการวางแผนงานตามสภาพหน้างานที่ทำการสำรวจแล้วเพราะงานทางด้านสอทไลน์การดำเนินการจะต้องมีแผนปฏิบัติงานเป็นแบบรายเดือนแล้วนำเอาแผนงานแบบรายเดือนมาวางแผนเพื่อดำเนินการประจำวัน แต่ทั้งนี้ในงานที่ต้องดำเนินการแต่ละวันก็ต้องวางแผนตามผลการสำรวจพื้นที่หน้างานที่สำรวจก่อน เพราะจะได้ทำงานตรงกับสภาพหน้างานในปัจจุบัน	สอดคล้องและมีข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบการสื่อสารกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรเพื่อให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
<p>พนักงานช่าง (สอทไลน์) มีการสื่อสารก่อนการเริ่มปฏิบัติงาน โดยการสื่อสารด้วยวาจา การพูดคุยหรือระหว่างคนในทีมเพื่อทำการสื่อสารในงาน</p>	<p>ผู้บริหารสนับสนุนการสื่อสารก่อนเริ่มปฏิบัติงานซึ่งเป็นการสื่อสารด้วยวาจา โดยเฉพาะการพูดคุยหรือระหว่างคนในทีมงานสอทไลน์ด้วยกัน แต่ทั้งนี้ก็ต้องให้ความสำคัญในการสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงานและการสื่อสารหลังการปฏิบัติงาน เพราะการสื่อสารมีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากการทำงานด้านสอทไลน์มีการทำงานเป็นแบบทีมซึ่งทีมงานจะปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพต้องมีการสื่อสารและส่งข้อมูลในการดำเนินการเพื่อให้ทีมงานพิจารณาและดำเนินการ และกลุ่มผู้บริหารมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมคือพนักงานช่าง (สอทไลน์) ควรมีการสะท้อนปัญหาเพื่อให้ผู้บริหารและหัวหน้าทีมได้รับรู้และช่วยแนะนำในแนวทางการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน และต้องใช้ความรู้พร้อมทั้งทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน</p>	<p>สอดคล้องและมีข้อเสนอแนะ</p>

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบการทำงานร่วมกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ควรมีการทำงานแบบสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรและการทำงานนั้นต้องใช้ข้อมูลผ่านการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ดีที่สุดในการทำงาน	การทำงานในรูปแบบที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กรซึ่งเป็นการทำงานโดยใช้ข้อมูลผ่านการสื่อสารหรือสื่อแบบอื่นๆ กลุ่มผู้บริหารก็คิดเห็นว่าการสอดคล้องกัน เพราะองค์กรต้องการการทำงานแบบทีมและสอดคล้องกับค่านิยม เพื่อให้งานด้านฮอทไลน์ ที่ดำเนินการโดยพนักงานช่าง (ฮอทไลน์) บรรลุตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนด	สอดคล้อง

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
พนักงานช่าง(ฮอทไลน์) ได้เรียนรู้ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานด้านระบบไฟฟ้าได้แก่ทักษะกระบวนการทำงานใหม่ และทักษะที่มีรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมงานสอน	ผู้บริหารต้องการให้พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) เรียนรู้ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานด้านระบบไฟฟ้า โดยเฉพาะการเพิ่มทักษะกระบวนการทำงานแบบใหม่ และทักษะที่มีรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมงานสอนเพราะงานด้านฮอทไลน์จะเปลี่ยนการดำเนินการไปตามสภาพหน้างานที่ตรวจพบและเป็นงานภาคสนามที่ต้องการทักษะใหม่เพื่อเข้ามาประยุกต์ใช้	สอดคล้อง

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบวิธีนำเสนอข้อมูลต่อคนอื่นในทีม หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและน่าสนใจ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
พนักงานช่าง (สอทไลน์) มีการนำเสนอข้อมูลด้วยวาจา โดยข้อมูลที่นำมาเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเป็นข้อมูลที่ผ่านการพูดคุยและหารือตามปกติพร้อมทั้งทำการหาข้อมูลในการนำเสนอมาก่อนแล้ว	ผู้บริหารอยากให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) ทำการเสนองานต่อหัวหน้าชุดหรือผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนกหรือผู้จัดการ ผ่านการนำเสนอด้วยวาจาโดยการหารือตามวาระปกติผ่านการที่ชุดสอทไลน์ทำการหาข้อมูลมาก่อนที่จะทำการหารือ แต่ทั้งนี้ก็ยินยอมให้ทำการนำเสนอผ่านระบบ Application Line หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความทันสมัยและรวดเร็วในการสื่อสาร	

2.เปรียบเทียบเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบความต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและศึกษาต่อด้านใด

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
พนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการศึกษาต่อของพนักงานช่างสอทไลน์ ซึ่งต้องการศึกษาต่อ ทั้งหมด โดยแยกเป็นปริญญาตรีวิศวกรรมไฟฟ้า และปริญญาโทบริหารธุรกิจ	ต้องการส่งเสริมให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) มีการเรียนต่อในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท เพื่อพัฒนาตนเองรวมถึงนำความรู้ที่ได้รับมาทำการพัฒนาหน่วยงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด	สอดคล้อง

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบความต้องการที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ให้คำแนะนำ
ในงาน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ต้องการที่ปรึกษาทางด้านเทคนิค โดยงานที่ต้องการปรึกษาคืองานด้านช่างทั่วไป เช่นงานด้านช่างสำรวจและปรับปรุงระบบจำหน่าย,ช่างบำรุงรักษาหม้อแปลง,ช่างมิเตอร์	ผู้บริหารคิดเห็นว่า พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ต้องมีที่ปรึกษาทางด้านเทคนิค และเป็นที่ปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานช่างทั่วไป เนื่องจากฮอทไลน์สามารถปฏิบัติงานเชี่ยวชาญเฉพาะทางหรือทำงานทางด้านนี้อยู่เป็นประจำแล้ว	สอดคล้อง

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบความต้องการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าทีงานที่ทำอยู่

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ต้องการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงาน โดยต้องการเปลี่ยนไปทำงานทางด้านบริการลูกค้ามากที่สุด	ผู้บริหารต้องการให้พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ทำการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานโดยต้องเปลี่ยนไปปฏิบัติงานช่างด้านบริการลูกค้า,ช่างด้านก่อสร้างและช่างด้านปฏิบัติการ เนื่องจากการทำงานฮอทไลน์ เมื่ออายุมากขึ้นก็มีความต้องการเปลี่ยนงานเพื่อเตรียมในการเป็นผู้บริหารในเบื้องต้น ดังนั้นการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก	สอดคล้อง

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบความต้องการให้มีพี่เลี้ยงหรือผู้ควบคุมงานเพื่อสอนเทคนิคในการทำงาน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
พนักงานช่าง (สอทไลน์) ไม่ต้องการมีพี่เลี้ยงทางด้านเทคนิคเนื่องจากมีหัวหน้างานสอนอยู่แล้ว	ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่าหัวหน้าชุดเป็นพี่เลี้ยงที่ดีที่สุดในการทำงานเนื่องจากชุดสอทไลน์ต้องทำงานเป็นทีมและปฏิบัติงานร่วมกันที่หน้างานตลอดเวลาดังนั้นพี่เลี้ยงที่ทำงานอยู่ใกล้และทำงานด้วยจึงจะสามารถแนะนำและให้ข้อคิดเห็นของการทำงานได้ดีที่สุด และกลุ่มผู้บริหารมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคืออยากให้ชุดสอทไลน์มีข้อกำหนดในการเรียนรู้จากพี่เลี้ยงโดยให้ระบุช่วงอายุงานเท่าใดต้องเรียนรู้เรื่องไหนที่เป็นสิ่งสำคัญเพราะเนื่องจากน้องใหม่ก็ต้องเรียนรู้ด้านกระบวนการทำงาน	สอดคล้องและมีข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบความต้องการได้รับโอกาสหรือได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
พนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม โดยมีงานที่ต้องการได้รับมอบหมายเพิ่มเติมมากที่สุดคืองานด้านปรับปรุงระบบจำหน่าย	อยากให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) ได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะงานด้านอื่น และเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานเพื่อไปปฏิบัติงานที่แผนกต่างๆ ในหน่วยงาน ทั้งนี้อยากให้เพิ่มทีมงานหรืองานที่มอบหมาย	สอดคล้อง

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบความต้องการ ใ้ได้รับโอกาสหรือได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม (ต่อ)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
	เพิ่มเติมคืองานด้านบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าหรืองานในสังกัดของแผนกปฏิบัติการเพราะงานด้านนี้จะสอดคล้องกับการทำงานของฮอตไลน์มากที่สุด ส่วนงานแผนกอื่นๆ ที่อยากมอบหมายเพิ่มเติมคือการเรียนรู้และไปปฏิบัติงานที่แผนกบริการลูกค้า	

ตารางที่ 32 เปรียบเทียบความต้องการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
พนักงานช่าง (ฮอตไลน์) มีการหาความรู้เพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ โดยความรู้ที่มีการหาเพิ่มเติมมากที่สุดคือความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และการพัฒนาและใช้ AI ในงานฮอตไลน์	ผู้บริหารต้องการให้พนักงานช่าง (ฮอตไลน์) หาความรู้จากระบบ e-Learning ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพร้อมทั้งต้องมีการเรียนรู้งานด้านคอมพิวเตอร์เพื่อศึกษาหาความรู้ด้านอื่นๆ เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญหรือความสามารถในการทำงานและเพื่อรองรับกรณีที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนสายการทำงาน	สอดคล้อง

ตารางที่ 33 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมทักษะเพิ่มเติม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
พนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการฝึกอบรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานสอทไลน์ โดยงานที่ต้องการฝึกอบรมเพิ่มเติมคือ งานด้านติดตั้งและบำรุงรักษาระบบสายเคเบิลใต้ดิน	ต้องการให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) ทำการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านปฏิบัติการก่อนเช่นการทำงานบำรุงรักษาเชิงป้องกันพร้อมทั้งงานทางด้านติดตั้งและบำรุงรักษาสายเคเบิลใต้ดิน และต้องการให้อบรมเพื่อปรับทัศนคติแนวความคิดของคนเพื่อปรับเข้าหากัน พร้อมทั้งทักษะการสื่อสารในการปฏิบัติงาน	สอดคล้องและมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
พนักงานช่าง (สอทไลน์) มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยต้องเน้นไปใช้เครื่องทุ่นแรงหรือเครื่องมือที่มีน้ำหนักเบาใช้งานง่ายหรือใช้นวัตกรรมในการทำงาน	ผู้บริหารเสนอให้มีการประชุมชุดสอทไลน์ทุกเดือนเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงาน พร้อมทั้งปรับปรุงเรื่องเครื่องมือหรือยานพาหนะรวมทั้งการเพิ่มทักษะของเพื่อนร่วมงาน และนำมาใช้ปฏิบัติงานจนมีความชำนาญ ผู้บริหารต้องการให้นำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานพร้อมแนะนำการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการทำงาน	สอดคล้องและมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์) (ต่อ)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	จากการประชุมกลุ่ม	ผลการตรวจสอบ
	ผู้บริหารอยากให้มีการเพิ่มเติมการอบรมด้านระเบียบวินัยและจรรยาบรรณของพนักงานเพื่อเป็นการเน้นย้ำให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) ปฏิบัติตามและทำงานในองค์กรตามระเบียบ	สอดคล้องและมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “ทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี” การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์) โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1).เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี 2). เพื่อทำการวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี 3).เพื่อศึกษาโครงการในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี

สรุปผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 ด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยมีกลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานช่าง (สอทไลน์) แบบ Bare Hand ,Rubber Glove และ Hot Stick จำนวน 20 คน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทำ Content Analysis แล้วทำการนำข้อมูลเพื่อทำการหาข้อมูลวิจัยเพิ่มเติมโดยการประชุมกลุ่ม (Focus Group) ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ รองผู้อำนวยการกองบำรุงรักษา,ผู้จัดการการไฟฟ้าหน้างาน,หัวหน้าแผนกปฏิบัติการสอทไลน์และหัวหน้าแผนกของการไฟฟ้าหน้างาน,หัวหน้าชุดสอทไลน์ จำนวน 18 คน แล้วสามารถสรุปผลการทำวิจัย ได้ดังนี้

1.สรุปข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานช่าง (สอทไลน์) แบบ Bare Hand ,Rubber Glove และ Hot Stick จำนวน 20 คน พบว่า พนักงานช่างสอทไลน์ที่เริ่มปฏิบัติงานกับการไฟฟ้าส่วนภาคจะมีอายุประมาณ 18 ปี ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการวิจัยนี้จะเลือกพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่มีอายุ 20 ปี ขึ้นไป เพื่อให้มีอายุงาน 2 ปี เพราะจะสามารถตอบคำถามในงานที่ทำได้ ส่วนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่มีอายุมากแล้ว แต่ไม่เกิน 35 ปี ซึ่งจะมีอายุงาน 16 ปี เพราะจะสามารถตอบคำถามไปในเชิงแนะนำเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานได้และเนื่องจากมีประสบการณ์การทำงานภาคสนามมาอย่างยาวนานก็จะสามารถบอกลถึงปัญหาของการทำงานให้กับผู้ทำการวิจัยได้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารได้แก่ รองผู้อำนวยการกองบำรุงรักษา, ผู้จัดการการไฟฟ้าหน้างาน, หัวหน้าแผนกปฏิบัติการสอทไลน์และหัวหน้าแผนกของการไฟฟ้าหน้างาน, หัวหน้าชุดสอทไลน์ จำนวน 18 คน พบว่า อายุงานน้อยที่สุดคือ 10 ปี อายุงานมากที่สุดคือ 40 ปี เนื่องจากบางท่านเป็นผู้บริหารของหน่วยงาน และเป็นหัวหน้าชุดทำงานจะมีประสบการณ์การทำงานและประสบการณ์ในการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและการบริหารชุดสอทไลน์มาหลายปีจึงมีความสามารถแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของงานสอทไลน์ได้เป็นอย่างดี

2.สรุปผลเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

2.1 การพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานหรือตำแหน่งงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการเพิ่มความรู้ทักษะวิชาชีพที่ปฏิบัติที่สำนักงาน โดยต้องการเพิ่มทักษะงานทางด้านเอกสาร เนื่องจากการปฏิบัติงานสอทไลน์จะต้องทำงานภาคสนามเพราะระบบการจ่ายไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ได้มีปกเสาไฟฟ้าที่ข้างถนนจึงทำให้การทำงานของสอทไลน์เป็นงานด้านปฏิบัติส่วนใหญ่ ดังนั้นงานด้านเอกสารจึงมีความสำคัญเพื่อเพิ่มความสามารถทำงานร่วมกับชุดอื่นๆ ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานในชุดเพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากร สมพงษ์ เกษมสิน (2513) ซึ่งเป็นความมุ่งหมายส่วนบุคคล (Employee Objective) หมายถึงการ ความมุ่งหมายของพนักงาน ที่จะปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อพัฒนาฝีมือในกาทำงานและเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น

2.2 การแก้ไขปัญหาในงานที่ทำของพนักงานช่างสอทไลน์เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี ผลการวิจัยพบว่าวิธีแก้ปัญหของพนักงานช่าง (สอทไลน์) จะทำโดยการปรึกษาหรือสอบถามผู้อื่น และนิยมสอบถามโดยการพูดคุยกับรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมทีม เนื่องจากการทำงานด้านสอทไลน์จะเป็นทีม โดยมีจำนวนผู้ปฏิบัติงานต่อชุดอ้างอิง กองฝีกอบรมช่างและสอทไลน์ (กฝช.) (2562) ดังนี้

- 1) สอทไลน์สอทสดิก จำนวน 7 คน ประกอบด้วยหัวหน้าชุด จำนวน 1 คน และลูกชุด จำนวน 6 คน
- 2) สอทไลน์กระเช้า 22 เควี จำนวน 6 คน ประกอบด้วยหัวหน้าชุด จำนวน 1 คน และลูกชุด จำนวน 5 คน
- 3) สอทไลน์กระเช้า 115 เควี จำนวน จำนวน 6 คน ประกอบด้วยหัวหน้าชุด จำนวน 1 คน และลูกชุด จำนวน 5 คน

ดังนั้นการแก้ปัญหจะทำการหาหรือและแก้ปัญหภายในชุดได้รวดเร็วและดีที่สุด

2.3 การวางแผนปฏิบัติงานเพื่อให้ได้เป้าหมายในเวลาที่กำหนด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานช่าง (สอทไลน์) ดำเนินการวางแผนงานแบบมีแบบแผน โดยการวางแผนแบบรายวันและการวางแผนงานตามสภาพหน้างานที่สำรวจแล้ว เพราะงานของสอทไลน์ต้องดำเนินการต่อจากงานด้านก่อสร้างเมื่อทำการก่อสร้างแล้วเสร็จก็จะต้องมีการปลดหรือเชื่อมสายไฟฟ้าโดยวิธีการทางด้าน

สอทไลน์ดังนั้นการวางแผนดำเนินการให้สำเร็จจะต้องทำการสำรวจหน้างานอย่างละเอียดและมีการวางแผนงานอย่างมีแบบแผนเพื่อให้การทำงานได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545) ซึ่งกล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงการจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยสามารถทำให้บรรลุเป้าหมาย (Goal) หรือให้บรรลุจุดหมายอาจเรียกว่า “ทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง (Do Thing Right)”

2.4 การสื่อสารในทีม หรือในหน่วยงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานช่าง (สอทไลน์) ให้ความสำคัญในการสื่อสารก่อนการเริ่มปฏิบัติงาน ทั้งนี้การสื่อสารจะเน้นสื่อสารโดยวาจา ซึ่งเป็นการพูดคุยหารือระหว่างทีม เพราะงานของสอทไลน์ต้องทำงานร่วมกับทีมช่างชุดต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ สิทธิวิ ศูเชิด (2565) ที่กล่าวว่าองค์กรต้องมีการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง และองค์กรต้องเอาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในเรื่องการเข้าใจเพื่อนร่วมทีมและทีมงานมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

2.5 วิธีการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ร่วมกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กร เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานช่าง (สอทไลน์) มีการทำงานที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร โดยเน้นการทำงานโดยใช้ข้อมูล ผ่านการสื่อสาร หรือสื่ออื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ

2.6 การเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานด้านระบบไฟฟ้า ที่ไม่ใช่งานด้านสอทไลน์ โดยกระบวนการพัฒนาทักษะจะดำเนินการโดยการเรียนรู้ทักษะจากรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ทำการสอนเป็นหลัก แต่ทั้งนี้ก็ยังอยากได้รับการเพิ่มทักษะต่างๆ ไปอีกด้วย โดยทักษะที่ต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมได้แก่ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ศวิตฉัตร จันทา (2564) ซึ่งกล่าวว่า องค์กรบริหารส่วนจังหวัดยโสธร มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนเข้ารับการอบรมเรื่องงานตรงกับที่ตนเองปฏิบัติ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน การเลื่อนระดับและการเลื่อนตำแหน่ง

2.7 วิธีการนำเสนอข้อมูลต่อคนอื่นในทีม หรือผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและน่าสนใจ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานช่าง (สอทไลน์) มักจะสื่อสารโดยการนำเสนอด้วยวาจา และเป็นการพูดคุยพร้อมทั้งหารือตามปกติผ่านการหาข้อมูลมาก่อนแต่ทั้งนี้ก็ยังไม่ได้ละทิ้งการนำเสนอผ่านสื่อ โดยสื่อที่นิยมใช้ในการนำเสนอคือคือ ผ่านการเขียนกระดาน White Board

3.วิธีการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์)

3.1 ความต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และต้องการศึกษาต่อด้านใดเพื่อพัฒนา ศักยภาพในงานด้านฮอทไลน์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ต้องการเรียนต่อหรือผ่าน การเรียนต่อมาแล้วทั้งหมด พร้อมกันนั้นผู้บริหารก็มีความต้องการที่จะส่งเสริมให้พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ทำการศึกษาต่อเพื่อพัฒนาการทำงานให้กับหน่วยงานได้มีประสิทธิภาพมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชิตา กมลเกียรติศักดิ์ (2563) ที่กล่าวว่าปัจจัยในการบริหารทรัพยากร มนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มี ความสำคัญมากหน่วยงานหรือผู้บริหารควรมีการส่งเสริมการเพิ่มความรู้ความสามารถ เพื่อให้ พนักงานนำเอาความรู้ความสามารถนั้นไปประยุกต์ใช้กับงานที่รับผิดชอบหรืองานอื่นๆ ที่ ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.2 ความต้องการที่ปรึกษาด้านเทคนิคจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ต้องการที่ปรึกษาทางด้านเทคนิค ในการทำงาน ช่างทั่วไป ทั้งนี้ผู้บริหารก็แนะนำให้หาผู้เชี่ยวชาญให้ตรงกับสิ่งที่พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ต้องการ เรียนรู้เนื่องจากฮอทไลน์ไม่ได้ต้องการอยากรู้ทุกเรื่อง และพบว่าสิ่งที่ฮอทไลน์ไม่ต้องการที่ปรึกษา เนื่องจากเป็นทีมที่ทำงานเฉพาะด้านมากๆ ทำให้การหาผู้เชี่ยวชาญมาทำการแนะนำในงานค่อนข้าง ยาก

3.3 ความต้องการให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่งานที่ทำอยู่ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) มีความต้องการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงาน โดยตำแหน่งหรือ หน้าที่ๆ ต้องการไปทำคือเปลี่ยนไปทำงานด้านบริการลูกค้า เนื่องจากพนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ทำงานทางด้านปฏิบัติการและอยู่ในงานด้านปฏิบัติตลอด ดังนั้นการเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงานจึง ต้องการเปลี่ยนหน้าที่ไปทำงานด้านบริการลูกค้า เพราะจะได้ออกจากการทำงานเดิมที่ปฏิบัติงานมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณีวรรณ ตนภู (2558) ที่กล่าวว่าบริษัทต้องมีการสนับสนุนการ หมุนเวียนงานที่ดี เพื่อให้พนักงานแสดงศักยภาพในการทำงานให้ดีที่สุด

3.4 ความต้องการให้มีพี่เลี้ยงหรือผู้ควบคุมงานเพื่อสอนเทคนิคในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ไม่ต้องการมีพี่เลี้ยงทางด้านเทคนิค เนื่องจากมีหัวหน้า งานทำการสอนและควบคุมงานอยู่หน้างานอยู่แล้ว ทั้งนี้ผู้บริหารก็ได้เสนอว่าเห็นว่าหัวหน้าชุดเป็น พี่เลี้ยงที่ดีที่สุดในการทำงาน พร้อมทั้งอยากให้ระบุช่วงอายุเท่าใดต้องเรียนรู้เรื่องไหน

3.5 ความต้องการได้รับโอกาสหรือได้รับมอบหมายให้ทำ ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน ช่าง (ฮอทไลน์) ต้องการได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม โดยเฉพาะงานทางด้านปรับปรุงระบบ

จำหน่าย เนื่องจากงานปรับปรุงระบบจำหน่ายเป็นงานที่เพิ่มความมั่นคงให้กับระบบการจ่ายไฟเมื่อระบบมั่นคงการทำงานสายทไลน์จะน้อยลงและภาระงานต่างๆ ทางด้านสายทไลน์ก็จะลดลงตามไปด้วย

3.6 การค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองของพนักงานช่าง (สายทไลน์) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานช่าง (สายทไลน์) ต้องการหาความรู้เพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ โดยเป็นการหาความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และ AI และทั้งนี้ผู้บริหารต้องการให้พนักงานช่างสายทไลน์หาความรู้จากระบบ e-Learning ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพราะมีความรู้ด้านอื่นๆ รองรับและเมื่อสายทไลน์ได้รับความรู้จากการเรียนก็จะนำไปใช้เพื่อพัฒนาตนเองในการทำงานให้กับหน่วยงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ปิณฑะแพทย์ (2563) ที่ได้ศึกษาถึงการพัฒนารูปแบบศักยภาพพนักงานเข้าใหม่สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมยุคเศรษฐกิจพลิกผัน พบว่า ศักยภาพของพนักงานเข้าใหม่ประกอบไปด้วย 3 มิติ 5 องค์ประกอบ โดยมีมิติด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลเป็นอันดับแรกที่ต้องคัดกรองหวัง เนื่องจากหากพนักงานในองค์กรมีความสามารถในด้านนี้สูงก็จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด

3.7 ความต้องการฝึกอบรมทักษะของพนักงานช่าง (สายทไลน์) ผลการวิจัยพบว่ามีความต้องการฝึกอบรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานสายทไลน์ โดยเป็นการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานเคเบิลใต้ดิน เนื่องจากสายทไลน์ชอบที่จะเรียนรู้ในงานสำคัญการวางระบบสายเคเบิลใต้ดินจะทำให้ได้เรียนรู้ทักษะทางด้านวิศวกรรมเพิ่มเติม อีกทั้งผู้บริหารมีความต้องการการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านปฏิบัติการก่อนเช่นการทำงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และต้องการให้อบรมเพื่อปรับทัศนคติแนวความคิดของคนเพื่อปรับเข้าหากัน

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สายทไลน์) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานช่าง (สายทไลน์) มีความต้องการปรับปรุงเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในงานด้านสายทไลน์ โดยมีสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติม คือต้องการใช้เครื่องทุ่นแรงหรือเครื่องมือที่มีน้ำหนักเบาใช้งานง่ายหรือใช้สะดวก และสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติมอีกคือการปรับปรุงระบบงานด้านมาตรฐานการทำงานและขั้นตอนการทำงานของพนักงานช่าง (สายทไลน์) พร้อมกันนี้ผู้บริหารยังต้องการให้มีการประชุมชุดสายทไลน์ทุกเดือน เพราะการทำงานค่อนข้างจะมีแต่งานที่ทำที่หน้างานมีความเมื่อยล้าในแต่ละวัน อีกทั้งต้องการให้เพิ่มความรู้จากการศึกษาเพิ่มและงานทางด้านสายทไลน์ และฝึกทักษะให้มีความชำนาญ พร้อมแนะนำการนำไอทีมาใช้ในงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และอยากให้มีการเพิ่มเติมการอบรมด้านจริยธรรม เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเป็นทีม

อภิปรายผลการวิจัยที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในงานวิจัย

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) สามารถสรุปได้ว่าการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์) คือการพัฒนาสมรรถนะหรือขีดความสามารถ ทักษะและทัศนคติ นั่นคือความรู้และทักษะพร้อมทั้งคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาเป็นวิถีคิดและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอันจะส่งผลสำเร็จตามมาตรฐานการดำเนินงานที่องค์กรได้กำหนดไว้ เขียนใน GotoKnow โดยครูเต๋ว (2008) โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพการทำงานได้แก่

1.1 ปัจจัยทางด้านทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงาน (Technical Competency) ของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ซึ่งพบว่าต้องการเพิ่มศักยภาพในงานโดยการเพิ่มความรู้ทักษะวิชาชีพที่ปฏิบัติที่สำนักงาน โดยต้องการเพิ่มทักษะงานทางด้านเอกสารเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้นและช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานในชุดเพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากร สมพงษ์ เกษมสิน (2513) ซึ่งเป็นความมุ่งหมายส่วนบุคคล (Employee Objective) หมายถึงการความมุ่งหมายของพนักงาน ที่จะปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อพัฒนาฝีมือในการทำงานและเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น

1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการแก้ปัญหา (Problem-Solving Skills) ซึ่งพนักงานช่าง (สอทไลน์) มักทำการแก้ปัญหาโดยการปรึกษาหรือสอบถามผู้อื่นและนิยมสอบถามโดยการพูดคุยกับรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมทีมที่มีความรู้และมีประสบการณ์ในการทำงานสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากร สมพงษ์ เกษมสิน (2513) ความมุ่งหมายขององค์กร (Institutional Objective) ความเน้นหนักในแง่ของส่วนรวมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลดำเนินการสูงที่สุด

1.3. ปัจจัยทางด้านทักษะการวางแผนและการจัดการ (Planning and Organizing Skills) พบว่าพนักงานช่าง (สอทไลน์) ดำเนินการวางแผนงานแบบมีแบบแผน โดยการวางแผนแบบรายวันและการวางแผนงานตามสภาพหน้างานที่สำรวจแล้ว เพราะงานของสอทไลน์ต้องดำเนินการต่อจากงานด้านก่อสร้างเมื่อทำการก่อสร้างแล้วเสร็จก็จะต้องมีการปลดหรือเชื่อมสายไฟฟ้าโดยวิธีการทางด้านสอทไลน์ดังนั้นการวางแผนดำเนินการให้สำเร็จจะต้องทำการสำรวจหน้างานอย่างละเอียดและมีการวางแผนงานอย่างมีแบบแผนเพื่อให้การทำงานได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากที่สุด สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากร สมพงษ์ เกษมสิน (2513) ซึ่งได้กล่าวถึงความมุ่งหมายขององค์กร (Institutional Objectives) เพื่อลดความสิ้นเปลืองในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน

1.4 ปัจจัยทางด้านทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) พบว่าพนักงานช่าง (สอทไลน์) ให้ความสำคัญในการสื่อสารก่อนการเริ่มปฏิบัติงาน ทั้งนี้การสื่อสารจะเน้นสื่อสารโดย วาจา ซึ่งเป็นการพูดคุยหรือระหว่างทีม เพราะงานของสอทไลน์ต้องทำงานร่วมกับทีมช่างชุดต่างๆ

1.5 ปัจจัยทางด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skills) พนักงานช่าง (สอทไลน์) มีการทำงานที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร โดยเน้นการทำงานโดยใช้ข้อมูล ผ่านการสื่อสาร หรือสื่ออื่นๆ

1.6 ปัจจัยทางด้านความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง (Learning and Development Skills): พบว่า พนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานด้านระบบไฟฟ้า ที่ไม่ใช่งานด้านสอทไลน์ โดยกระบวนการพัฒนาทักษะจะดำเนินการโดยการเรียนรู้ทักษะจากรุ่นพี่หรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ทำการสอนเป็นหลัก แต่ทั้งนี้ก็ยังอยากได้รับการเพิ่มทักษะ ทั่วๆ ไปอีกด้วย โดยทักษะที่ต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมได้แก่ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรารักษ์ วงศรีชู (2563) ที่กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ พบว่า ประสิทธิภาพและศักยภาพของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพิ่มมากขึ้น จากการนำเอาองค์ความรู้ใหม่ๆ มาใช้ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อพัฒนาการทำงาน

1.7 ทักษะในการนำเสนอ (Presentation Skills): พนักงานช่าง (สอทไลน์) มักจะสื่อสาร โดยการนำเสนอด้วยวาจาและเป็นการพูดคุยพร้อมทั้งหาหรือตามปกติผ่านการหาข้อมูลมาก่อนแต่ ทั้งนี้ก็ยังไม่ได้ละทิ้งการนำเสนอผ่านสื่อ โดยสื่อที่นิยมใช้ในการนำเสนอคือคือ ผ่านการเขียน กระดาน White Board

2. วิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาสภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

2.1 พนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการเรียนต่อหรือผ่านการเรียนต่อมาแล้วทั้งหมด พร้อมกันนั้นผู้บริหารก็มีความต้องการที่จะส่งเสริมให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) ทำการศึกษาต่อเพื่อพัฒนาการทำงานให้กับหน่วยงานได้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยสอดคล้องกับการพัฒนาบุคคล ตามแนวคิดของฐิระ (ฐิระ ประवालพฤษย์, 2538) คือกระบวนการที่ให้ความสำคัญในการดำเนินงาน ในองค์กรที่เน้นไปที่ "คน" โดยการส่งเสริมคุณวุฒิทางการศึกษาต่อเป็นสิ่งที่สำคัญมากในทาง ราชการและรัฐวิสาหกิจเพื่อพัฒนาบุคลากรในลักษณะนี้มากขึ้น ในองค์กรหรือหน่วยงานส่วนใหญ่ ที่มีแผนพัฒนาองค์กรควรส่งเสริมการศึกษาต่อของบุคคลเพื่อให้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถและ ประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต่อการสร้างคนตามแผนพัฒนาองค์กร

2.2 พนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการต้องการที่ปรึกษาทางด้านเทคนิค ในการทำงานช่างทั่วไป ทั้งนี้ผู้บริหารก็แนะนำให้หาผู้เชี่ยวชาญให้ตรงกับสิ่งที่พนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการ เรียนรู้เนื่องจากสอทไลน์ไม่ได้ต้องการอยากรู้ทุกเรื่อง และพบว่าสิ่งที่สอทไลน์ไม่ต้องการที่ปรึกษา เนื่องจากเป็นทีมที่ทำงานเฉพาะด้านมากๆ ทำให้การหาผู้เชี่ยวชาญมาทำการแนะนำในงานค่อนข้างยาก

2.3 พนักงานช่าง (สอทไลน์) มีความต้องการต้องการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงาน โดยตำแหน่งหรือหน้าที่ๆ ต้องการไปทำคือเปลี่ยนไปทำงานด้านบริการลูกค้า เนื่องจากพนักงานช่าง (สอทไลน์) ทำงานทางด้านปฏิบัติการและอยู่ในงานด้านปฏิบัติตลอด ดังนั้นการเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงานจึงต้องการเปลี่ยนหน้าที่ไปทำงานด้านบริการลูกค้า เพราะจะได้ออกจากการทำงานเดิมที่ปฏิบัติงานมา สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานคน (Human Resource Management (HRM): ทฤษฎีนี้เน้นการใช้แนวคิดและหลักการในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร รวมถึงการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเสริมสร้างทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการเติบโต

2.4 พนักงานช่าง (สอทไลน์) ไม่ต้องการมีพี่เลี้ยงทางด้านเทคนิค เนื่องจากมีหัวหน้างานทำการสอนและควบคุมงานอยู่หน้างานอยู่แล้ว ทั้งนี้ผู้บริหารก็ได้เสนอว่าเห็นว่าหัวหน้าชุดเป็นพี่เลี้ยงที่ดีที่สุดในการทำงาน พร้อมทั้งอยากให้ระบುವุ่ช่วงอายุเท่าใดต้องเรียนรู้เรื่องไหน ตามงานวิจัยของ พระมหาอิสรภานต์ จิตปัญโญ (2558) ซึ่งได้อธิบายถึงระบบการบริหารงานบุคคลที่สามารถแยกย่อยตามหน้าที่ ตามหลักการบริหารแบบระบบราชการ ซึ่งมาจากภาษาอังกฤษว่า Bureaucracy หมายถึงระบบของความสัมพันธ์ในการบังคับบัญชาโดยกำหนดขึ้นมาอย่างสมเหตุสมผล ซึ่งองค์กรที่จัดการในรูปแบบราชการให้ความสำคัญกับความมั่นคงขององค์กร ระบบอาวุโส กิจกรรมแบ่งหน้าที่เป็นงานๆ และแบ่งความชำนาญและการบริหารงานออกเป็นชั้นๆ แต่ทั้งนี้การมีพี่เลี้ยงของสอทไลน์ก็มีความสำคัญตามทฤษฎีดังกล่าว

2.5 พนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการได้รับมอบหมายงานเพิ่มเติม โดยเฉพาะงานทางด้านปรับปรุงระบบจำหน่าย เนื่องจากงานปรับปรุงระบบจำหน่ายเป็นงานที่เพิ่มความมั่นคงให้กับระบบการจ่ายไฟเมื่อระบบมั่นคงการทำงานสอทไลน์จะน้อยลงและภาระงานต่างๆ ทางด้านสอทไลน์ก็จะลดลงตามไปด้วย

2.6 พนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการหาความรู้เพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ โดยเป็นการหาความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์และ AI และทั้งนี้ผู้บริหารต้องการให้พนักงานช่างสอทไลน์หาความรู้จากระบบ e-Learning ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพราะมีความรู้ด้านอื่นๆ รองรับและเมื่อ

สอทไลน์ได้รับความรู้จากการเรียนก็จะนำไปใช้เพื่อพัฒนาตนเองในการทำงานให้กับหน่วยงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรารักษ์ วงศ์ศรีชู (2563) ที่กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ พบว่า ประสิทธิภาพและศักยภาพของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพิ่มมากขึ้นจากการนำเอาองค์ความรู้ใหม่ๆ มาใช้ร่วมกับการใช้ เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อพัฒนาการทำงาน

2.7 พนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องการฝึกอบรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานสอทไลน์ โดยเป็นการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานเคเบิลใต้ดินเนื่องจากสอทไลน์ชอบที่จะเรียนรู้ในงานสำคัญการวางระบบ สายเคเบิลใต้ดินจะทำให้ได้เรียนรู้ทักษะทางด้านวิศวกรรมเพิ่มเติม อีกทั้งผู้บริหารมีความต้องการ การอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านปฏิบัติการก่อนเช่นการทำงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และ ต้องการให้อบรมเพื่อปรับทัศนคติแนวความคิดของคนเพื่อปรับเข้าหากัน

3.การศึกษาโครงการในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

จากการวิจัยพบว่าต้องทำการศึกษาโครงการในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของ พนักงานช่าง (สอทไลน์) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแล้วมีโครงการที่เหมาะสมในการพัฒนาศักยภาพของ พนักงานช่าง (สอทไลน์) ดังต่อไปนี้

3.1 โครงการอบรมเพื่อการพัฒนานวัตกรรมและเครื่องมือทุ่นแรงในการทำงาน โดยมี รายละเอียดของโครงการดังต่อไปนี้

ชื่อโครงการ อบรมเพื่อการพัฒนา นวัตกรรมและเครื่องมือทุ่นแรงในการทำงาน

ระยะเวลาดำเนินการ จำนวน 14 วัน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ กองบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

หลักการและเหตุผล เนื่องจากเครื่องมือทุ่นแรงหรือนวัตกรรมชนิดใหม่ๆ ที่จะ นำมาใช้ในการทำงานเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของชุดสอทไลน์ โดยทางตรงคั้งนั้น เครื่องมือและนวัตกรรมจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาเครื่องมือทุ่นแรงหรือนวัตกรรมและเครื่องมือที่ทันสมัย

ขอบเขตงาน ดำเนินการในชุดสอทไลน์ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ทุกชุด

ผลตอบแทนของโครงการ ได้เครื่องมือทุ่นแรงหรือนวัตกรรมชนิดใหม่ๆ ที่จะ นำมาใช้ในการทำงานเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของชุดสอทไลน์

3.2 โครงการอบรมการทำงานด้านเอกสาร และงานด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง โดยมีรายละเอียดโครงการ ดังต่อไปนี้

ชื่อโครงการ อบรมการทำงานด้านเอกสาร และงานด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง

ระยะเวลาดำเนินการ จำนวน 7 วัน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ กองบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

หลักการและเหตุผล เนื่องจากสอทไลน์ปฏิบัติงานภาคสนามส่วนใหญ่ดั่งนั้นการเปลี่ยนสายงานหรือการขึ้นเป็นผู้บริหารในลำดับต้นจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพในงานด้านเอกสาร และงานด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง เพราะต้องนำเสนอานเพื่อให้ผู้บริหารอนุมัติตามที่ได้สั่งการ

วัตถุประสงค์ เพื่ออบรมให้ความรู้ด้านเอกสาร และงานด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง

ขอบเขตงาน ดำเนินการในชุดสอทไลน์ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ทุกชุด

ผลตอบแทนของโครงการ พนักงานช่าง (สอทไลน์) สามารถดำเนินการด้านเอกสารภายในแผนก พร้อมทั้งดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้าง ที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านสอทไลน์ได้ตามที่ผู้บริหารได้สั่งการ

3.3 โครงการอบรมเรื่องการติดตั้งและบำรุงรักษาสายเคเบิลใต้ดิน โดยมีรายละเอียดโครงการ ดังต่อไปนี้

ชื่อโครงการ โครงการอบรมเรื่องการติดตั้งและบำรุงรักษาสายเคเบิลใต้ดิน

ระยะเวลาดำเนินการ จำนวน 10 วัน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ กองบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

หลักการและเหตุผล เนื่องจากเป็นอีกทักษะงานที่ทางพนักงานช่าง (สอทไลน์) มีความสนใจที่จะเพิ่มเติมความรู้ทางด้านนี้ เพราะเป็นงานที่ทำหายและใช้ความรู้ทางด้านวิศวกรรมขั้นสูงในหลายๆ ขั้นตอนของการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการให้ความรู้และฝึกทักษะเกี่ยวกับการติดตั้งและบำรุงรักษาสายเคเบิลใต้ดิน

ขอบเขตงาน ดำเนินการในชุดสอทไลน์ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ทุกชุด

ผลตอบแทนของโครงการ เพื่อให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) สามารถดำเนินการติดตั้งและบำรุงรักษาสายเคเบิลใต้ดินในระบบจำหน่ายได้

3.4 โครงการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการสื่อสารร่วมกับผู้อื่น

ชื่อโครงการอบรมการพัฒนาทักษะในการสื่อสารร่วมกับผู้อื่น

ระยะเวลาดำเนินการ จำนวน 3 วัน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ กองบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

หลักการและเหตุผล เนื่องจากพนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องใช้ทักษะในการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารต้องใช้ทั้งในงานที่อยู่และในชีวิตประจำวัน พร้อมทั้งเมื่อการสื่อสารมีประสิทธิภาพที่ดีจะทำให้งานที่ทำออกมามีประสิทธิภาพที่ดีไปด้วย และยังสามารถจะสร้างความมั่นใจให้พนักงานช่าง (สอทไลน์) ในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นและการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ก็จะเป็นไปด้วยความราบรื่นเช่นเดียวกัน

วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่นและผู้บังคับบัญชา
ภายในหน่วยงาน

ขอบเขตงาน ดำเนินการในชุดสอทไลน์ในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาค
กลาง) จ.ชลบุรี ทุกชุด

ผลตอบแทนของ โครงการ พนักงานช่าง (สอทไลน์) สามารถสื่อสารได้ดีและมี
ประสิทธิภาพสูง

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการวิจัยที่ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกพร้อมทั้งการประชุมกลุ่ม แล้วดำเนินการ
วิเคราะห์ข้อมูล พบว่ามีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1.ศักยภาพการทำงานของของสอทไลน์มีความสัมพันธ์กับการพัฒนางานด้านระบบไฟฟ้า
เป็นอย่างมากเนื่องจากชุดสอทไลน์ต้องดำเนินการปฏิบัติงานในทักษะในการทำงานที่ชุดงานหรือ
ช่างด้านอื่นๆ ไม่สามารถทำงานแทนได้ ดังนั้นทักษะต่างๆ ในการพัฒนาความสามารถทางด้าน
บุคคลและทีมงานจึงมีความจำเป็นอย่างสูง

2.พนักงานช่าง (สอทไลน์) ต้องทำการฝึกทักษะอื่นๆ อาทิเช่น ทักษะด้านคอมพิวเตอร์
ทักษะด้านช่างติดตั้งและบำรุงรักษาสายเคเบิลใต้ดิน เพิ่มเติมเพื่อก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนงานเพื่อไป
ทำงานด้านอื่นๆ ภายในองค์กร หรือเพื่อเป็นผู้บริหารในระดับต้นต่อไป

3.งานทางด้านสอทไลน์เป็นงานที่หนัก พนักงานช่าง (สอทไลน์) ไม่สมควรที่จะทำงานไป
จนอายุมากๆ ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพในการทำงานทุกด้านจึงจำเป็นเพื่อเตรียมความพร้อมในการ
เข้าสู่การเปลี่ยนงานเพื่อไปทำงานด้านอื่นๆ ภายในองค์กร หรือเพื่อเป็นผู้บริหารในระดับต้นต่อไป

4.การนำเอาองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาเพิ่มพูนความสามารถซึ่งนำมาใช้ในปฏิบัติงานจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน และการพัฒนางานที่สอดคล้องกับงานที่ตนเองได้ดำเนินการก็จะเป็นการเพิ่มสมรรถนะรายบุคคลและเพิ่มศักยภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปเห็นควรจะมีการพิจารณาสิ่งที่ต้องการเพิ่มเติมในการพัฒนาศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและจัดการภายใต้การปรับเปลี่ยนโครงสร้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์) และทีมงานอย่างไร



บรรณานุกรม

- Chouhan, V. S., & Srivastava, S. (2014, 01/01). Understanding Competencies and Competency Modeling — A Literature Survey. *IOSR Journal of Business and Management*, 16, 14-22. <https://doi.org/10.9790/487X-16111422>
- Pragya Sharma Jain. (2017). Competence Development at the Workplace: a conceptual framework. *JK International Journal of Management and Social Science*, 1(1).
- Vathanophas V. & Thai-ngam. (2007). Competency requirements for effective job performance in the Thai public sector. *Contemporary Management Research*, 3, 45-47.
- กองฝึกรอบรณช่างและหอทไลน (กฝช.). (2562). คู่มือช่างหอทไลน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2554). รวมประวัติความเป็นมา. <https://www.pea.co.th/>เกี่ยวกับเรา/ประวัติความเป็นมา
- เขียนใน GotoKnow โดยครูแต้ว. (2008). การพัฒนาศักยภาพ. <https://www.gotoknow.org/posts/207435>
- คทาวิฑู พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการบริหารงาน. กองตรวจคนเข้าเมือง. ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการ ตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2 มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. กรุงเทพมหานคร.
- คู่มือพนักงานหอทไลน. (2546). แผนกวิชาการหอทไลน. กองมาตรฐานความปลอดภัย. ฝ่ายมาตรฐานความปลอดภัย. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- จันทร์ท่า มั่งคามี. (2562). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ภายใต้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. รวมบทความรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตรวราธรณ ฉาวรวงศ์สกุล. (2554). การศึกษาปัจจัยกระบวนการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ มหาวิทยาลัยศิลปากร].

จิระพงษ์ ตันตระกูล. (2550). ความรู้และทัศนคติในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการซ่อมบำรุงรักษาของพนักงานรถไฟฟ้ามหานคร (BTS) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร].

จิราพร ชุมบางหม้ง. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร บริษัท สยามธุรกิจ จำกัด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา].

จุฑารัตน์ ปิ่นทะแพทย์. (2563). การพัฒนารูปแบบศักยภาพพนักงานเข้าใหม่สำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมยุคเศรษฐกิจพลิกผัน วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ปีที่ 30 ฉบับที่ 2 (เม.ย. - มิ.ย. 2563), 324-332.

ชาคริต ศรีขาว. (2551). ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิสกั้น (ไทยแลนด์) จำกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

จีระ ประवालพฤษย์. (2538). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม (*Personnel Development and Training*).

ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์, ป. พ. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ (*Sampling Strategies for Qualitative Reserch*). วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ, ฉบับที่ 2 ตุลาคม-ธันวาคม 2559, 32.

ปริญันท์ ประยูรศักดิ์. (2561). การสรรหาและบรรจุพนักงาน. ศูนย์บริการสื่อและสิ่งพิมพ์กราฟ ฟิคไซท์.

พนอพันธ์ จาตุรงค์กุล. (2550). การศึกษาสมรรถนะการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตกรณีศึกษา บริษัทพีเค จำกัด ที่ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรม.

http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/09162/chapter2.pdf

พระปลัดสมเกียรติ อู่สุโร. (2564, มกราคม-สิงหาคม 2564). การบริหารงานบุคคลในยุคดิจิทัล. บัณฑิตศึกษาปริทรรศน์, ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 71-84.

พระมหาอิสริกานต์ จิตบุญโญ. (2558). การบริหารงานบุคคลในองค์กรสมัยใหม่. พุทธจักร 5(69), 17-28.

พิมพ์ลักษณ์ อยู่วัฒนา. (2557). แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน เครื่องมือบริการสาธารณสุข
จังหวัดสมุทรสงคราม

มณีวรรณ ดนญ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทเอสซีแอลแมนูแฟก
เจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม, ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 544-550.

วิมลศิริ วิเศษสมบัติ. (2562). การพัฒนาบุคลากร [Interview].

วุฒิกกร ชูพาณิชย์. (2562). การเข้าใจความรู้สึกของพนักงานในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการเพิ่มผลิต
ภาพที่มีประสิทธิภาพสูงสุดขององค์กร. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ปีที่
2 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2562 17-34.

ศวิตฉันท์ จันทา. (2564). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองช่าง องค์การบริหารส่วน
จังหวัดยโสธร. วารสารวิชาการรัตนบุศย์ (RATANABUTH JOURNAL), ปีที่ 3 ฉบับที่ 2, 59-069.

ศาสตราจารย์ ทองแรง. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี]. อุบลราชธานี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ส. ห. แ. ส. ว. (2545). ทฤษฎีองค์การ ฉบับมาตรฐาน. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2513). การบริหารงาน.

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.). (2562). ความเป็นมาของ อีอีซี.

<https://www.eeco.or.th/th/government-initiative/why-ec>

สิริวดี ชูเจ็ด. (2565). การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ. วารสารวไลยอลงกรณ์
ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 1, 223-238.

สุรารักษ์ วงศ์ศรีชู. (2563). การพัฒนาบุคลากรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระ
นคร].

อนิวัช แก้วจันทงศ์. (2552). การจัดการทรัพยากรมนุษย์.

อรพินท์ บุญสิน. (2564). การประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถทำนายหรือพยากรณ์อุปนิสัย พฤติกรรมการทำงาน สมรรถนะในการทำงาน ความสำเร็จในงาน และการปรับปรุงศักยภาพในการทำงานของพนักงาน การรถไฟแห่งประเทศไทย. วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร, ปีที่ 23 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2564.

อัญชิตา กมลเกียรติ์กิตติ. (2563). ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เล-ไมล์ แอร์ จำกัด. *Verdian E-Journal, Volume 12 Number 2*, 1361-1381.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
คำถามในงานวิจัย



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
Graduate school of Commerce Burapha University
169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

คำถามในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก(In-depth interview)สำหรับพนักงานช่าง
(ฮอทไลน์)

เรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์) ที่
ปฏิบัติงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี”

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

คำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เก็บข้อมูลประกอบการทำงานนิพนธ์
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศ
2. อายุ
3. ตำแหน่งงาน
4. อายุงาน

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์)

1. ท่านคิดว่าควรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานหรือตำแหน่งงานที่ท่านทำอย่างไร
2. เมื่อพบปัญหาในงานที่ทำ ท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาอย่างไร เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี
3. ท่านวางแผนการปฏิบัติงานอย่างไรให้สำเร็จตามเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด
4. ท่านมีวิธีการสื่อสารกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรอย่างไร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน
5. ท่านมีวิธีการทำงานร่วมกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรอย่างไร เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

6. ท่านได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ อะไรบ้างเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
7. ท่านมีวิธีนำเสนอข้อมูลต่อคนอื่นในทีม หรือผู้บังคับบัญชาอย่างไร เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและน่าสนใจ

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์)

1. ท่านต้องการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือไม่ และศึกษาต่อด้านใด
2. ท่านต้องการที่ปรึกษาด้านเทคนิคจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ด้านใดบ้าง
3. ท่านต้องการให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่งานที่ทำอยู่หรือไม่ และต้องการสับเปลี่ยนไปทำในตำแหน่งใด
4. ท่านต้องการให้มีพี่เลี้ยงหรือผู้ควบคุมงานเพื่อสอนเทคนิคในการทำงานหรือไม่ เพราะเหตุใด
5. มีงานใดบ้างที่ท่านต้องการได้รับโอกาสหรือได้รับมอบหมายให้ทำ
6. ท่านมั่นใจว่าหากความรู้ด้วยตนเองในเรื่องใดบ้างและอย่างไร
7. ท่านต้องการฝึกอบรมทักษะด้านใดบ้างและอย่างไร

ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (ฮอทไลน์)

ท่านมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาทักษะของพนักงานช่างอย่างไร



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate school of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข

อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

**คำถามในการสัมภาษณ์แบบ Focus Group สำหรับผู้บริหารและหัวหน้าชุดออนไลน์
เรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (ออนไลน์) ที่ปฏิบัติงาน
ภายในการไฟฟ้าส่วนส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี”**

คำถามในการสัมภาษณ์ชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เก็บข้อมูลประกอบการทำงานนิพนธ์
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศ
2. อายุ
3. ตำแหน่งงาน
4. อายุงาน

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (ออนไลน์)

1. ท่านคิดว่าพนักงานช่าง (ออนไลน์) ควรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานหรือตำแหน่งงานอะไรบ้าง
2. เมื่อพบปัญหาในงานที่ทำ พนักงานช่าง (ออนไลน์) ควรแก้ไขปัญหอย่างไร เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี

3. พนักงานช่าง (สอทไลน์) ควรวางแผนการปฏิบัติงานอย่างไรให้สำเร็จตามเป้าหมายภายในเวลาที่กำหนด
4. พนักงานช่าง (สอทไลน์) ควรสื่อสารกับคนอื่นในทีมงานในแผนก หรือในองค์กรอย่างไร เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน
5. พนักงานช่าง (สอทไลน์) ควรทำงานร่วมกับคนอื่นในทีม หรือในองค์กรอย่างไร เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย
6. พนักงานช่าง (สอทไลน์) ควรเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ๆ อะไรบ้างและอย่างไรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
7. พนักงานช่าง (สอทไลน์) ควรมีวิธีนำเสนอข้อมูลต่อคนอื่นในทีม หรือผู้บังคับบัญชาอย่างไร เพื่อให้ข้อมูลที่ครบถ้วนและน่าสนใจ
8. พนักงานช่าง (สอทไลน์) ควรจะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้าหรือเติบโตในวิชาชีพอย่างไร

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

1. ท่านคิดว่าพนักงานช่าง (สอทไลน์) ควรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นหรือไม่ และศึกษาต่อด้านใด
2. ท่านคิดว่าควรมีที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ให้คำแนะนำแก่พนักงานช่าง (สอทไลน์) ในด้านใดบ้าง
3. ท่านคิดว่าพนักงานช่าง (สอทไลน์) ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนหน้าที่งานที่ทำอยู่หรือไม่ และต้องการให้สับเปลี่ยนไปทำในตำแหน่งใด
4. ท่านคิดว่าควรจัดให้มีพี่เลี้ยงหรือผู้ควบคุมงานเพื่อสอนเทคนิคในการทำงานแก่พนักงานช่าง (สอทไลน์) หรือไม่เพราะเหตุใด
5. พนักงานช่างฯ ควรได้รับโอกาสหรือได้รับมอบหมายงานอะไรให้ทำเพิ่มเติมบ้าง
6. ท่านคิดว่าพนักงานช่าง (สอทไลน์) ควรค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองในเรื่องใดบ้าง
7. ท่านต้องการฝึกอบรมทักษะด้านใดบ้างให้กับพนักงานช่าง (สอทไลน์)

ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

ท่านมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์) อย่างไรบ้าง



ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

(Internal Objective Congruency : IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อเรื่อง : แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายใน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี
ชุดคำถาม สำหรับกลุ่มพนักงานช่างสอทไลน์

แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าคะแนนความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Internal Objective

Congruency : IOC) ผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อ
ไม่

น้อยกว่า 0.5 คังตารางสรุปคะแนนแบบทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ดังนี้
1 หมายถึง สอดคล้อง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ -1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

ประเด็นคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
1. เพศ	1	1	1	1	ผ่าน
2. อายุ	1	1	1	1	ผ่าน
3. ตำแหน่งงาน	1	1	1	1	ผ่าน
4. อาชีพ	1	1	1	1	ผ่าน

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของพนักงานช่างสอทไลน์

ประเด็นคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
1. หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน ปัจจุบันเป็นอย่างไร และเกี่ยวข้องกับ กระบวนการทำงานในชุดสอทไลน์อย่างไร บ้าง	1	1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุง ข้อความ
2. ท่านคิดว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ผ่านมาของผู้บริหารเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร	1	1	1	1	ผ่านแต่ให้ปรับปรุง ข้อความ

ประเด็นคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
3. ทีมงานฮอตไลน์ของท่านสามารถปฏิบัติตามครบตามหน้าที่ที่มอบหมายให้ไว้หรือไม่อย่างไร	1	1	1	1	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงข้อความ
4. เมื่อมีการเปลี่ยนรูปแบบของการทำงานแบบอื่นๆ ให้ทีมงานฮอตไลน์ของท่านปฏิบัติตามแล้วพบปัญหาอะไรบ้างหรือไม่อย่างไร	1	1	1	1	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงข้อความ
5. ประสิทธิภาพของงานฮอตไลน์ของท่านเป็นอย่างไรเมื่อเทียบทักษะการทำงานที่ผ่านมา	1	1	1	1	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงข้อความ
6. ท่านคิดว่าทักษะที่ตัวท่านมีในปัจจุบันควรได้รับการพัฒนาทักษะอะไรเพิ่มเติมโดยเรียงตามลำดับความสำคัญ	1	1	1	1	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงข้อความ

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (ฮอตไลน์)

ประเด็นคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
1. ในปัจจุบันศักยภาพในการทำงานของพนักงานช่าง (ฮอตไลน์) มีการพัฒนาด้วยวิธีการใดบ้าง และท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาอย่างไร	1	1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงข้อความ
2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อนโยบายและแผนการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (ฮอตไลน์) ในปีที่ผ่านมา	1	1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงข้อความ
3. ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (ฮอตไลน์) และท่านมีข้อเสนอแนะให้องค์กรปรับปรุงปัจจัยเหล่านี้อย่างไร เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงข้อความ

ประเด็นคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
4. ปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทออนไลน์) และท่านมีข้อเสนอแนะให้องค์กรอย่างไร เพื่อสามารถจัดอุปสรรค ทำให้การพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทออนไลน์) ให้มีมากยิ่งขึ้น	1	1	0	0.66	ผ่านแต่ให้ปรับปรุงข้อความ

ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทออนไลน์)

ประเด็นคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
ท่านมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทออนไลน์) อย่างไร	1	1	1	1	ผ่าน

ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

(Internal Objective Congruency : IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ

ชื่อเรื่อง : แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายใน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี
คำถาม สำหรับกลุ่มผู้บริหารและหัวหน้าชุดสอทไลน์

แสดงผลการวิเคราะห์หาค่าคะแนนความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ (Internal Objective

Congruency : IOC) ผู้วิจัยได้กำหนดค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (IOC) ของแต่ละข้อ
ไม่

น้อยกว่า 0.5 คังตารางสรุปคะแนนแบบทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1 หมายถึง สอดคล้อง 0 หมายถึง ไม่แน่ใจ -1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

ประเด็นคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล/ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
1. เพศ	1	1	1	1	ผ่าน
2. อายุ	1	1	1	1	ผ่าน
3. ตำแหน่งงาน	1	1	1	1	ผ่าน
4. อาชีพ	1	1	1	1	ผ่าน

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะของพนักงานช่างชุดสอทไลน์

ประเด็นคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล/ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
1. ท่านคิดว่าการประเมินผลงานของ พนักงานช่าง (สอทไลน์) ที่ผ่านมาจาก หน่วยงานท่านมีมีปัญหอย่างไรและควร ได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างไร	1	1	1	1	ผ่านแต่ต้องปรับปรุง ข้อความ

ประเด็นคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล/ข้อเสนอแนะ
	1	2	3		
2. ทีมงานสอทไลน์ของท่านสามารถปฏิบัติงานครบตามหน้าที่ที่มอบหมายให้ไว้หรือไม่อย่างไร	1	1	1	1	ผ่านแต่ต้องปรับปรุง ข้อความ
3. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำงานแบบอื่นๆ ให้ทีมงานสอทไลน์ของท่านปฏิบัติงานแล้วพบปัญหาอะไรบ้างหรือไม่อย่างไร	1	1	1	1	ผ่านแต่ต้องปรับปรุง ข้อความ
4. ประสิทธิภาพของงานสอทไลน์ในหน่วยงานของท่านเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับอายุงานและทักษะการทำงานที่ผ่านมา	1	1	1	1	ผ่านแต่ต้องปรับปรุง ข้อความ

ส่วนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

ประเด็นคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
1. ในปัจจุบันทักษะการทำงานของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ในหน่วยงานของท่านมีการพัฒนาด้วยวิธีการใดบ้าง และท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาอย่างไร	1	1	0	0.66	ผ่านแต่ต้องปรับปรุง ข้อความ
2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อนโยบายและแผนการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ในหน่วยงานท่านในปีที่ผ่านมา	1	1	0	0.66	ผ่านแต่ต้องปรับปรุง ข้อความ
3. ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ในหน่วยงานของท่านและท่านมีข้อเสนอแนะให้องค์กรปรับปรุงปัจจัยเหล่านี้อย่างไร เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ให้มีเพิ่มมากขึ้น	1	1	0	0.66	ผ่านแต่ต้องปรับปรุง ข้อความ

ประเด็นคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
4. ปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ในหน่วยงานของท่านและท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไร เพื่อสามารถจัดอุปสรรค ทำให้การพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์) ให้มีมากยิ่งขึ้น	1	1	0	0.66	ผ่านแต่ต้องปรับปรุง ข้อความ

ส่วนที่ 4 แนวคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการศึกษาการพัฒนาศักยภาพของพนักงานช่าง (สอทไลน์)

ประเด็นคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ			คะแนน IOC	สรุปผล
	1	2	3		
ท่านมีข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนาทักษะของพนักงานช่าง (สอทไลน์) อย่างไร	1	1	1	1	ผ่าน



ภาคผนวก ค
เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม งานมาตรฐานและจริยธรรมในการวิจัย โทร. ๒๖๒๐

ที่ อว ๘๑๐๐/- วันที่ ๓๐ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งสำเนาเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เรียน นายศานิต สมบูรณ์

ตามที่ท่าน ได้ยื่นเอกสารคำร้องเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา รหัสโครงการวิจัย G-HU295/2566(E2) โครงการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (ออลไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี นั้น

บัดนี้ โครงการวิจัยดังกล่าว ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับโครงการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรี ชุดที่ 4 (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม ในฐานะผู้ประสานงาน จึงขอส่งสำเนาเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน ๑ ฉบับ เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย และเอกสารเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยประทับตรารับรองเรียบร้อยแล้ว มายังท่าน เพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นางสาวพิมลพรรณ เลิศล้ำ

(นางสาวพิมลพรรณ เลิศล้ำ)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สำหรับโครงการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรี

ชุดที่ 4 (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

สำเนา

ที่ IRB4-005/2567



เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : G-HU295/2566

โครงการวิจัยเรื่อง : แนวทางการพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานช่าง (ออนไลน์) ที่ปฏิบัติงานภายใน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

หัวหน้าโครงการวิจัย : นายศานิต สมบูรณ์

หน่วยงานที่สังกัด : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการหลัก (สารนิพนธ์/ งานนิพนธ์/ : ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์
วิทยานิพนธ์/ คุชฎีนิพนธ์)

หน่วยงานที่สังกัด : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

วิธีพิจารณา : Exemption Determination Expedited Reviews Full Board

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัย
ดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ไม่มีการ
ล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ฉบับที่ 3 วันที่ 9 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2566
2. โครงการวิจัยฉบับภาษาไทย ฉบับที่ 1 วันที่ 19 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2566
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ 1 วันที่ 27 เดือน กันยายน พ.ศ. 2566
4. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ 1 วันที่ 27 เดือน กันยายน พ.ศ. 2566
5. แบบเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น แบบบันทึกข้อมูล (Data Collection Form)
แบบสอบถาม หรือสัมภาษณ์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ฉบับที่ 1 วันที่ 27 เดือน กันยายน พ.ศ. 2566
6. เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี) ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. -

วันที่รับรอง : วันที่ 3 เดือน มกราคม พ.ศ. 2567

วันที่หมดอายุ : วันที่ 3 เดือน มกราคม พ.ศ. 2568

ลงนาม นางสาวพิมพ์พรรณ เลิศล้ำ
(นางสาวพิมพ์พรรณ เลิศล้ำ)

สำเนา

ผู้วิจัยทุกท่านที่ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด โดยใช้เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Participant Information Sheet) (AF 06-02), เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Consent Form) (AF 06-03), แบบสัมภาษณ์ และ/หรือแบบสอบถาม รวมถึงเอกสารอื่น ๆ เช่น ใบประชาสัมพันธ์ หรือ ประกาศเชิญชวนเข้าร่วมโครงการ เป็นต้น
ที่ผ่านการรับรองและประทับตราจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา แล้วเท่านั้น
2. ผู้วิจัยมีหน้าที่ส่งแบบรายงานความก้าวหน้าของการวิจัย (Progress Report Form) (AF 09-01) ต่อคณะกรรมการ ตามเวลาที่กำหนดหรือเมื่อได้รับการร้องขอ
3. การรับรองโครงการวิจัยของคณะกรรมการฯ มีกำหนด 1 ปี หลังจากวันที่คณะกรรมการฯ มีมติให้การรับรอง หากการวิจัยไม่สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยสามารถยื่นขอต่ออายุการรับรองโครงการวิจัย อย่างน้อย 30 วัน ก่อนวันหมดอายุตามที่กำหนดไว้ในเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
4. หากมีการแก้ไขเพิ่มเติมโครงการวิจัย เช่น เปลี่ยนแปลงหัวข้อโครงการวิจัย/ เพิ่มเดิมผู้ร่วมวิจัย การแก้ไข หรือเพิ่มเติมวิธีดำเนินการวิจัย การแก้ไขการสะกดคำ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องยื่นขอแก้ไขเพิ่มเติมโครงการวิจัย โดยส่งแบบรายงานการแก้ไขเพิ่มเติมโครงการวิจัย (Amendment Form) (AF 08-01) ต่อคณะกรรมการฯ โดยอ้างอิงรหัสโครงการวิจัยที่ได้รับไว้ และต้องระบุรายละเอียดให้ชัดเจนว่ามีการเปลี่ยนแปลงอะไร อย่างไร และเหตุผลที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ ในกรณีการเปลี่ยนแปลงหัวข้อโครงการวิจัย/ เพิ่มเดิมผู้ร่วมวิจัยท่านใหม่ให้แนบประวัติมาด้วย
5. ผู้วิจัยมีหน้าที่รายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์อันตรายที่เกิดขึ้นกับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ภายในระยะเวลาที่กำหนดในวิธีดำเนินการมาตรฐาน (Standard Operating Procedures, SOPs) ให้แก่คณะกรรมการฯ ตามแบบรายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์อันตราย (Serious Adverse Event (SAE) Report Form) (AF 10-01)
6. ผู้วิจัยมีหน้าที่รายงานให้คณะกรรมการฯ ทราบ เมื่อมีการยุติโครงการวิจัยก่อนกำหนด หรือการระงับโครงการวิจัยโดยผู้วิจัยหรือผู้สนับสนุนวิจัย พร้อมทั้งคำอธิบายเป็นลายลักษณ์อักษรโดยละเอียดถึงสาเหตุของการยุติหรือระงับโครงการวิจัย ตามแบบรายงานการยุติโครงการวิจัยก่อนกำหนด (Study Termination Memorandum) (AF 12-01)
7. ผู้วิจัยมีหน้าที่ส่งแบบรายงานการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด (Non-compliance / Protocol Deviation / Protocol Violation Report) (AF 13-01) ให้คณะกรรมการฯ และผู้สนับสนุนทันทีที่ตรวจพบ หรือได้รับรายงานว่ามีการปฏิบัติไม่ตรงกับขั้นตอนที่ระบุไว้ในโครงการวิจัย หรือข้อ กำหนดของคณะกรรมการฯ
8. เมื่อสิ้นสุดโครงการวิจัย ผู้วิจัยมีหน้าที่ส่งแบบรายงานสรุปผลการวิจัย (Final Report) (AF 11-01) ให้คณะกรรมการฯ ทราบ ภายใน 30 วัน หลังจากสิ้นสุดการดำเนินการวิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ศานิต สมบูรณ์
วัน เดือน ปี เกิด	9 สิงหาคม 2519
สถานที่เกิด	อุบลราชธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 127/588 หมู่ที่ 3 ต.เสม็ด อ.เมือง จ.ชลบุรี 20000
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	ผู้อำนวยการกองบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
รางวัลหรือทุนการศึกษา	ทุนการศึกษาปริญญาโท ด้านบริหารธุรกิจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค