



การพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างสำนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

จตุรงค์ วุฒินาม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

การพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างสำนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี



จตุรงค์ วุฒินาม

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

The development of a cooperation model between registered companies.
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY AREA 2 (CENTRAL) CHONBURI PROVINCE.



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 จตุรงค์ วุฒินาม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

.....

(ดร.ชนิสรา แก้วสุวรรณค์)

..... ประธาน

(ดร.ศักดิ์ชาย จันทร์เรือง)

..... กรรมการ

(ดร.ศุภสิทธิ์ เลิศบัวสิน)

..... กรรมการ

(ดร.ชนิสรา แก้วสุวรรณค์)

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณี พิมาพันธุ์ศรี)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิทวัส แจ่มเอียด)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

64710051: สาขาวิชา: -; บธ.ม. (-)

คำสำคัญ: กิจกรรมธุรกิจเสริม, การพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน
จตุรงค์ วุฒินาม : การพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้
รับจ้างสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี. (The development of a
cooperation model between registered companies. PROVINCIAL ELECTRICITY
AUTHORITY AREA 2 (CENTRAL) CHONBURI PROVINCE.) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์:
ชนิสรา แก้วสวรรค์ ปี พ.ศ. 2567.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างบริษัทที่
ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี
และจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ในกิจกรรมอื่นที่มีดำเนินการอยู่ จำนวน 116 ราย เครื่องมือที่
ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับลักษณะของกิจการ จำนวนพนักงาน รายได้ต่อเดือน การ
ได้รับรองเครดิตจากธนาคาร จำนวนงานต่อปี อายุของกิจการ แบบสอบถามการจัดการความสัมพันธ์
ร่วมกับคู่ค้ามีปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ด้านความไว้วางใจ ด้านความร่วมมือ ด้าน
ความสัมพันธ์ระยะยาว และด้านการตอบสนองความต้องการ แบบสอบถามผลการดำเนินงานมีปัจจัย
4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า ด้านการเงิน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา การ
วิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐาน และสถิติเชิง
อนุมาน (Inferential statistic) ซึ่งได้แก่ Independent Sample (t-test) One-Way ANOVA และ
Multiple Regression Analysis

การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมมีอิทธิพลกับผล
การดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี
โดยที่ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ ดังนั้นควรสร้างช่อง
ทางการแบ่งปันข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกฝ่ายรับทราบอย่างทันท่วงที เนื่องจากงานมีความกดดัน มี
ความเสี่ยง และต้องทำงานให้เสร็จทันต่อเวลาที่กำหนด และควรมีการกำหนดแผนการพัฒนา
ความสัมพันธ์เป็นนโยบายหลักและดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยการแบ่งตามกลุ่มงานเพื่อให้งาน
บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งควรกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานระหว่างกันให้ชัดเจน
เพื่อเพิ่มความใกล้ชิดในการทำงาน และสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันระยะยาวต่อไปในอนาคต



64710051: MAJOR: -; M.B.A. (-)

KEYWORDS: Additional business activities, Managing relationships with partners

JATURONG VUDHINAM : THE DEVELOPMENT OF A COOPERATION MODEL BETWEEN REGISTERED COMPANIES. PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY AREA 2 (CENTRAL) CHONBURI PROVINCE.. ADVISORY COMMITTEE: CHANISARA KAEOSAWAN, 2024.

This research aimed to study the development of relationships between companies registered as contractors in supplementary business activities with the Provincial Electricity Authority Region 2 (Central Region), Chonburi Province, and to manage relationships between companies registered as contractors in supplementary business activities with the Provincial Electricity Authority Region 2 (Central Region), Chonburi Province in other activities that were currently in operation, totaling 116 cases. The research instruments consisted of questions regarding the nature of the business, number of employees, monthly income, credit approval from the bank, number of jobs per year, and age of the business. The questionnaire on managing relationships with business partners consisted of 5 factors: communication, trust, cooperation, long-term relationships, and meeting needs. The questionnaire on performance consisted of 4 factors: internal processes, customers, finance, and learning and development. The data analysis used SPSS for Windows to analyze basic statistics and inferential statistics, including Independent Sample (t-test), One-Way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The management of relationships with contractors' business partners in supplementary business activities has an influence on the performance of contractors in supplementary business activities with the Provincial Electricity Authority, Region 2 (Central Region), Chonburi Province, while the factor of demand response has no relationship with other variables. Therefore, a clear information sharing channel should be created so that all parties are informed in a timely manner. Because the work is stressful, risky, and must be completed on time, a relationship development plan should be set as the main policy and continuously

implemented by dividing it by work groups so that the work achieves the specified goals. In addition, there should be a clear coordination officer between each other to increase closeness in working and build mutual trust in the long term in the future.



กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ชนิสรา แก้วสวรรค์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบรวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามและเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ครอบครัว และเพื่อนนิสิต ที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่บุพการี บุรพอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จ มาจนตราบเท่าทุกวันนี้

จตุรงค์ วุฒินาม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมุติฐานของการวิจัย.....	5
กรอบขั้นตอนการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์.....	8
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ความสำคัญของการลงทุนภาครัฐและการร่วมทุนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิต (Supplier Relationship Management: SRM).....	24
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงาน.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	33

ประชากร.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย.....	35
การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล	39
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็น ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี... ..	46
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกิจการที่ทำธุรกิจเสริมกับการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี	53
ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน.....	58
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	67
สรุปผลการวิจัย.....	67
อภิปรายผลการวิจัย.....	71
ข้อเสนอแนะ	73
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	73
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	78
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย.....	79
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง	88
ภาคผนวก ค เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา	95



สารบัญตาราง

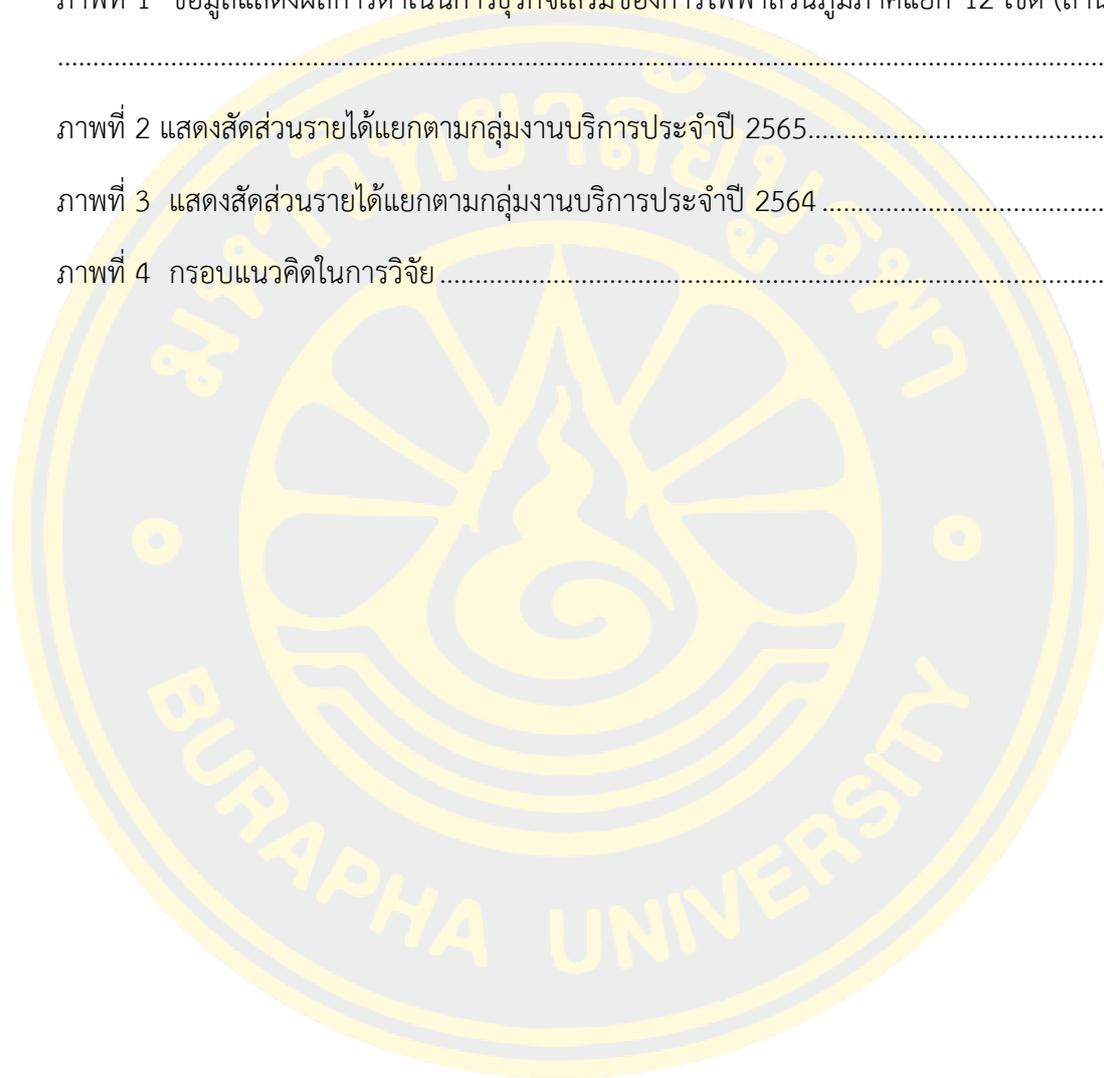
	หน้า
ตารางที่ 1 สรุปความร่วมมือจากนักวิชาการ	13
ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของความร่วมมือของ Joyce M.Czajkowski (2006)	17
ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้า	36
ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ด้านผลการดำเนินงาน	38
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของกิจการ.....	43
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน	43
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ในรอบปี	44
ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการได้รับรองเครดิตจากธนาคาร	44
ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนงานต่อปี.....	45
ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุของกิจการ.....	45
ตารางที่ 11 รายละเอียดระดับความคิดเห็นความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างด้านการสื่อสาร.....	47
ตารางที่ 12 รายละเอียดระดับความคิดเห็นในความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างด้านความไว้วางใจ.....	48
ตารางที่ 13 รายละเอียดระดับความคิดเห็นในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความร่วมมือ.....	49
ตารางที่ 14 รายละเอียดระดับความคิดเห็นในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความสัมพันธ์ระยะยาว	50

ตารางที่ 15 รายละเอียดระดับความคิดเห็นในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการตอบสนองความต้องการ.....	51
ตารางที่ 16 รายละเอียดระดับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านกระบวนการภายใน.....	54
ตารางที่ 17 รายละเอียดระดับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านลูกค้า	55
ตารางที่ 18 รายละเอียดระดับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการเงิน	56
ตารางที่ 19 รายละเอียดระดับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	57
ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะของกิจการที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม.....	58
ตารางที่ 21 ผล One-way ANOVA (F-test) ทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม	59
ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของจำนวนพนักงานที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม	59
ตารางที่ 23 ผล One-way ANOVA (F-test) ทดสอบความแตกต่างของจำนวนพนักงานที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม.....	59
ตารางที่ 24 ผลการทดสอบด้วยวิธีการของ Scheffe เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำนวนพนักงานที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม จำแนกตามการศึกษารายคู่	60
ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับรายได้ในรอบปีที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม.....	60
ตารางที่ 26 ผล One-way ANOVA (F-test) ทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม	61

ตารางที่ 27 ผลการทดสอบด้วยวิธีการของ Scheffe เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับรายได้ในรอบปีที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม จำแนกตามการศึกษารายคู่.....	61
ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับเครดิตจากธนาคารที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม.....	62
ตารางที่ 29 ผล One-way ANOVA (F-test) ทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม	62
ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของจำนวนงานต่อปีที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม	63
ตารางที่ 31 ผล One-way ANOVA (F-test) ทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม	63
ตารางที่ 32 ผลการทดสอบด้วยวิธีการของ Scheffe เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำนวนงานมีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม จำแนกตามการศึกษารายคู่.....	63
ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุของกิจการที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม	64
ตารางที่ 34 ผล One-way ANOVA (F-test) ทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม	64
ตารางที่ 35 ผลการทดสอบด้วยวิธีการของ Scheffe เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอายุของกิจการที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม จำแนกตามการศึกษารายคู่... ..	65
ตารางที่ 36 ผล Multiple Linear Regression Analysis ทดสอบการจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมมีอิทธิพลกับผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี.....	66

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ข้อมูลแสดงผลการดำเนินการธุรกิจเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแยก 12 เขต (ล้านบาท)	2
ภาพที่ 2 แสดงสัดส่วนรายได้แยกตามกลุ่มงานบริการประจำปี 2565.....	3
ภาพที่ 3 แสดงสัดส่วนรายได้แยกตามกลุ่มงานบริการประจำปี 2564	3
ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

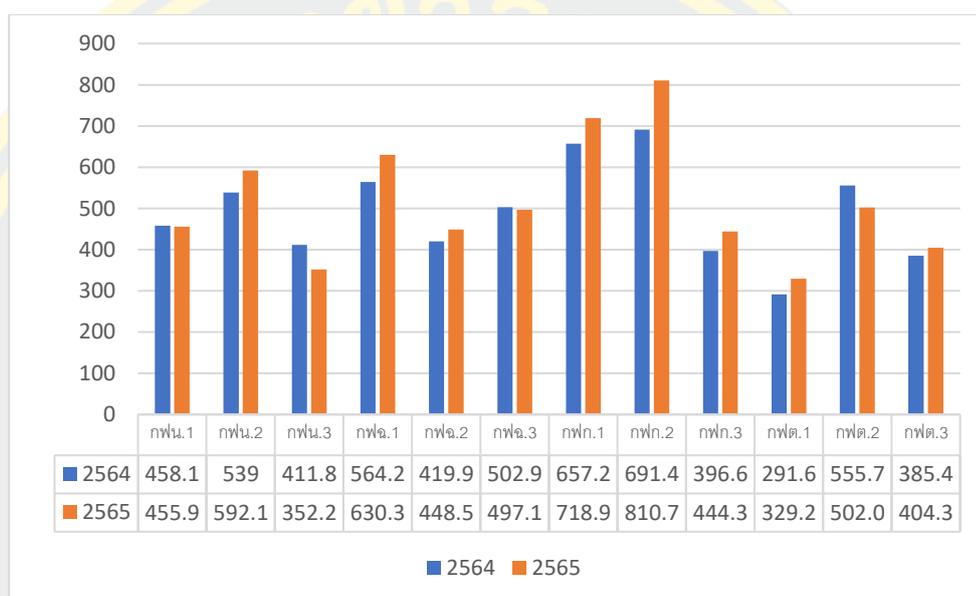
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นผู้ควบคุมการบริหาร อยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และรัฐบาล โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีทุนประเดิมตามกฎหมาย จำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแล จำนวน 117 แห่ง จากนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.2503 มาตรา 6 ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้ 1) ผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า 2) ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ในการจัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดย กฟภ. รับผิดชอบจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในเขตพื้นที่ 74 จังหวัด (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง) คิดเป็นพื้นที่ประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือร้อยละ 99 ของพื้นที่ประเทศไทย ปัจจุบันมีสถานีไฟฟ้า 540 แห่ง สามารถแบ่งพื้นที่การจำหน่ายเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ โดยมีสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ระดับเขตภาคละ 3 เขต รวมทั้งสิ้น 12 เขต และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในระดับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด/อำเภอ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย ครอบคลุมการให้บริการพื้นที่ 74 จังหวัด จำนวน 80,077 หมู่บ้าน

ธุรกิจหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ ธุรกิจจัดหา และให้บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ส่วนภูมิภาค ได้แก่ พื้นที่ 74 จังหวัดของประเทศไทย ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง คือ ธุรกิจเกี่ยวเนื่องในการให้บริการพลังงานไฟฟ้า ทั้งในเชิงธุรกิจที่เป็นธุรกิจเสริมและธุรกิจใหม่ ซึ่งสามารถเป็นธุรกิจที่อยู่ภายใต้การกำกับ หรือ ธุรกิจที่ไม่ได้ถูกกำกับ เพื่อสร้างการเติบโตของธุรกิจ และเพิ่มระดับผลตอบแทนจากการดำเนินงานให้อยู่ใน

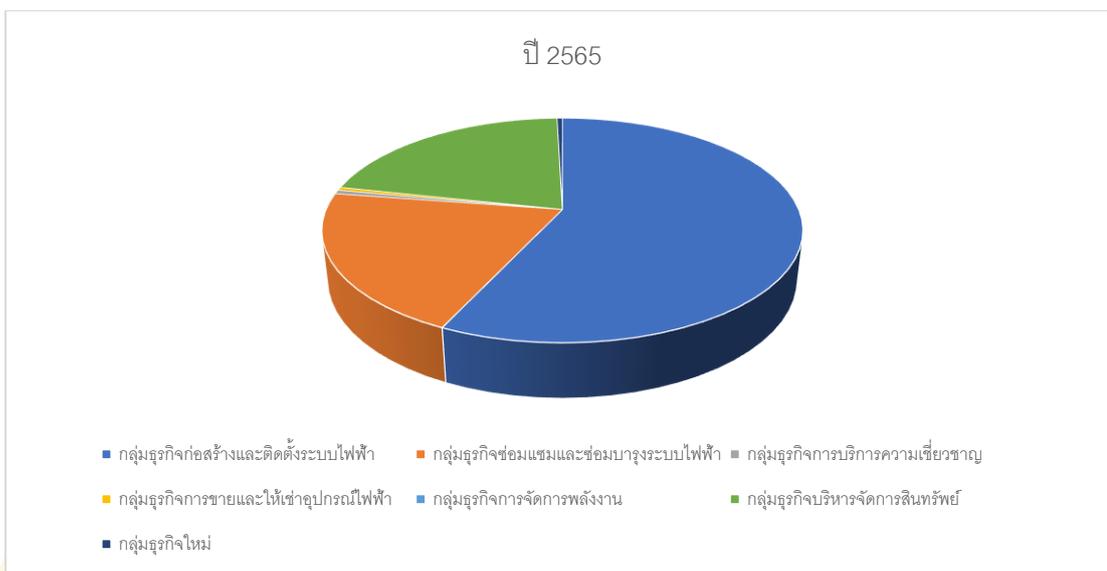
ระดับที่เหมาะสมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย 1)กลุ่มบริการด้านก่อสร้างและติดตั้งระบบไฟฟ้า 2)กลุ่มบริการซ่อมแซมและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า 3)กลุ่มบริการความเชี่ยวชาญ 4)กลุ่มบริการขายและให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้า 5)กลุ่มบริการจัดการพลังงาน 6)กลุ่มธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์ และ 7)กลุ่มธุรกิจใหม่

จากข้อมูลผลการดำเนินการธุรกิจเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2564 และปี 2565 แยกผลดำเนินการตามเขตที่รับผิดชอบจำนวน 12 เขต มีผลดำเนินการดังนี้



ภาพที่ 1 ข้อมูลแสดงผลการดำเนินการธุรกิจเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแยก 12 เขต (ล้านบาท)

จากภาพที่ 1 จะเห็นได้ว่ารายได้ธุรกิจเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีรายได้สูงสุดเมื่อเปรียบเทียบกับอีก 12 เขต เนื่องจากในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีปัจจัยหลักที่ทำให้รายได้จากธุรกิจเสริมคือ เป็นพื้นที่ที่มีการลงทุนสูงจากนโยบายของภาครัฐ เช่น มีการลงทุนผ่านโครงการโครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก EEC (Eastern Economic Corridor) มุ่งเน้นการพัฒนาพื้นที่ 3 จังหวัดในภาคตะวันออก ได้แก่ ระยอง ชลบุรี และฉะเชิงเทรา โดยแผนการให้ความสำคัญของการพัฒนาพื้นที่ ทั้งทางกายภาพและทางสังคม เพื่อเป็นการยกระดับ ความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งนี้เมื่อจำแนกรายได้จากธุรกิจเสริมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ประจำปี 2564 และปี 2565 แยกผลดำเนินการตามกลุ่มงานบริการ สามารถจำแนกได้ดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงสัดส่วนรายได้แยกตามกลุ่มงานบริการประจำปี 2565



ภาพที่ 3 แสดงสัดส่วนรายได้แยกตามกลุ่มงานบริการประจำปี 2564

จากภาพที่ 2 และภาพที่ 3 จะเห็นได้ว่าสัดส่วนรายได้ที่สูงสุด 3 อันดับแรก เรียงจากมากไปน้อย อันดับที่ 1 รายได้จากกลุ่มบริการด้านก่อสร้างและติดตั้งระบบไฟฟ้า อันดับที่ 2 รายได้จากกลุ่มธุรกิจบริหารจัดการสินทรัพย์ และอันดับที่ 3 รายได้จากกลุ่มบริการซ่อมแซมและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้อนุมัติใช้ระเบียบ กพภ. ว่าด้วยธุรกิจเสริมของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4 พ.ศ. 2564 พร้อมคู่มือปฏิบัติงาน (work Manual) การให้บริการธุรกิจเสริม เพื่อให้หน่วยงานการไฟฟ้าของสายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 มีแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยได้มีการวางหลักเกณฑ์ แนวทาง และวิธีปฏิบัติงาน สำหรับการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร มีความโปร่งใสและเป็นธรรม สอดรับนโยบาย กพภ. และป้องกันข้อบกพร่องซึ่งอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานด้วย และในคู่มือปฏิบัติงานได้มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการจ้างกับ กพภ. โดยมีการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะมาขึ้นทะเบียน การกำหนดเอกสารที่ใช้ประกอบการขึ้นทะเบียน การให้คะแนนผู้รับจ้างช่วง การแบ่งประเภทงานที่จะขอขึ้นทะเบียน การอนุมัติของผู้บังคับบัญชา และการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้มาขอขึ้นทะเบียนทราบ

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้นรายได้จากกลุ่มบริการด้านก่อสร้างและติดตั้งระบบไฟฟ้า ถือเป็นรายได้ที่มีสัดส่วนมากที่สุดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และในทางเดียวกันในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ก็มีรายได้ในส่วนนี้เป็นสัดส่วนที่เป็นอันดับ 1 ของหน่วยงานระดับการไฟฟ้าเขต ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งที่มาของรายได้ดังกล่าวส่วนหนึ่งเกิดจากการดำเนินการของผู้รับจ้างช่วงที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ขึ้นทะเบียนไว้ เนื่องจากปริมาณงานที่ต้องดำเนินการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ไม่สามารถดำเนินการเองได้ทั้งหมด เนื่องจากพัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร และเครื่องมือมีจำกัด จึงต้องอาศัยผู้รับจ้างช่วงมาช่วยดำเนินการ เพื่อเพิ่มรายได้ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ดังนั้นผู้วิจัยการศึกษาการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรีซึ่งงานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีหน้าที่จัดหารายได้ธุรกิจเสริม และผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยนำผลการศึกษานี้ไปบริหารจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี เพื่อให้ดำเนินการให้ได้ประโยชน์มากที่สุดสำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี
2. เพื่อจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ในกิจกรรมอื่นที่มีดำเนินการอยู่

สมมุติฐานของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ได้กำหนดสมมุติฐานของงานวิจัยไว้ดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยข้อมูลของกิจการแตกต่างกัน ผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

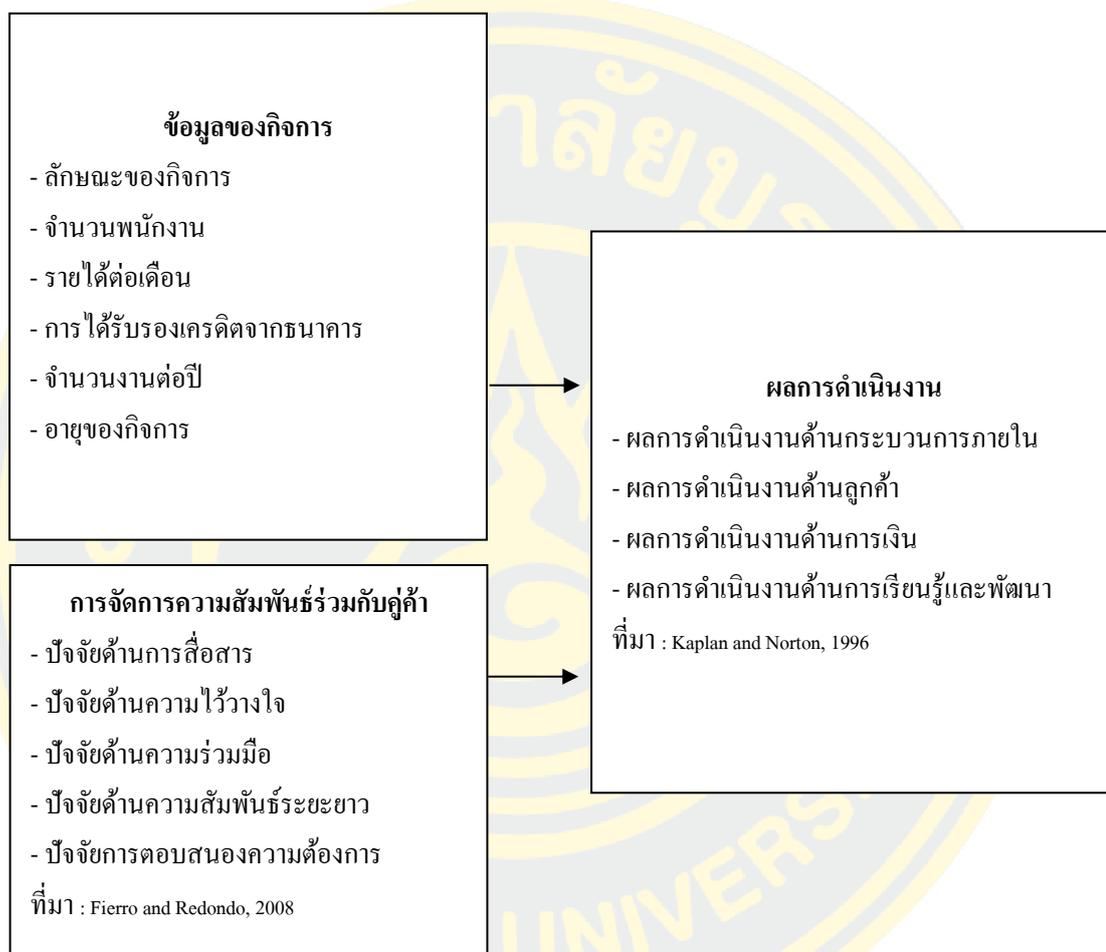
สมมุติฐานข้อที่ 2 ความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรีเสริมมีอิทธิพลกับผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

กรอบขั้นตอนการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดและทฤษฎี ปัจจัยการสร้างความสัมพันธ์ในโซ่อุปทาน การศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาผู้ศึกษาพบว่าปัจจัยการสร้างความสัมพันธ์ในโซ่อุปทานประกอบไปด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ความร่วมมือ (Cooperation) ความไว้วางใจ (Trust) การสื่อสาร (Communication) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Adaptation to Expectation) และความสัมพันธ์ระยะยาว (Long Term Orientation) Fierro and Redondo (2008) และวิธีประเมินผลการดำเนินงานในโซ่อุปทาน คือ วิธีการวัดผลด้วย Balance Scorecard (BSC) Kaplan and Norton (1996) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยซึ่งมีรายละเอียด ดังภาพที่ 4

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีประโยชน์ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าได้แนวทางการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี จะได้นำผลการวิจัยไปใช้จัดการความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ในกิจกรรมอื่นที่มีดำเนินการอยู่

3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางทางการพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัททั้งหมดที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี จำนวน 116 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2566)

ขอบเขตพื้นที่ในการเก็บข้อมูล

เก็บข้อมูลภายในและภายนอก บริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรต้น ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลกิจการ ประกอบด้วย ลักษณะของกิจการ จำนวนพนักงาน รายได้ต่อเดือน การได้รับรองเครดิตจากธนาคาร จำนวนงานต่อปี และอายุของกิจการ

ส่วนที่ 2 การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้า ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ปัจจัยด้านความร่วมมือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระยะยาว และปัจจัยการตอบสนองความต้องการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการดำเนินงาน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการภายใน ด้านลูกค้า ด้านการเงิน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ขอบเขตทางด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยตั้งแต่เดือน พฤษภาคม-กันยายน พ.ศ. 2567

นิยามศัพท์

ความร่วมมือภาครัฐและเอกชน หมายถึง การดำเนินการที่ภาครัฐให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ

ความร่วมมือ (Cooperation) คือการประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ

ความไว้วางใจ (Trust) คือปัจจัยที่ช่วยให้ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในห่วงโซ่อุปทาน โดยความสัมพันธ์จะแนบแน่นมากขึ้นเท่าใดขึ้นอยู่กับระดับความไว้วางใจที่มีต่อกัน

การสื่อสาร (Communication) คือการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญระหว่างกันอยู่เสมอ โดยผ่านช่องทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ส่งผลให้ลดความล่าช้าในการดำเนินงานทำให้การตัดสินใจและตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วทันเวลา

การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Adaptation to expectation) คือความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องทันเวลาโดยสามารถปรับเปลี่ยนแผนการทำงานเพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ตลอดเวลา

ความสัมพันธ์ระยะยาว (Long term orientation) คือการสร้างให้สมาชิกในห่วงโซ่อุปทานตั้งใจทุ่มเทและพยายามที่จะรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันให้ยาวนานโดยมีการทำงานร่วมกันอยู่เสมอและมีความซื่อสัตย์ต่อกัน อย่างมั่นคงตลอดไป

การวัดผลการดำเนินงาน เป็นการประเมินผลตามแผนงานที่จัดทำขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปจะกำหนด ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicator: KPIs) โดยตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีคุณภาพสำหรับแต่ละ องค์กรแตกต่างกันไปตามลักษณะองค์กรและแนวทางในการบริหารจัดการ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การจัดการความสัมพันธ์ หมายถึง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งก็คือการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีและการใช้บุคลากรอย่างมีหลักการเพื่อเพิ่มระดับการให้บริการแก่ลูกค้า

สร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้ารวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ และการบริการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าเขตที่มีหน้าที่ดูแล สำนักงานการไฟฟ้าจตุรรวมงาน สำนักงานการไฟฟ้าสาขา และสำนักงานการไฟฟ้าสาขาย่อย ในพื้นที่ 5 จังหวัด ประกอบไปด้วย จังหวัดชลบุรี, จังหวัดฉะเชิงเทรา, จังหวัดระยอง, จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด

ผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง นิติบุคคล หรือบุคคลธรรมดาที่มีความประสงค์จะเป็นผู้รับงานช่วงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แยกการขึ้นทะเบียนตามลักษณะงานที่ต้องดำเนินการเป็น 7 ประเภท ได้แก่ 1)งานก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูง แรงต่ำ และเคเบิลใต้ดิน 2)งานบำรุงรักษา 3)งานระบบไฟฟ้าภายในอาคาร 4)งานพลังงานทดแทน 5)งานสายสื่อสาร 6)งานระบบป้องกันและควบคุมระยะไกล 7)งานออกแบบ ควบคุมงาน และให้คำปรึกษา ระบบไฟฟ้า ระบบสื่อสารและการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ประกอบการทุกรายต้องผ่านหลักเกณฑ์การพิจารณาตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยธุรกิจเสริมของสายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4 พ.ศ.2564

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้าง ในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ผู้วิจัยได้ค้นคว้า ศึกษา ทฤษฎี และแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสอดคล้องกับงานของผู้วิจัย ตลอดจนรวบรวมงานวิจัย และวรรณกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือ(ความร่วมมือระหว่างองค์กร)
2. ความสำคัญของการลงทุนภาครัฐและการร่วมทุนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิต (Supplier Relationship Management: SRM)
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือ

แนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวถึงการร่วมมือกันของหน่วยงานตั้งแต่ 2 หน่วยงานขึ้นไป โดยตามทฤษฎีหลักการร่วมมือกัน คือการทำให้ทั้ง 2 หน่วยงานบรรลุเป้าหมายเดียวกันตามที่ แต่ละหน่วยงานตั้งเป้าหมายไว้ โดยมีกระบวนการทำงานซึ่งสามารถแบ่งได้ 3 ระดับ คือ 1) Cooperation , 2) Coordination และ 3) Collaboration Mattessich et al. (2001) ทั้งนี้ทั้ง 3 ระดับสามารถอธิบายได้ดังนี้

Cooperation คือการที่หน่วยงาน 2 หน่วยงานขึ้นไปร่วมมือกันเป็นครั้งคราว ไม่มีลักษณะที่ต่อเนื่องกัน อาจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง

Coordination เป็นการร่วมมือเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันตามที่ได้ตกลงกัน โดยเพื่อให้เกิดความราบรื่นในการทำงานอาจมีการแบ่งความรับผิดชอบเพื่อให้แต่ละหน่วยงานดำเนินการ

Collaboration ซึ่งมีความละเอียดอ่อนมากกว่าความร่วมมือแบบอื่น ๆ โดยเป็นการร่วมมือในลักษณะที่เป็นทางการหรืออาจมีสัญญาร่วมกัน Agranoff and McGuire (2003) ได้กล่าวว่าการร่วมมือแบบ Collaboration อาจเป็นในลักษณะทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้เช่นกัน ขึ้นอยู่กับการตกลงกันระหว่างหน่วยงานที่มีความร่วมมือกัน

การพัฒนาทฤษฎีด้านความร่วมมือ Vangen and Huxham (2010) ได้สรุปว่าการร่วมมือแบบต่าง ๆ ของหน่วยงานหรือองค์กรเมื่อเกิดความร่วมมือกันขึ้นมาแล้ว ก็จะมีผลประโยชน์ตามมา

1. องค์ประกอบของความร่วมมือ

การสร้างความร่วมมือกันเป็นกระบวนการที่ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ร่วมมือกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานเพียงหน่วยงานเดียวไม่สามารถดำเนินการได้ หรือหากจะดำเนินการโดยลำพังก็เป็นเรื่องยากที่จะประสบความสำเร็จ (Agranoff & McGuire, 2003) ทั้งนี้การทำงานร่วมกันต้องดำเนินการให้ราบรื่นในลักษณะของการเป็นพันธมิตร ไม่ใช่ในลักษณะของหัวหน้ากับลูกน้อง หรือผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา Agranoff and McGuire (2006)

นักทฤษฎีแบ่งความร่วมมือ (Collaboration) ออกเป็น 6 ประเภท เพื่ออธิบายถึงรูปแบบความร่วมมือดังนี้ Agranoff and McGuire (2003)

1.1 Jurisdiction – Based Management Model คือการเปิดให้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะจากภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งมีเป้าหมายการทำงานที่แตกต่างกันได้มาร่วมมือกัน แล้วกำหนดเป้าหมายขึ้นมาใหม่ โดยหากเกิดความร่วมมือกันแล้วแต่ละหน่วยงานต้องพร้อมที่จะเปลี่ยนตัวเองเพื่อให้ตอบสนองต่อเป้าหมายใหม่ที่ถูกตั้งขึ้นมาใหม่ร่วมกันได้

1.2 Abstinence Model เป็นรูปแบบที่หน่วยงานจะพยายามป้องกันตนเองไม่ให้เข้าสู่กระบวนการความร่วมมือ เช่น ไม่สามารถใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือกติกาบางอย่างจากหน่วยงานภายนอกที่หน่วยงานตนเองไม่ต้องการ มีงานประเภทอื่นที่หน่วยงานตนเองมีความจำเป็นต้องดำเนินการอยู่อย่างต่อเนื่อง ทรัพยากรของหน่วยงานมีไม่พร้อมที่จะเข้าร่วมกับหน่วยงานอื่น หรือหากมีการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานอื่นแล้วอาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ/ผลกระทบอื่นของหน่วยงานตนเอง

1.3 Top – Down Model อาจเป็นความร่วมมือในลักษณะของหน่วยงานที่ต้องเข้าไปสนับสนุนหน่วยงานที่อยู่ในระดับที่ต่ำกว่า หรือระดับเดียวกับหน่วยงานตนเอง อาจเป็นความช่วยเหลือในเรื่องของงบประมาณ หรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งอาจต้องออกกฎ ข้อบังคับ หรือระเบียบต่าง ๆ มาเพื่อดำเนินการควบคุมหน่วยงานอีกหน่วยงานหนึ่ง

1.4 Donor – Recipient Model เป็นความร่วมมือแบบพึ่งพาซึ่งกันและกัน มีการควบคุมหรือดูแลกันเอง ซึ่งอาจจะเป็นรูปแบบการให้การสนับสนุนในเรื่องของเงินทุน ซึ่งการร่วมมือในลักษณะนี้จะไม่มีการควบคุมที่เข้มงวดเหมือนกับรูปแบบ Top – Down Model

1.5 Reactive Model เป็นการร่วมมือแบบชั่วคราวซึ่งชั่วคราว ซึ่งปัจจัยส่วนใหญ่ที่อาจทำให้ไม่เกิดความร่วมมือในลักษณะนี้ เช่นไม่ต้องการให้หน่วยงานภายนอกมีอิทธิพลเหนือหน่วยงานตนเอง รูปแบบความร่วมมือที่ขัดกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน สุดท้ายหากเกิดความร่วมมือกันแล้วก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนของการทำงาน ขาดประสิทธิภาพในความร่วมมือ

1.6 Contented Model เป็นความร่วมมือแบบหาผลประโยชน์ให้กับหน่วยงานตนเอง โดยเลือกความร่วมมือกับหน่วยงานที่จะสามารถสร้างโอกาสที่ดีให้หน่วยงาน หรือร่วมมือแล้วมีการลงทุนที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้

ดังนั้นเมื่อหน่วยงานต่าง ๆ เกิดความร่วมมือกันแล้วสิ่งที่ตามมาคือกิจกรรมต่าง ๆ 5 ประเภทดังนี้ Agranoff and McGuire (2003)

ประเภทที่ 1 Information Seeking การแสวงหาข้อมูล โดยกิจกรรมประเภทนี้มีความเชื่อว่าข้อมูลถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญ นอกเหนือจากทรัพยากรอื่น ๆ ที่หน่วยงานมีอยู่แล้วไม่ว่าจะเป็น เงินทุน พนักงาน หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะ

ประเภทที่ 2 Adjustment Seeking การปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความเหมาะสม อาจมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎเกณฑ์บางอย่าง เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในความร่วมมือ

ประเภทที่ 3 Policymaking and Strategy Making เป็นการร่วมมือแบบเป็นทางการ มีการทำข้อตกลงร่วมกัน กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ร่วมกัน เพื่อให้ได้เป้าหมายการทำงานที่สอดคล้องกัน

ประเภทที่ 4 Resource Exchange การแลกเปลี่ยนทรัพยากรกัน เมื่อตกลงร่วมมือกันแล้ว มักจะเป็นหน่วยงานที่ร่วมมือกันแบบช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ใช้ทรัพยากรร่วมกัน

ประเภทที่ 5 Project – Based Work เป็นความร่วมมือในลักษณะการสร้างโครงการเพื่อนำมาใช้ดำเนินการร่วมกัน อาจเป็นโครงการระยะสั้น หรือระยะยาวก็ได้ ซึ่งอาจเป็นการช่วยเหลือในลักษณะช่วยเหลือด้านเงินทุน หรือความช่วยเหลือทางเทคนิค เป็นต้น

องค์ประกอบของความร่วมมือ สามารถสรุปผลงานที่เกี่ยวข้องได้ดังตาราง 2-1 ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปความร่วมมือจากนักวิชาการ

ชื่อผู้เสนอ	ความร่วมมือ
Wood and Gray (1991)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ร่วมกันกำหนดโครงสร้าง หน้าที่ กฎเกณฑ์ 2. ปฏิบัติงานและการตัดสินใจร่วมกัน 3. ร่วมกันประเมินผล
Starkey (1997)	<ol style="list-style-type: none"> 1. แข่งขันทรัพยากร 2. สร้างความรู้ด้านต่างๆ ร่วมกัน 3. ค้นหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน 4. ปฏิบัติตนร่วมกัน 5. แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร 6. การสร้างความสัมพันธ์อย่างอิสระร่วมกัน
Mandell (2001)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ร่วมกันวางเป้าหมาย 2. แลกเปลี่ยนเป้าหมาย 3. ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจ 4. สร้างปฏิสัมพันธ์ระยะยาวร่วมกัน
Agranoff and McGuire (2003)	<ol style="list-style-type: none"> 1. สร้างการเรียนรู้ร่วมกัน 2. ร่วมกันหาข้อตกลง 3. ร่วมสรรสร้างเป้าหมาย 4. พึ่งพาอาศัยกัน 5. แบ่งทรัพยากรร่วมกัน 6. วางแผนเชิงกลยุทธ์ร่วมกัน 7. ปฏิบัติงานร่วมกัน 8. มีการเจรจาต่อรองระหว่างองค์การร่วมกัน

ชื่อผู้เสนอ	ความร่วมมือ
Mattessich, Monsey and Murray-Close (2001)	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการติดต่อสื่อสารกัน 2. ให้ความเชื่อและความนับถือซึ่งกันและกัน 3. มีความเท่าเทียมกันและมีอำนาจในการดำเนินการด้วยกัน 4. เป็นพันธมิตรกัน 5. มีการเจรจาต่อรองกัน 6. แบ่งปันความรู้ระหว่างองค์กร
Agranoff (2006)	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อแลกเปลี่ยนนโยบาย 2. แลกเปลี่ยนเทคโนโลยี 3. ร่วมกันหาแนวทางแก้ปัญหา 4. ร่วมกันปฏิบัติงาน 5. ส่งเสริมการฝึกทักษะการอบรมและความรู้ร่วมกัน 6. ร่วมกันปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานระหว่างองค์กร 7. สร้างความร่วมมืออย่างเป็นทางการ 8. ร่วมกันให้บริการ

ที่มา : ทิศนา แชมมณี (2554)

ทั้งนี้ได้นำนักวิจัยทำการสังเคราะห์องค์ประกอบความร่วมมือ ได้ดังตารางที่ 2-2

ความร่วมมือ	นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	องค์ประกอบ
1. ความร่วมมือในการทำแผน	Wood and Gray (1991)	1. ร่วมกันกำหนดโครงสร้างหน้าที่และกฎเกณฑ์ 2. ค้นหาแนวทางปฏิบัติร่วมกัน
	Starkey (1997)	ร่วมกันวางเป้าหมาย แลกเปลี่ยนเป้าหมาย
	Mandell (2001)	1. ร่วมสรสรสร้างเป้าหมาย 2. วางแผนเชิงกลยุทธ์ร่วมกัน
	Agranoff and McGuire (2003)	ร่วมกันแลกเปลี่ยนนโยบาย
	Agranoff (2006)	ร่วมกันหาแนวทางแก้ปัญหา
	2. ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูล	Starkey (1997)
Mandell (2001)		สร้างการเรียนรู้ร่วมกัน
Agranoff and McGuire (2003)		แบ่งปันความรู้ระหว่างองค์กร
Mattessich et al. (2001)		แลกเปลี่ยนเทคโนโลยี
Agranoff (2006)		ส่งเสริมการฝึกทักษะการอบรม และความรู้ร่วมกัน
3. ความร่วมมือในการปฏิบัติ		Wood and Gray (1991)

ความร่วมมือ	นักวิชาการที่เกี่ยวข้อง	องค์ประกอบ
	Mandell (2001)	1. แบ่งทรัพยากรร่วมกัน 2. ปฏิบัติงานร่วมกัน
	Agranoff and McGuire (2003)	1. มีการเจรจาต่อรองระหว่างองค์การ 2. มีการติดต่อสื่อสารกัน 3. เป็นพันธมิตรต่อกัน 4. มีการเจรจาต่อรองกัน
	Mattessich et al. (2001)	ร่วมมือปรับเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติงานระหว่างองค์การ
	Agranoff (2006)	ร่วมกันให้บริการ
4. ความร่วมมือในการประเมินผล	Wood and Gray (1991)	มีการร่วมกันประเมินผล
	Mattessich et al. (2001)	1. มีความเท่าเทียมกันและมีอำนาจร่วมกันในการดำเนินการ 2. ให้ความเชื่อและความนับถือซึ่งกันและกัน
5. ความร่วมมือในการทำบันทึกข้อตกลง	Agranoff and McGuire (2003)	ร่วมกันหาข้อตกลง
	Agranoff (2006)	สร้างความร่วมมืออย่างเป็นทางการ

ที่มา : ทิศนา แคมมณี (2554)

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

ดังที่กล่าวมาแล้วความร่วมมือแบบ Collaboration เป็นความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่เป็นทางการ โดยต้องมีการวางแผนปฏิบัติงาน และประเมินผลร่วมกัน การแบ่งความรับผิดชอบที่ชัดเจน Hord (1986)

ทั้งนี้ Mattessich et al. (2001) วิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จประกอบด้วย 1) สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน 2) ลักษณะของสมาชิก 3) โครงสร้างและกระบวนการ 4) การ

ติดต่อสื่อสาร 5)วัตถุประสงค์ของการรวมกลุ่ม และ 6)ทรัพยากรที่มีของกลุ่ม ต่อมาในปี 2006 ได้มีการจัดกลุ่มความสำคัญของปัจจัย Czajkowski (2006) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของความร่วมมือของ Joyce M.Czajkowski (2006)

ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม	ศึกษาจากการสัมภาษณ์	ศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง
การติดต่อสื่อสาร	การติดต่อสื่อสาร	การติดต่อสื่อสาร
วัตถุประสงค์	บรรลุเป้าหมาย	เป้าหมาย
ความเชื่อมั่น	ผลประโยชน์	ผลประโยชน์
ทรัพยากร	ความเชื่อมั่น	ทรัพยากร
บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ	ทรัพยากร	บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
ร่วมกันตัดสินใจ	สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน (ทางการเมืองและสังคม)	

ที่มา : Leading Successful Interinstitutional Collaborations Using Collaboration Success Measurement Model (p.5) by J.Czajkowski, 2006.

Keraminiyage (2009) ได้ทำการวิจัยปัจจัยของความสำเร็จ โดยสามารถจำแนกออกได้เป็น 4 ข้อ ดังนี้ 1)ต้องมีความเคารพ และความเชื่อมั่นต่อกัน 2)ต้องกระตือรือร้น ให้ความร่วมมือในงานที่ตกลงจะร่วมมือกัน 3)ต้องมีความโปร่งใส ไม่ปกปิดข้อมูล 4)ต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารให้กันและกัน

Vangen and Huxham (2010) ได้สรุปปัจจัยออกมาจำนวน 17 ข้อที่ก่อให้เกิดความร่วมมือกัน ได้แก่ 1)ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ 2)การเรียนรู้ 3)ความเสี่ยง 4)การตั้งเป้าหมายร่วมกัน 5)ผู้นำ 6)ทรัพยากร 7)ความเหมือนกัน 8)การตรวจสอบได้ 9)วัฒนธรรม 10)การสื่อสาร 11)โครงสร้างสมาชิก 12)แนวทางการปฏิบัติงาน 13)การประนีประนอม 14)ความเชื่อมั่น 15)ต้นทุนทางสังคม 16)อำนาจ และ 17)ความเท่าเทียมกัน

ทั้งนี้ การเลือกรูปแบบหรือวิธีดำเนินการร่วมทุนระหว่างภาครัฐและเอกชนนั้นจะมีการประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ (Viability) เพื่อตัดสินใจเลือกรูปแบบที่เหมาะสมซึ่งจะอยู่กับสภาพแวดล้อม เหตุผล ความจำเป็น ความสำคัญของการดำเนินงานในรูปแบบที่ต่างๆ กัน

ความสำคัญของการลงทุนภาครัฐและการร่วมทุนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

การลงทุนภาครัฐ (Public Investment) มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจไทยซึ่งเป็นการลงทุนในโครงสร้างขั้นพื้นฐาน (Infrastructure) อันจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ก่อให้เกิดการสร้างงานเพิ่มผลิตภาพและศักยภาพการผลิตในระยะยาวแต่เนื่องจากการลงทุนดังกล่าวต้องใช้เม็ดเงินจำนวนมาก ซึ่งเป็นการลงทุนจากภาครัฐเพียงฝ่ายเดียวอาจไม่สามารถระดมเงินทุนได้เพียงพอ เนื่องจากข้อจำกัดในด้านการระดมทุนและการดำเนินนโยบายด้านการลงทุนที่ต้องคำนึงถึงเสถียรภาพการคลังของประเทศด้วย ซึ่งมีแหล่งการระดมทุนภาครัฐ ดังนี้

1. เงินกู้ต่างประเทศ ได้แก่ เงินกู้จากสถาบันทางการเงินระหว่างประเทศหรือรัฐบาลต่างประเทศ ได้แก่ ธนาคารโลก (World Bank) ธนาคารพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank :ADB) หรือรัฐบาลญี่ปุ่น โดยผ่านองค์การความร่วมมือระหว่างประเทศของญี่ปุ่น (Japan International Cooperation Agency : JICA) เป็นต้น

2. เงินกู้ภายในประเทศ ทั้งการกู้ตรงจากธนาคารพาณิชย์ภายในประเทศ สถาบันการเงินเฉพาะกิจและการออกพันธบัตร

3. การระดมทุนรูปแบบใหม่ๆ เช่น การเปิดให้ภาคเอกชนเข้าร่วมลงทุนในรูปแบบ Public Private Partnership หรือ PPP เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ เช่น ถนน ท่าเรือ รถไฟ ระบบน้ำประปา ที่อยู่อาศัย เป็นต้น และรูปแบบต่างๆ เหล่านี้เรียกโดยรวมว่า Public Private Partnership หรือ PPP โดยรัฐมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 3.1 เพื่อเพิ่มศักยภาพในการลงทุนโครงการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค ซึ่งมักเป็นโครงการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมาก จึงต้องมีการวางแผนการลงทุนอย่างรอบคอบ เพราะอาจเกิดผลกระทบเกี่ยวกับสถานะทางการเงินของประเทศได้โดยง่าย อีกทั้ง รัฐบาลมีข้อจำกัดต่างๆ ในการใช้งบประมาณ หรือการระดมทุนด้วยวิธีอื่นๆ

- 3.2 เพื่อถ่ายโอนความเสี่ยงให้ภาคเอกชน การพัฒนาระบบสาธารณูปภคนั้นมีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องมากมายหลายชนิดหลายประการ อีกทั้ง ความเสี่ยงแต่ละชนิดก็มีความสำคัญและก่อให้เกิดผลกระทบต่อสถานะของโครงการได้อย่างมาก ประเภทความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องได้แก่ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operating Risks) ความเสี่ยงด้านการก่อสร้าง (Construction Risks) ความเสี่ยงด้านการพัฒนาโครงการ (Development Risks) ความเสี่ยงในด้านกฎหมาย (Legal Risks) ความเสี่ยงทางเชิงพาณิชย์ (Commercial Risks) และความเสี่ยงการเมือง (Political Risks) การถ่ายโอนความเสี่ยงให้ภาคเอกชนนั้นเป็นจุดประสงค์หลักของ PPP ซึ่งมาจากแนวคิดที่ว่าเอกชนนั้น สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้มีประสิทธิภาพกว่าภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านการก่อสร้าง และความเสี่ยงเชิงพาณิชย์บางชนิด ซึ่งรูปแบบ PPP แต่

ละรูปแบบนั้นมักถือการจัดสรรความเสี่ยง (Risk allocation) และระดับความเสี่ยงที่รัฐบาลต้องแบกรับที่ต่างกัน

3.3 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการบริหารจัดการของภาคเอกชนนั้นมีประสิทธิภาพมากกว่าการบริหารจัดการของภาครัฐ การให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการบางส่วนหรือทั้งหมดในรูปแบบต่างๆของ PPP จึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับโครงการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารจัดการต้นทุน (Cost effectiveness) แต่อย่างไรก็ตาม การให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมอาจมีปัญหาในเรื่องคุณภาพของการบริการได้ เพราะจุดประสงค์หลักของการดำเนินกิจการของภาคเอกชน คือการแสวงหากำไรสูงสุด ซึ่งอาจนำมาซึ่งการลดทอนคุณภาพการให้บริการได้

3.4 อื่นๆ นอกจากวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อข้างต้นแล้วการใช้ PPP ยังสามารถก่อให้เกิดผลอื่นๆ ซึ่งอาจจะเป็นเหตุผลที่สนับสนุนการใช้ PPP เช่น เพื่อการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการโอนถ่ายเทคโนโลยี หรือเพื่อก่อให้เกิดการขยายของตลาดทุนภายในประเทศซึ่งจะเป็นประโยชน์ในกรณีที่เอกชนที่ร่วมลงทุนนั้นมาจากต่างประเทศการใช้ PPP ของประเทศต่างๆ นั้นมีเหตุผลที่ไม่เหมือนกัน โดยเหตุผลหลักนั้นมีอยู่ 2 ประการ ได้แก่

1. ภาคเอกชนทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่ารัฐ ฉะนั้นให้ภาคเอกชนดำเนินโครงการก็ น่าจะทำให้มีประสิทธิภาพมากกว่า ค่าบริการที่เก็บจากประชาชนก็น่าจะต่ำกว่าที่รัฐจะดำเนินการเอง

2. รัฐบาลขาดงบประมาณลงทุน หรือมีงบประมาณแต่นำไปใช้ในการลงทุนด้านอื่นๆ ไม่สามารถให้ภาคเอกชนมาลงทุนได้ อาทิ ด้านการศึกษา ด้านความมั่นคง ฯลฯ การร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนเป็นส่วนหนึ่งของการแปรรูปกรรมสิทธิ์ของรัฐให้เป็นเอกชน โดยการแปรรูปกรรมสิทธิ์ดังกล่าวมีทั้งการโอนกรรมสิทธิ์ให้ทั้งหมด หรือการโอนกรรมสิทธิ์บางส่วนให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการทั้งนี้ แม้รัฐบาลจะมีหน้าที่สร้างและให้บริการสินค้าสาธารณะในส่วนที่เอกชนดำเนินการตามกลไกตลาด แล้วมีความล้มเหลวของการตลาด เช่น ถนน สะพาน โรงเรียนโรงพยาบาล และสาธารณูปโภคต่างๆ แต่รัฐมีขีดจำกัดของตัวเองทั้งด้านประสิทธิภาพการดำเนินการและด้านการลงทุน ขณะที่ภาคเอกชนจะมีประสิทธิภาพมากกว่าในส่วนของการออกแบบการก่อสร้าง การดำเนินการ และการดูแลรักษา รวมถึง ความเป็นมืออาชีพในแต่ละด้าน การให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วม จึงสามารถช่วยสร้างงานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1. รูปแบบและวิธีการร่วมทุนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนการเพิ่มบทบาทภาคเอกชนในโครงการลงทุนภาครัฐเป็นการเปิดให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการในกิจการต่างๆ ของรัฐ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) การให้บริการสาธารณะ (Public Services) และการใช้ประโยชน์ทรัพย์สินของรัฐ เป็นต้น โดยมีขอบเขตและรูปแบบการดำเนินการที่หลากหลาย ซึ่งในหลายประเทศ

รวมทั้ง World Bank และ Asian Development Bank เรียกการดำเนินการในลักษณะดังกล่าวว่า Public Private Partnership (PPP) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อลดภาระการลงทุนของภาครัฐ และเพิ่มประสิทธิภาพการลงทุนและการบริหารจัดการ การถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยี รวมทั้ง ขยายขอบเขตและเพิ่มคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ซึ่งมีการดำเนินการได้ในหลายรูปแบบ

1.1 การว่าจ้างเอกชน (Management Contact) ภาครัฐว่าจ้างเอกชนที่เป็นมืออาชีพเข้ามาบริหารจัดการโครงการซึ่งรัฐเป็นเจ้าของโครงการ โดยภาครัฐอาจกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนให้เอกชนผูกพันกับผลประกอบการเพื่อจูงใจให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การให้ภาคเอกชนเช่าทรัพย์สินของรัฐไปดำเนินการ (Lease Contract) ภาครัฐให้เอกชนเช่าทรัพย์สินไปดำเนินงาน โดยเอกชนรับผิดชอบเงินทุนหมุนเวียน ตลอดจนความเสี่ยงจากผลประกอบการ และจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ภาครัฐในการใช้ทรัพย์สิน

1.3 Build-Operate-Own (BOO) เอกชนเป็นผู้ลงทุนพัฒนาและดำเนินโครงการรับความเสี่ยงจากผลประกอบการ และไม่ต้องส่งมอบกรรมสิทธิ์ทรัพย์สินให้แก่ภาครัฐ โดยภาครัฐอาจกำหนดสิทธิพิเศษเพื่อจูงใจเอกชน เช่น สิทธิในการให้บริการ หรือสัญญาซื้อขายบริการ เพื่อประกันรายได้ เป็นต้น และอาจกำหนดให้เอกชนจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบต่างๆ

1.4 Build-Operate-Transfer (BOT) หรือ Build-Transfer-Operate (BTO) เอกชนเป็นผู้ลงทุนพัฒนาและดำเนินโครงการ รับความเสี่ยงจากผลประกอบการ และต้องมีส่วนส่งมอบกรรมสิทธิ์ทรัพย์สินของโครงการให้แก่ภาครัฐเมื่อพร้อมเริ่มเปิดให้บริการ (BTO) หรือเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาสัญญา (BOT) โดยภาครัฐอาจกำหนดสิทธิพิเศษเพื่อจูงใจเอกชน เช่น สิทธิในการให้บริการ หรือสัญญาซื้อขายบริการเพื่อประกันรายได้ เป็นต้น และอาจกำหนดให้เอกชนจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบต่างๆ

1.5 ภาครัฐร่วมมือกับเอกชนในลักษณะหุ้นส่วนเพื่อดำเนินการกิจการ (Joint Venture) ภาครัฐร่วมมือกับเอกชนในลักษณะหุ้นส่วนเพื่อดำเนินกิจการ โดยรับความเสี่ยงจากการลงทุน และดำเนินงานร่วมกันสำหรับการร่วมดำเนินการในระบบ PPP ในระบบสากลมีได้หลากหลายรูปแบบซึ่งโดยทั่วไปตามหลักสากลจะเน้นไปที่หน้าที่ดำเนินโครงการของคู่สัญญา เช่น การออกแบบ Design (D) การก่อสร้าง Build (B) การหาแหล่งเงินทุนมาดำเนินโครงการ Finance (F) การเป็นเจ้าของในช่วงระยะเวลา Own (O) การประกอบการ Operate (O) การเป็นผู้บำรุงรักษาโครงการ Maintain (M) การโอนกรรมสิทธิ์ Transfer (T) การที่รัฐจ่ายค่าเช่าทรัพย์สินและค่าจ้างให้แก่เอกชนคู่สัญญา Lease (L) การที่รัฐรับความเสี่ยงด้านจำนวนผู้ใช้บริการเอง Gross Cost การที่เอกชนเก็บค่าบริการเองโดยแบ่งรายได้ให้รัฐ Net Cost

ทั้งนี้ รูปแบบการดำเนินการของ PPP มีหลากหลายวิธีที่ใช้กันทั่วไปในระดับสากลซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ประกอบด้วย (คณา สกลสุด (2557), อ้างในรายงานการศึกษาส่วนบุคคลเรื่อง

กรณีศึกษาเฉพาะคำนิยามการ “ร่วมทุน” ตาม พ.ร.บ. การให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐพ.ศ. 2556)

2. ดำเนินการตามรูปแบบโครงการ

2.1 Design-Build (DB) เป็นรูปแบบที่รัฐจ้างเหมาแบบเบ็ดเสร็จ (Turn-key) มอบหมายให้เอกชนดำเนินการออกแบบ และดำเนินการก่อสร้างโครงการ โดยรัฐจะเป็นเจ้าของสินทรัพย์และเป็นผู้ดำเนินโครงการ รวมทั้ง บำรุงรักษาสินทรัพย์ภายหลังจากที่การก่อสร้างแล้วเสร็จ และมีการจัดสรรความเสี่ยงให้กับเอกชน

2.2 Design-Build-Maintain (DBM) เป็นรูปแบบที่รัฐจ้างเอกชนในการออกแบบและก่อสร้างซึ่งเหมือนกับรูปแบบ DB แต่รูปแบบนี้เอกชนจะมีหน้าที่ครอบคลุมการบำรุงรักษาสินทรัพย์ของโครงการนั้นๆ โดยรัฐเป็นผู้ดำเนินโครงการภายหลังจากที่การก่อสร้างแล้วเสร็จและมีการจัดสรรความเสี่ยงในการบำรุงรักษาให้กับภาคเอกชนด้วย

2.3 Design-Build-Operate (DBO) เป็นรูปแบบที่รัฐจ้างเอกชนในการออกแบบก่อสร้างและจ้างให้เอกชนรายนั้นดำเนินการให้บริการโครงการนั้นๆ ด้วย โดยรัฐยังคงเป็นเจ้าของสินทรัพย์ เอกชนผู้ดำเนินการโครงการอาจได้รับเงินในรูปของค่าจ้างบริหาร (Management Fee) โครงการลักษณะนี้อาจเป็นโครงการที่มีขนาดใหญ่มาก และเงินทุนจากภาคเอกชนไม่พอที่จะดำเนินการได้ในทั้งโครงการ

2.4 Design-Build-Operate-Maintain (DBOM) เป็นรูปแบบที่รวมหน้าที่ความรับผิดชอบของภาคเอกชนในการจัดซื้อจัดจ้างแบบ DB กับการดำเนินการ และการบำรุงรักษาสินทรัพย์ของโครงการภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาตามสัญญาแล้ว ภาครัฐจะเป็นผู้ดำเนินโครงการเอง

2.5 Design-Build-Finance-Operate/Maintain (DBFO/DBFM) เป็นรูปแบบที่นิยมแพร่หลายของการร่วมดำเนินการในระบบ PPPs ซึ่งรวมหน้าที่หลัก ได้แก่ การออกแบบ ก่อสร้าง จัดหาแหล่งเงินทุน และการดำเนินการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงการบำรุงรักษาสินทรัพย์ที่ใช้ในการดำเนินโครงการ ภายใต้สัญญาระยะยาวด้วยเอกชนจะเป็นผู้จัดหาแหล่งเงินทุนซึ่งอาจมาในรูปแบบเงินกู้หรือผู้ร่วมทุนเพื่อพัฒนาโครง โดยเอกชนจะได้รับค่าจ้างตามสัญญาบริการที่ตกลงไว้รูปแบบดำเนินโครงการแบบ DBFO นี้ ความเป็นเจ้าของทรัพย์สินแล้วแต่ตกลงกัน ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชนหรือจะกำหนดให้เอกชนโอนกรรมสิทธิ์

2.6 Build-Transfer-Operate (BTO) เป็นรูปแบบสัมปทาน ที่ความเป็นเจ้าของจะถูกโอนเป็นของรัฐเมื่อก่อสร้างแล้วเสร็จ โดยผู้รับสัมปทานจะได้รับสิทธิ์ในการดำเนินงานตามช่วงเวลาที่กำหนด

2.7 Build-Operate-Transfer (BOT) เป็นรูปแบบการให้สัมปทานที่ผู้รับสัมปทานจะถือกรรมสิทธิ์ในสินทรัพย์ตลอดระยะเวลาที่ให้บริการ (และมีความเป็นเจ้าของสินทรัพย์นั้น) ไปจนถึงกระทั่งสิ้นสุดระยะเวลาสัมปทาน

2.8 Build-Own-Operate-Transfer (BOOT) เป็นรูปแบบการให้สัมปทานที่รัฐให้สิทธิแก่เอกชนในการจัดหาแหล่งเงินทุน ออกแบบ ก่อสร้าง และดำเนินการให้บริการในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยความเป็นเจ้าของสินทรัพย์จะโอนกลับไปสู่ภาครัฐเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาตามที่กำหนด

2.9 Build-Own-Operate (BOO) เป็นรูปแบบการให้สัมปทานที่ผู้รับสัมปทานมีหน้าที่ในการจัดหาแหล่งเงินทุน ออกแบบ ก่อสร้าง ดำเนินการ และบำรุงรักษาสินทรัพย์โครงการโดยมีความเป็นเจ้าของสินทรัพย์และดำเนินการให้บริการภายหลังจากการก่อสร้างแล้วเสร็จและไม่มีข้อกำหนดในการโอนย้ายสินทรัพย์กลับเป็นของรัฐภายหลังสิ้นสุดสัญญา

2.10 Buy-Build-Operate (BBO) ภาคเอกชนซื้อสินทรัพย์จากรัฐบาลเพื่อทำการปรับปรุงหรือพัฒนาเพื่อดำเนินการ ซึ่งไม่มีข้อตกลงในการที่ต้องโอนการดำเนินงานให้กับรัฐบาล

2.11 Lease-Develop-Operate (LDO) ภาคเอกชนเช่าสินทรัพย์จากรัฐบาลเพื่อทำการปรับปรุงหรือพัฒนาเพื่อดำเนินการ ซึ่งไม่มีข้อตกลงในการที่ต้องโอนการดำเนินงานให้กับรัฐบาล

2.12 Build-Lease-Operate-Transfer (BLOT) ภาคเอกชนออกแบบ หาแหล่งเงินทุน สร้างอยู่บนพื้นที่ที่เช่าภาครัฐ โดยภาคเอกชนจะดำเนินงานตามช่วงเวลาที่ได้เช่าจากภาครัฐและท้ายที่สุดก็จะโอนกรรมสิทธิ์ในสิ่งก่อสร้างให้ภาครัฐ

2.13 Build-Rent-Own-Transfer (BROT) ภาคเอกชนผู้ดำเนินการเช่าทรัพย์สินจากภาครัฐหลังจากที่ได้โอนทรัพย์สินให้ภาครัฐแล้ว

3. ดำเนินการตามรูปแบบโครงการในรายสาขาจากการดำเนินงานโครงการ PPP ที่ผ่านมาของประเทศต่างๆ มักจะไม่มีกำหนดที่แน่นอนว่ารูปแบบการดำเนินการ PPP จะเป็นแบบที่เหมาะสมกับประเภทของโครงการในแต่ละรายสาขา ปัจจัยสำคัญในการเลือกรูปแบบการดำเนินโครงการที่เหมาะสมของแต่ละโครงการขึ้นกับประเภทของโครงสร้างพื้นฐาน และการพิจารณาความเหมาะสมของการบริหารจัดการความเสี่ยงในแต่ละด้านของโครงการ และการจัดสรรความเสี่ยงระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน ดังนี้

3.1 โครงสร้างพื้นฐานเชิงเศรษฐกิจ (Economic Infrastructure Project) โครงการโครงสร้างพื้นฐานเชิงเศรษฐกิจ มักประกอบด้วยสินทรัพย์ถาวรที่สนับสนุนให้บริการสาธารณะที่เป็นโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน โทรคมนาคม ท่าอากาศยาน ท่าเรือ ประปา บำบัดน้ำเสีย รถไฟการผลิต และไฟฟ้า ลักษณะโดยทั่วไปของโครงการโครงสร้างพื้นฐานเชิงเศรษฐกิจ

3.1.1 รายได้ของภาคเอกชนมาจากการเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้ให้บริการในกรณีที่รายได้ไม่ครอบคลุมต้นทุนของโครงการ อาจมีการกำหนดกลไกการจ่ายเงินของภาครัฐให้แก่เอกชนผู้ดำเนินโครงการหรือในบางกรณีภาคเอกชนอาจมีการจ่ายส่วนแบ่งรายได้ให้กับภาครัฐ

3.1.2 ภาคเอกชนเป็นผู้รับความเสี่ยงด้านจำนวนผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมแต่ละโครงการ ซึ่งภาครัฐอาจจะเป็นผู้รับความเสี่ยงด้านจำนวนผู้ใช้บริการหรือรับความเสี่ยงร่วมกันหากเห็นว่าปริมาณผู้ใช้บริการไม่มากพอที่จะทำให้เกิดความเป็นไปได้ของโครงการ

3.1.3 หน่วยงานของรัฐอาจเคยเป็นผู้ให้บริการมาก่อน โดยในภายหลังภาครัฐต้องการให้เอกชนเข้ามาดำเนินโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของโครงการ

3.1.4 ความเสี่ยงด้านรายได้ของโครงการเป็นปัจจัยสำคัญของการประกอบการด้านการเงิน ซึ่งมักมีความสัมพันธ์โดยตรงกับจำนวนผู้ใช้บริการ

3.2 โครงสร้างพื้นฐานทางสังคม (Social Infrastructure Project) โครงการโครงสร้างพื้นฐานเชิงสังคม ต่างจากโครงการโครงสร้างพื้นฐานเชิงเศรษฐกิจ คือ รายได้จากผู้ใช้บริการโดยมากมักไม่เพียงพอต่อต้นทุนโครงการ และมีแนวโน้มที่ภาครัฐจะต้องให้การสนับสนุน เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โครงสร้างพื้นฐานเชิงสังคมนี้นักได้รับเงินชดเชยจากภาครัฐ ซึ่งภาคเอกชนจะไม่มีความเสี่ยงด้านจำนวนผู้ใช้บริการ (Unitary Payment) แม้ว่าภาคเอกชนอาจใช้เงินทุนในการก่อสร้างในตอนแรก หากแต่จะได้รับเงินคืนในรูปแบบเงินจ่ายชำระตลอดระยะเวลาสัญญาตามกรณี Guideline ของประเทศออสเตรเลีย ได้จำแนกรูปแบบของการดำเนินโครงการ (Deliver Models) ออกเป็น 6 รูปแบบ ดังนี้

1. Public-Private Partnerships (PPP)
2. Construct Only (Lump Sum or Fixed Price)
3. Design and Construct
4. Construction Management
5. Project Alliancing
6. Managing Contractor

สำหรับรูปแบบการร่วมดำเนินการ PPP ขององค์กรสหประชาชาติ มีความหลากหลายมาก โดยสามารถพิจารณาจากหน้าที่ความรับผิดชอบและการจัดสรรความเสี่ยงระหว่างรัฐบาลและเอกชนสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. Buy-Build-Operate (BBO)
2. Build-Own-Operate (BOO)
3. Build-Own-Operate-Transfer (BOOT)
4. Build-Operate-Transfer (BOT)

5. Build-Lease-Operate-Transfer (BLOT)
6. Design-Build-Finance-Operate (DBFO)
7. Finance Only
8. Operate & Maintenance Contract (O&M)
9. Design-Build (DB)
10. Operation License

ทั้งนี้ การเลือกรูปแบบหรือวิธีดำเนินการร่วมทุนระหว่างภาครัฐและเอกชนนั้นจะมีการประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ (Viability) เพื่อตัดสินใจเลือกรูปแบบที่เหมาะสมซึ่งจะอยู่กับสภาพแวดล้อม เหตุผล ความจำเป็น ความสำคัญของการดำเนินงานในรูปแบบที่ต่างๆ กัน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิต (Supplier Relationship Management: SRM)

การบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิต เป็นหนึ่งในกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่ให้แนวทางในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิต และร่วมพัฒนาไปด้วยกัน สำหรับผู้ค้าที่มีความสำคัญมากกับองค์กรซึ่งมีจำนวนไม่มากมาย ลักษณะความร่วมมือเป็นการบริหารงานภายใต้สัญญาสินค้าและบริการที่เป็นการปรับปรุง พัฒนาสินค้าและบริการ ลดความไม่แน่นอนของความต้องการและส่งเสริมการแบ่งปันข้อมูล การบริหารความสัมพันธ์กับผู้ค้าเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ในเชิงหุ้นส่วนซึ่งปัจจัยที่สำคัญในการส่งเสริมให้การจัดหาเชิงกลยุทธ์ประสบความสำเร็จโดยช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุน พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด และสร้างมูลค่าเพิ่มโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือทั้งสองฝ่ายในระยะยาวและประสบความสำเร็จร่วมกัน Lambert et al. (2005) ซึ่งการทำงานร่วมกันในระยะยาวในฐานะหุ้นส่วนรวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูล เทคโนโลยี ตลอดจนการพัฒนาหรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ร่วมกันจะก่อให้เกิดผลประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่ายในส่วนของธุรกิจและผู้ค้า

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าปัจจัยการดำเนินงานที่มีผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ในห่วงโซ่อุปทาน ประกอบด้วย 5 ปัจจัย Fierro and Redondo (2008) ประกอบด้วย

1) ความร่วมมือ (Cooperation) คือการประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ Anderson and Narus (1990) ในการกำหนดเป้าหมายที่สามารถใช้ร่วมกับกลยุทธ์ของสมาชิกในห่วงโซ่อุปทานต่อการทำงาน เช่น การร่วมกันแก้ไขปัญหา การวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน การส่งเสริมและร่วมทุนกันในการพัฒนาโครงการและความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูล การผลิต ทำให้ผู้จัดการวัตถุดิบตอบสนองต่อความต้องการของผู้ผลิต ในการ

ปรับปรุงประสิทธิภาพการ จัดส่งวัตถุดิบและความสามารถวางแผนกำลังการผลิตได้ดีมากขึ้น Petersen (2005)

2) ความไว้วางใจ (Trust) คือปัจจัยที่ช่วยให้ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในห่วงโซ่อุปทาน โดยความสัมพันธ์จะแน่นแฟ้นมากขึ้นเท่าใดขึ้นอยู่กับระดับความไว้วางใจที่มีต่อกัน Ganesan (1994); Siguaw et al. (1998) ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจในเรื่องของการบริหารความสัมพันธ์แบบองค์รวมจากภายในสู่ภายนอก และจากภายนอกสู่ภายใน ตั้งแต่พนักงานภายในสู่ลูกค้าและผู้จัดหาวัตถุดิบ ทำให้เกิดความร่วมมือในการสร้างคุณค่าใหม่สู่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องรวมทั้งร่วมมือลดต้นทุนกับลูกค้าช่วยสร้างความเชี่ยวชาญใหม่ให้ธุรกิจจนเกิดมูลค่าแปลกใหม่สู่ลูกค้าคนสุดท้าย Heffernan (2004)

3) การสื่อสาร (Communication) คือการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญระหว่างกันอยู่เสมอ โดยผ่านช่องทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ส่งผลให้ลดความล่าช้าในการดำเนินงานทำให้การตัดสินใจและตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็วทันเวลา Anderson and Narus (1990) การสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร Mohr et al. (1996) ทำให้ การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานการตัดสินใจต่าง ๆ สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสื่อสารที่ดีจะช่วยลดปัญหาการประสานงานระหว่างกันซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานจึงส่งผลให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วขึ้น นำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขัน Cannon and Homburg (2001)

4) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Adaptation to expectation) คือความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องทันเวลาโดยสามารถปรับเปลี่ยนแผนการทำงานเพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ตลอดเวลา Cambra and Polo (2007) องค์กรต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยที่สามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าที่หลากหลายโดยเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ราคาต่ำ ได้ในเวลาอันสั้นองค์กรนั้นย่อมได้เปรียบการแข่งขันเหนือคู่แข่งเนื่องจากมีความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ขององค์กรในห่วงโซ่อุปทานร่วมกันได้อย่างสอดคล้องเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของลูกค้าและสภาพแวดล้อมของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในปัจจุบันและอนาคต Pender et al. (2002)

5) ความสัมพันธ์ระยะยาว (Long term orientation) คือการสร้างให้สมาชิกในห่วงโซ่อุปทานตั้งใจทุ่มเทและพยายามที่จะรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันให้ยาวนานโดยมีการทำงานร่วมกัน อยู่เสมอและมีความซื่อสัตย์ต่อกัน อย่างมั่นคงตลอดไป Cambra and Polo (2007) ความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างสมาชิกในห่วงโซ่อุปทานจะช่วยสนับสนุนให้องค์กรมีการดำเนินงานที่มี

ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นโดยที่ต้นทุนขององค์กรลดน้อยลง Ganesan (1994) กล่าวโดยสรุปคือปัจจัย การสื่อสาร ปัจจัยความไว้วางใจ ปัจจัยความร่วมมือปัจจัยการตอบสนองความต้องการและปัจจัย ความสัมพันธ์ระยะยาว มีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ในห่วงโซ่อุปทานระหว่างผู้จัดหา วัตถุดิบและผู้ซื้อ โดยความสัมพันธ์กับผู้จัดหาวัตถุดิบจะส่งผลต่อการดำเนินงานของผู้ซื้อ ซึ่งการหา แหล่งวัตถุดิบและชิ้นส่วนที่มีต้นทุนต่ำจะช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถลดต้นทุนการผลิตและสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดได้ดีขึ้น จึงเป็นที่มาของการนำปัจจัยดังกล่าวมาเป็นตัวแปรที่ใช้ ในการศึกษา การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้า (Supplier Relationship Management: SRM)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงาน

Balanced Scorecard เป็นดัชนีวัดผลสำเร็จของการดำเนินงาน วิธีนี้พัฒนาขึ้นโดย Kaplan and Norton แห่ง Harvard Business School เครื่องมือนี้ได้รับการออกแบบขึ้นมาในปี ค.ศ. 1996 เพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ และต่อมาได้รับการ ำไปใช้ในองค์กรทั้งที่นั่นกำไรและไม่หวังผลกำไรอย่างไร้พหุหลาย Kaplan and Norton (1996) ได้กล่าวถึงแนวคิด Balanced Scorecard ไว้ว่า ในปัจจุบันการประเมินผลองค์กรไม่สามารถ ใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินแต่เพียงอย่างเดียว ผู้บริหารต้องพิจารณา มุมมองอื่น ๆ ด้วยจะเห็นได้ว่า Balanced Scorecard ประกอบด้วยมุมมอง (Perspectives) 4 มุมมอง ได้แก่

1. มุมมองทางการเงิน (Financial Perspective)
2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

Balanced Scorecard นั้นสามารถเป็นเครื่องมือในการแปลงวิสัยทัศน์แผนกลยุทธ์ของ องค์กรไปสู่การนำไปปฏิบัติ เป็นเครื่องมือในการปรับปรุง พัฒนากลไกภายในองค์กรให้ครอบคลุม และมีความสมดุลทั้ง 4 มุมมอง คือมุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้าน การเรียนรู้และพัฒนา รวมถึงเป็นเครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินงานที่มี แผนปฏิบัติการ เป้าหมายความสำเร็จ กำหนดไว้อย่างชัดเจน และเป็นเครื่องมือในการประเมินผล และวัดระดับ ความสามารถขององค์กรหรือหน่วยงาน อีกทั้งมีการเปรียบเทียบ (Benchmarking) กับคู่แข่งทาง ธุรกิจได้อีกด้วย

นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานนั้น สิ่งที่องค์กรคาดหวังที่จะได้รับจากพนักงานทุกคนก็คือผล การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในด้านผลผลิตโดยอาจจะเท่ากัน หรือสูงกว่าตาม วัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่างานที่ทำนั้นได้ผลดีเพียงใดบรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่คาดว่า “ผลการปฏิบัติงาน ” นั้นได้ตามหลักวิชาการให้ความเห็นไว้หลาย

ท่านโดยอาจหมายถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้าทรัพยากรต่างๆ ให้เป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้าและการบริการให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์องค์กรสังคม และประเทศชาติการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนก็เพื่อบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นคือการเปรียบเทียบกับเป้าหมายนโยบาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ร่วมงานคนอื่นๆ วีรวัดณ์ ปันนิตามัย (2540) ดังนี้เช่นผลการปฏิบัติงานจึงถือเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กล่าวคือเมื่อผลการปฏิบัติงานดีย่อมถือว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงแต่หากผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

แนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น ได้มีการอธิบายไว้ดังนี้

ชาโรณี จันทร์แสงศรี (2540) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่า การที่ผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (Internal and External Need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ส่วนความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการแสดงความจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
2. ความต้องการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตัวเอง

ประทุม ฤกษ์กลาง (2538) ได้ระบุว่าปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรเป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ การออกแบบงานการบริหารงาน เพื่อนร่วมงาน การตอบแทน สภาพการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการประเมินผลงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหารขององค์กรนั้น ๆ ส่วนปัจจัยบุคคล ได้แก่ ความสามารถของบุคคลนั้นและแรงจูงใจที่จะทำงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการทั้งสองปัจจัยจะช่วยให้การปฏิบัติงานได้ผลเป็นที่น่าพอใจ

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานนับเป็นเครื่องมือหรือองค์ประกอบหนึ่งในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่องค์ประกอบต่างๆ มีความเชื่อมโยงและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งนี้ยังมี

ความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนงานขององค์กร ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ศิริพร เพ็ชรมณี (2551) เพื่อให้พนักงานมีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถสรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานหมายถึงกระบวนการที่ใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงานของบุคคลในด้านต่างๆ ตามเกณฑ์มาตรฐานและวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรกำหนดไว้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การที่องค์กรจะทราบว่าพนักงานใดสมควรที่จะได้รับรางวัล ตอบแทนในรูปแบบเงินเดือน สวัสดิการที่สูงขึ้นต้องอาศัยแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีความสอดคล้องตรงกับลักษณะของงาน (Validity) จึงทำให้ทราบว่าพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ตามความต้องการขององค์กรหรือไม่ผลงานที่ได้คุ้มกับค่าตอบแทนที่หน่วยหรือองค์กรจ่ายให้หรือไม่ในอดีตเชื่อว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเรื่องเฉพาะตัวพนักงาน ดังนั้นจึงเน้นการประเมินผลการปฏิบัติงานในเรื่องคุณลักษณะ (Traits) ความบกพร่องทางร่างกาย (Deficiency) และความสามารถ (Ability) ซึ่งบางครั้งไม่เกี่ยวกับงาน โดยมีความเชื่อว่า คนที่มีการศึกษาดีมีบุคลิกดีหรือไม่พิการน่าจะทำงานได้ดีกว่าคนที่มีคุณสมบัติตรงข้าม

ปัจจุบันแนวคิดนี้ได้เปลี่ยนแปลงไป การทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานที่เกิดขึ้น และยึดเป้าหมายของงานเป็นหลัก ในอนาคตยังมีความจำเป็นอย่างยิ่ง การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดสมัยใหม่มีองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. เน้นเรื่องผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน (Result Oriented)
2. ยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร (Focus on Goal or Objectives)
3. การมีส่วนร่วมกับผู้บังคับบัญชาในการกำหนดเป้าหมาย (Mutual Goal Setting Between Supervisor and Employee)

ทั้งนี้เพราะเชื่อว่าเมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดความสำเร็จของการทำงานแล้ว วิธีการเช่นนี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายช่วยลดความสับสนในการทำงาน เพราะพนักงานจะรู้ว่า จะต้องปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะบรรลุเป้าหมายและตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญ ทั้งต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชาและองค์กร ดังนี้

1. ความสำคัญต่อพนักงาน พนักงานย่อมต้องการทราบว่าผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไรมีคุณค่าหรือไม่เพียงใดในสายตาของผู้บังคับบัญชา มีจุดบกพร่องที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือไม่ เมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและแจ้งผลให้พนักงานทราบก็จะได้รับรู้การปฏิบัติงานของตนว่ามีส่วนใดควรจะต้องปรับปรุง พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีแล้วก็จะได้รับเสริมสร้างให้มีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

2. ความสำคัญของผู้บังคับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมในความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้รู้ว่าพนักงานมีคุณค่าต่องานหรือองค์กรมากน้อยเท่าใด จะหาวิธีส่งเสริม รักษาและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไรควรที่จะทำหน้าที่เดิมหรือสับเปลี่ยนโอนย้ายหน้าที่ไปทำงานใด จึงจะมีประโยชน์ต่อองค์กรยิ่งขึ้น หากไม่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานก็ไม่สามารถพิจารณาในเรื่องเหล่านี้ได้

3. ความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากผลสำเร็จขององค์กรมาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน ดังนั้นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะทำให้รู้ว่า พนักงานแต่ละคนปฏิบัติหน้าที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอยู่ในระดับใด มีจุดเด่น จุดด้อยอะไรบ้าง เพื่อองค์กรจะได้หาทางปรับปรุงหรือจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมตามความสามารถซึ่งจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสำคัญ และมีประโยชน์ต่อการบริหารงานดังกล่าวมา หน่วยงานต่างๆ จึงกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานขึ้นภายในหน่วยงานของตน การวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานจึงต้องมีการดำเนินการอย่างรอบคอบ และยุติธรรมเพื่อป้องกัน มิให้เกิดปัญหาต่างๆ ที่จะตามมา เช่น การไม่ยอมรับในผลการประเมินของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น

สรุปได้ว่า กระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานมี 3 ขั้นตอน คือการวิเคราะห์งาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ดังนั้น ควรที่จะต้องนำ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นมีมาตรฐาน มาช่วยในการวิเคราะห์และประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเมื่อบุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรก็จะส่งผลถึงองค์กรในด้านดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฬารัตน์ ชันแก้ว (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม : บทบาทของความสามารถทางการตลาดในฐานะตัวแปรคั่นกลาง งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย รวบรวมข้อมูลจากธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย 109 แห่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์และวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ด้านองค์กรแห่งการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า ด้านเทคโนโลยีการจัดการความสัมพันธ์ และด้านการจัดการความรู้มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและความสามารถทางการตลาด ความสามารถทางการตลาดมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและเป็นตัวแปรคั่นกลางที่ช่วยเพิ่มระดับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการลูกค้าสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม งานวิจัยนี้ใช้ทฤษฎีฐานทรัพยากรขยายองค์ความรู้ทางการตลาดเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นทักษะที่จำเป็นในการบริหารธุรกิจโรงแรมให้มีความสามารถทางแข่งขันทางการตลาดทำให้ผลการดำเนินงานธุรกิจดีขึ้น จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์แบบ 2 ทิศทาง เน้นการเรียนรู้พฤติกรรมลูกค้า กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานชัดเจน พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ และนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยกำหนดกลยุทธ์การตลาดที่เหมาะสมกับธุรกิจโรงแรม

ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพ ความคุ้มค่าของการใช้บริการ และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของผู้ประกอบการ Social Commerce ในประเทศไทย งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ ปัจจัยคุณภาพ ความคุ้มค่าของการใช้บริการ ปัจจัยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของผู้ประกอบการ S-Commerce อีกทั้งศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้ให้บริการขนส่งพัสดุของผู้ประกอบการ S-Commerce และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพ ความคุ้มค่าของการใช้บริการ และปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการผู้ให้บริการขนส่งพัสดุของ

ผู้ประกอบการ S-Commerce ด้านการใช้บริการซ้ำและการแนะนำหรือการบอกต่อ

ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษากลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของ

ผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานครและ เพื่อศึกษากลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร งานวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงานการประกอบธุรกิจอยู่ในระดับมาก ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตอยู่ในระดับมาก และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จการดำเนินธุรกิจอยู่ในระดับมาก รวมไปถึงผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีการศึกษา อายุกิจการ รูปแบบธุรกิจ ประเภทธุรกิจ และจำนวนพนักงานต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ประกอบด้วย กลยุทธ์ต้นทุน กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 6) กลยุทธ์การจัดการภาวะวิกฤตของผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ประกอบด้วย กลยุทธ์ต้นทุน กลยุทธ์สร้างความแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเฉพาะกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภคธิดา วงศ์สามารถ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพกำไรกับผลการดำเนินงานของกิจการในกลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพกำไรกับผลการดำเนินงานของกิจการในกลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยวิเคราะห์คุณภาพกำไรด้วยวิธี รายการคงค้างจากเงินลงทุนหมุนเวียน (WCA) และวิธี รายการคงค้างจากการดำเนินงานสุทธิ (NOA) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานงบการเงินประจำปี ในช่วงปี พ.ศ.2559-พ.ศ.2563 จำนวนทั้งหมด 361 บริษัท ระยะเวลา 5 ปี ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการถดถอยเชิงพหุในการทดสอบความสัมพันธ์ ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการศึกษาพบว่าการวิเคราะห์คุณภาพกำไรด้วยรายการคงค้างมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (ROE) อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (OPM) ขนาดของกิจการ (Size) และการจัดอันดับการกำกับดูแลกิจการ(Level CG) ไม่พบความสัมพันธ์ที่มีผลต่อคุณภาพกำไรทั้งสองวิธี

ศรายุทธ์ ทัดศรี et al. (2563)ศรายุทธ์ ทัดศรี และคณะ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยของการกำกับกิจการที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจดนตรีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในหมวดธุรกิจสื่อและสิ่งพิมพ์ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยของการกำกับกิจการที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของกิจการธุรกิจดนตรีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในหมวดธุรกิจสื่อและสิ่งพิมพ์ โดยใช้ข้อมูลอันประกอบไปด้วยข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่

เกี่ยวกับการดำเนินงานของกิจการ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้มาจากฐานข้อมูลของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และรายงานผลการสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนในปี พ.ศ. 2560 โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ขนาดของคณะกรรมการ, จำนวนครั้งของการประชุมคณะกรรมการในปีดำเนินงาน และระดับคะแนนการประเมินการกำกับกิจการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการ โดยขนาดของคณะกรรมการที่ใหญ่ และจำนวนครั้งที่มากขึ้นของการประชุมคณะกรรมการจะส่งผลในทิศทางตรงกันข้ามต่อผลการดำเนินงานของบริษัท และระดับคะแนนการประเมินการกำกับดูแลกิจการจะมีผลในทิศทางเดียวกันกับผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ

อัญเรศน์ ตูละ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันกับงาน ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันกับงานที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยจำแนกตามปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศอายุระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความไว้วางใจต่อองค์กรมากที่สุดในเรื่อง มินโยบายด้านสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความผูกพันกับงานมากที่สุดในเรื่อง คำนึงถึงพนักงานและสถานที่ทำงาน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดย ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผ่านการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม(Questionnaire) เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี โดยมีระเบียบวิธีในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ทุกราย จำนวน 116 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 11 ตุลาคม 2566)

กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือจำนวน 116 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาเอามาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ลักษณะของกิจการ จำนวนพนักงาน รายได้ต่อเดือน การได้รับรองเครดิตจากธนาคาร จำนวนงานต่อปี และอายุของกิจการ เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัด (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale แบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ข้อ ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|-------------|
| 1) ปัจจัยด้านการสื่อสาร | จำนวน 3 ข้อ |
| 2) ปัจจัยด้านความไว้วางใจ | จำนวน 3 ข้อ |
| 3) ปัจจัยด้านความร่วมมือ | จำนวน 3 ข้อ |
| 4) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระยะยาว | จำนวน 3 ข้อ |
| 5) ปัจจัยการตอบสนองความต้องการ | จำนวน 3 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี เป็นข้อคำถามแบบมาตรวัด (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale แบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ ดังนี้

- | | |
|----------------------------|-------------|
| 1) ด้านกระบวนการภายใน | จำนวน 4 ข้อ |
| 2) ด้านลูกค้า | จำนวน 3 ข้อ |
| 3) ด้านการเงิน | จำนวน 3 ข้อ |
| 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา | จำนวน 4 ข้อ |

สำหรับส่วนที่ 2 และ 3 มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด	5	คะแนน
	มาก	4	คะแนน
	ปานกลาง	3	คะแนน
	น้อย	2	คะแนน
	น้อยที่สุด	1	คะแนน

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายของระดับการพัฒนาความสัมพันธ์ของคู่ค้าและการวัดผลการดำเนินงาน ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21– 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41– 4.20 หมายถึง ระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61– 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81– 2.60 หมายถึง ระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00– 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีการดำเนินงานใน 2 ขั้นตอน คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบในการวิจัย ใช้ตั้งคำถามในแบบสอบถาม และเป็นข้อมูลประกอบการตรวจสอบความถูกต้องในการเก็บข้อมูล
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการทำแบบสอบถาม(Questionnaire) ของบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

1. ตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเนื้อหา (Content Validity) โดยคำถามแต่ละข้อต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.67 และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

ผู้เชี่ยวชาญด้านกิจกรรมธุรกิจเสริม ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยมีค่าระดับ IOC อยู่ที่ระดับ ตั้งแต่ 0.67-1.00 ทุกข้อ โดยมีรายนามผู้เชี่ยวชาญดังต่อไปนี้

1.1 นายมนตรี ยันตรวัฒนา ผู้ช่วยผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) ทำทดสอบความเที่ยงตรงทั้งหมด

1.2 นายเอกกมล จันทรกลม ผู้เชี่ยวชาญระดับ 13 สำนักรองผู้ว่าการธุรกิจและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) ทำทดสอบความเที่ยงตรงทั้งหมด

1.3 นายสมัคร ว่องไวพาณิชย์ ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมและบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) ทำทดสอบความเที่ยงตรงทั้งหมด

2. การประเมินความเหมาะสมของคำถามตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ที่เป็นการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำคำถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญเสนอคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัยบูรพา G-HU041/2567(E1)

3. นำไปทดสอบ (Try Out) กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ (Cronbach,1970) ซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทำการทดสอบ จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.987 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้า

ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ	Alpha if Item Deleted
ปัจจัยด้านการสื่อสาร (การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญระหว่างกันอยู่เสมอ โดยผ่านการสื่อสารภายในและภายนอกส่งผลให้ลดความล่าช้าในการดำเนินงานทำให้การตัดสินใจและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความรวดเร็วและทันเวลา)	
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มักจะมีการสื่อสารข้อมูลสำคัญกับท่านอย่างชัดเจน	0.777
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานกับท่านอย่างทันท่วงที	0.732
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลความต้องการลูกค้าที่เป็นประโยชน์กับท่านอย่างทันท่วงที	0.837
ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (การที่พันธมิตรทางธุรกิจมีความเชื่อใจเชื่อมั่นไม่หวาดระแวงยอมรับความสามารถของแต่ละฝ่ายเพื่อที่จะยอมแลกเปลี่ยนประสานงานวางแผนร่วมมือแบ่งปันข้อมูลที่ดีระหว่างพันธมิตรระหว่างห่วงโซ่อุปทานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผน)	

ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ	Alpha if Item Deleted
1. กิจการของท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถในการร่วมมือการปฏิบัติงานร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี	0.926
2. กิจการของท่านมีความไว้วางใจในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ที่จะช่วยสนับสนุนวางแผนการทำงานที่เป็นประโยชน์ให้กับกิจการของท่าน	0.961
3. กิจการของท่านยินยอมแบ่งปันข้อมูลกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี อยู่เสมอ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้	0.859
ปัจจัยด้านความร่วมมือ (การประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกันระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจ การประสานงานกระบวนการต่างๆ ตลอดจนถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานร่วมกัน ด้วยความเต็มใจของแต่ละฝ่ายในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ร่วมกัน)	
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการประสานความร่วมมือในกระบวนการทำงานต่าง ๆ จนเกิดความสำเร็จในการทำงาน	0.823
2. กิจการของท่านมีความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อให้งานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี บรรลุเป้าหมาย	0.823
3. กิจการของท่านต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการประสานในทุกขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน	0.928
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระยะยาว (การสร้างให้สมาชิกในห่วงโซ่อุปทานตั้งใจทุ่มเทที่จะรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกัน ให้อยาวนานโดยมีการทำงานร่วมกันทำงานอยู่เสมอและมีความซื่อสัตย์ต่อกันอย่างมั่นคงตลอดไป)	
1. กิจการของท่านมีความทุ่มเทที่จะรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ด้วยความซื่อสัตย์อยู่เสมอ	0.833
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการทำงานร่วมกับกิจการของท่านอย่างสม่ำเสมอและเกิดความสัมพันธ์ที่ดีระยะยาว	0.859
3. กิจการของท่านต้องการความสัมพันธ์ที่ดีกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี อย่างมั่นคงตลอดไป	0.928

ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ	Alpha if Item Deleted
ปัจจัยการตอบสนองความต้องการ (คือความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องทันเวลาโดยสามารถปรับเปลี่ยนแผนการทำงานเพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ตลอดเวลา เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้าสูงสุด)	
1. กิจกรรมของท่านสามารถปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการทำงานร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลง	0.809
2. กิจกรรมของท่านสามารถปรับเปลี่ยนแผนการทำงานเพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ตลอดเวลาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี	0.911
3. กิจกรรมของท่านสามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	0.833

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ด้านผลการดำเนินงาน

ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ	Alpha if Item Deleted
ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน	
1. กิจกรรมของท่านมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	0.923
2. กิจกรรมของท่านมีการจัดองค์กร รวมถึงอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	0.785
3. กิจกรรมของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	0.926
4. กิจกรรมของท่านมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการของธุรกิจ	0.923

ผลการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ	Alpha if Item Deleted
ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า	
1. กิจการของท่านมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	0.926
2. กิจการของท่านมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	0.977
3. องค์กรของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และนำมาปรับปรุงการให้บริการ	0.837
ผลการดำเนินงานด้านการเงิน	
1. กิจการของท่านมีผลตอบแทนจากการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น	0.884
2. กิจการของท่านมีผลตอบแทนจากการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน	0.884
3. กิจการของท่านมีการเจริญเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นจากปีก่อนๆที่ผ่านมา	0.425
ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา	
1. กิจการของท่านมีการพัฒนาพนักงานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	0.849
2. กิจการของท่านสนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ	0.672
3. กิจการของท่านมีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	0.818
4. กิจการของท่านนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานมาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของกิจการ	0.849

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

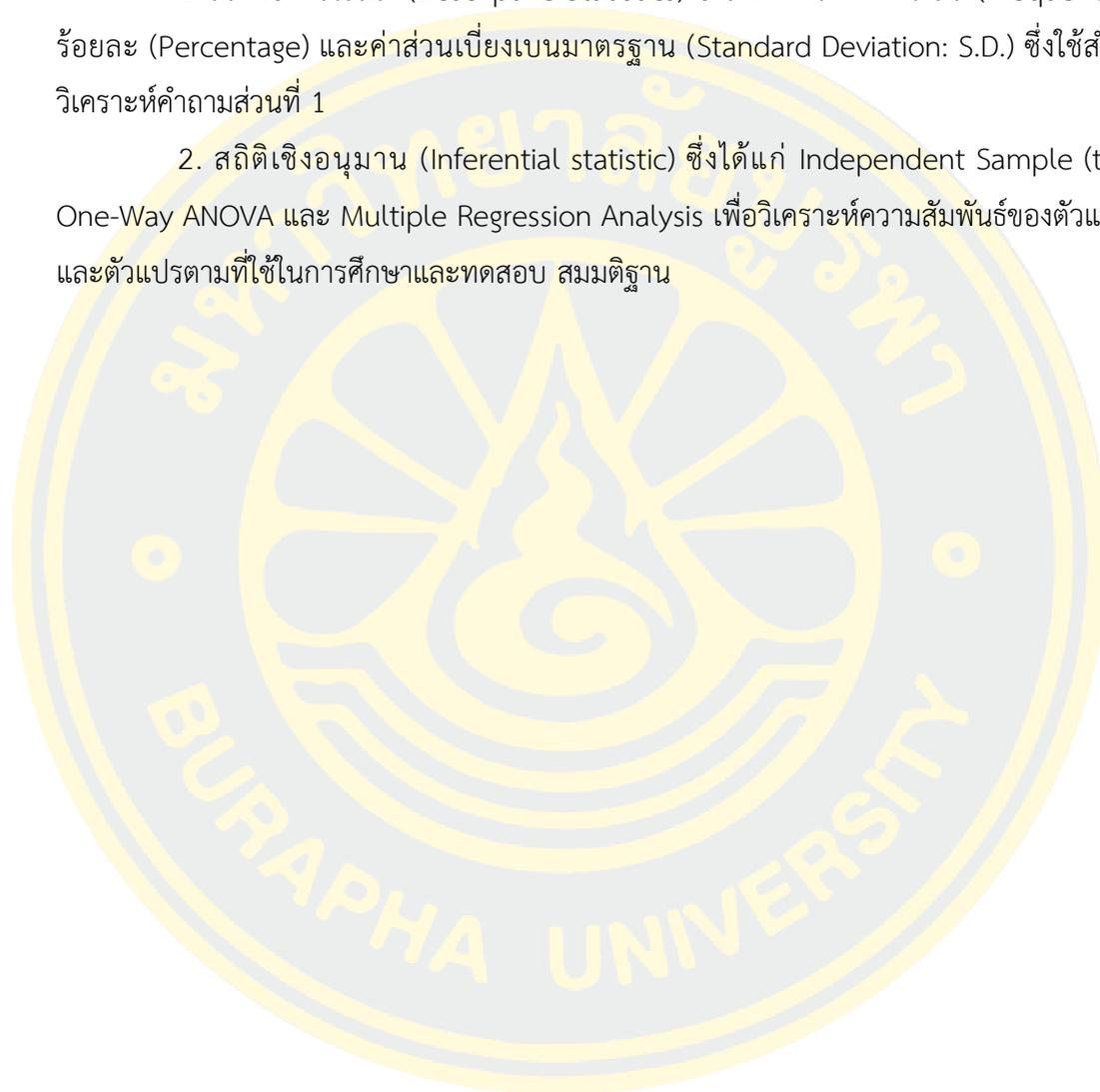
1. จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าทำการเก็บข้อมูลของบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้บริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี โดยผู้วิจัยจะทำการเข้าไปเก็บข้อมูลด้วยตัวเอง
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจดูในความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่า แบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่

ครบทุกข้อก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ ผู้วิจัยนำ ข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ซึ่งใช้สำหรับวิเคราะห์คำถามส่วนที่ 1

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ซึ่งได้แก่ Independent Sample (t-test) One-Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาและทดสอบ สมมติฐาน



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เรื่องการพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี จำนวน 116 ราย โดยนำเสนอผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรีมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ดังนี้

Mean	แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละตัวแปร
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงค่าเอฟ

t	แทน	ค่าการแจกแจงของ t (t-Distribution)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	แทน	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R ² adjust	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับค่าแล้ว
SEest	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ ที่อยู่ในสมการคะแนนดิบ
SE _b	แทน	ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัทจำนวน 116 รายโดยนำเสนอ

ผลการศึกษาดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลกิจการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกิจการที่ทำธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้ากับบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้าสู่สมการ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะเฉพาะของข้อมูลกิจกรรมที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของกิจการ

ลักษณะของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	20	17.2
บริษัทจำกัด	61	52.6
ห้างหุ้นส่วน	35	30.2
รวม	116	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีลักษณะของกิจการเป็นบริษัทจำกัด มีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วน มีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.2 และเจ้าของคนเดียว จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.2

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 คน	27	23.3
6-10 คน	46	39.7
10 คนขึ้นไป	43	37.1
รวม	116	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีจำนวนพนักงาน 6-10 คน มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาคือมีจำนวนพนักงาน 10 คนขึ้นไป มีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.1 และมีจำนวนพนักงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 คน จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.3

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ในรอบปี

ระดับรายได้ในรอบปี	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	12	10.3
มากกว่า 1-2 ล้านบาท	55	47.4
มากกว่า 2-5 ล้านบาท	33	28.4
มากกว่า 5 ล้านบาท	16	13.8
รวม	116	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีระดับรายได้ในรอบปีมากกว่า 1-2 ล้านบาท จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือ รายได้มากกว่า 2-5 ล้านบาท จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.4 และน้อยที่สุดคือ ระดับรายได้ต่ำกว่า 1 ล้านบาท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการได้รับรองเครดิตจากธนาคาร

การรับรองเครดิตจากธนาคาร	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ล้าน	25	21.6
มากกว่า 1-2 ล้านบาท	71	61.2
มากกว่า 2-3 ล้านบาท	2	1.7
มากกว่า 5 ล้านบาท	18	15.5
รวม	116	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการได้รับรองเครดิตจากธนาคารมากกว่า 1-2 ล้านบาท จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ล้าน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.6 และน้อยที่สุดคือ ระดับมากกว่า 2-3 ล้านบาท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนงานต่อปี

จำนวนงานต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
1-2 งานต่อปี	6	5.2
5-6 งานต่อปี	6	5.2
7-8 งานต่อปี	13	11.2
มากกว่า 8 งานต่อปี	91	78.4
รวม	116	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีจำนวนงานต่อปีมากกว่า 8 งานต่อปี จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมาคือ จำนวนงาน 7-8 งานต่อปี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.2 และน้อยที่สุดคือ จำนวนงาน 1-2 งานต่อปี และ 5-6 งานต่อปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.2

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุของกิจการ

อายุของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	7	6.0
6-10 ปี	44	37.9
11 ปีขึ้นไป	65	56.0
รวม	116	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุของกิจการ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ อายุ 6-10 ปี จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.9 และอายุ 1-5 ปี จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของบริษัทที่ขึ้น
ทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง)
จ.ชลบุรี

ในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลการจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของบริษัทที่
ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมจะแปลความหมาย โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนน
เท่ากัน ดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง/ มากที่สุด	คือ	คะแนนตั้งแต่	4.21 - 5.00
ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย/ มาก	คือ	คะแนนตั้งแต่	3.41 - 4.20
ระดับความคิดเห็นไม่แน่ใจ/ ปานกลาง	คือ	คะแนนตั้งแต่	2.61 - 3.40
ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย/ น้อย	คือ	คะแนนตั้งแต่	1.81 - 2.60
ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง/น้อยที่สุด	คือ	คะแนนตั้งแต่	1.00 - 1.80

ตารางที่ 11 รายละเอียดระดับความคิดเห็นความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่างด้านการสื่อสาร

ด้านการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มักจะมีการสื่อสารข้อมูลกับท่านอย่างชัดเจน			13 (11.2)	80 (69.0)	23 (19.8)	4.08	0.55	มาก	1
2.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานกับท่านอย่างทันท่วงที			13 (11.2)	80 (69.0)	23 (19.8)	4.08	0.55	มาก	1
3.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลความต้องการลูกค้าที่เป็นประโยชน์กับท่านอย่างทันท่วงที			20 (17.2)	73 (62.9)	23 (19.8)	4.03	0.61	มาก	2
รวม						4.06	0.57		

จากตารางที่ 11 แสดงระดับความคิดเห็นในความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มักจะมีการสื่อสารข้อมูลกับท่านอย่างชัดเจน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานกับท่านอย่างทันท่วงที มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลความต้องการลูกค้าที่เป็นประโยชน์กับท่านอย่างทันท่วงที มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03

ตารางที่ 12 รายละเอียดระดับความคิดเห็นในความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้าง
ในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง
ด้านการความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1.กิจการของท่านมีความ เชื่อมั่นในความสามารถใน การร่วมมือการปฏิบัติงาน ร่วมกับการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี			7 (6.0)	47 (40.5)	62 (53.4)	4.47	0.61	มากที่สุด	1
2.กิจการของท่านมีความ ไว้วางใจในการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ว่า จะช่วย สนับสนุนวางแผนการ ทำงานที่เป็นประโยชน์ ให้กับกิจการของท่าน			13 (11.2)	41 (35.3)	62 (53.4)	4.42	0.69	มากที่สุด	2
3.กิจการของท่านยินยอม แบ่งปันข้อมูลกับการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาค กลาง) จ.ชลบุรี อยู่เสมอ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ที่วางไว้			7 (6.0)	54 (46.6)	55 (47.4)	4.41	0.61	มากที่สุด	3
รวม						4.43	0.64		

จากตารางที่ 12 แสดงระดับความคิดเห็นในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้น
ทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.
ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) โดยมีรายละเอียด
ดังนี้ คือ กิจการของท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถในการร่วมมือการปฏิบัติงานร่วมกับการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.47 กิจการ
ของท่านมีความไว้วางใจในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ว่า จะช่วยสนับสนุนวางแผนการ
ทำงานที่เป็นประโยชน์ให้กับกิจการของท่าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

4.42 และกิจการของท่านยินยอมแบ่งปันข้อมูลกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี อยู่เสมอ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.41

ตารางที่ 13 รายละเอียดระดับความคิดเห็นในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความร่วมมือ

ด้านความร่วมมือ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการประสานความร่วมมือในกระบวนการทำงานต่างๆ จนเกิดความสำเร็จในการทำงาน			13 (11.2)	72 (62.1)	31 (26.7)	4.16	0.59	มาก	2
2.กิจการของท่านมีความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อให้งานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี บรรลุเป้าหมาย			13 (11.2)	72 (62.1)	31 (26.7)	4.16	0.59	มาก	2
3.กิจการของท่านต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการประสานในทุกขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน				54 (46.6)	62 (53.4)	4.53	0.50	มากที่สุด	1
รวม						4.28	0.56		

จากตารางที่ 13 แสดงระดับความคิดเห็นในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ กิจการของท่านต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการประสานในทุกขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ใน

ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 กิจกรรมของท่านมีความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อให้งานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี บรรลุเป้าหมาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.19 และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการประสานความร่วมมือในกระบวนการทำงานต่างๆ จนเกิดความสำเร็จในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.16

ตารางที่ 14 รายละเอียดระดับความคิดเห็นในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความสัมพันธ์ระยะยาว

ด้านความสัมพันธ์ระยะยาว	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1.กิจกรรมของท่านมีความทุ่มเทที่จะรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ด้วยความซื่อสัตย์อยู่เสมอ				61 (52.6)	55 (47.4)	4.47	0.50	มากที่สุด	2
2.การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการทำงานร่วมกับกิจกรรมของท่านอย่างสม่ำเสมอและเกิดความสัมพันธ์ที่ดีระยะยาว			6 (5.2)	55 (47.4)	55 (47.4)	4.42	0.59	มากที่สุด	3
3.กิจกรรมของท่านต้องการความสัมพันธ์ที่ดีกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี อย่างมั่นคงตลอดไป				54 (46.6)	62 (53.4)	4.53	0.50	มากที่สุด	1
รวม						4.47	0.53		

จากตารางที่ 14 แสดงระดับความคิดเห็นในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ กิจกรรมของท่านต้องการความสัมพันธ์ที่ดีกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาค

กลาง) จ.ชลบุรี อย่างมั่นคงตลอดไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 กิจกรรมของท่านมีความทุ่มเทที่จะรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ด้วยความซื่อสัตย์อยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการทำงานร่วมกับกิจกรรมของท่านอย่างสม่ำเสมอและเกิดความสัมพันธ์ที่ดีระยะยาว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42

ตารางที่ 15 รายละเอียดระดับความคิดเห็นในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการตอบสนองความต้องการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1.กิจกรรมของท่านสามารถปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการทำงานร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลง			13 (11.2)	59 (50.9)	44 (37.9)	4.26	0.65	มากที่สุด	3
2.กิจกรรมของท่านสามารถปรับเปลี่ยนแผนการทำงานเพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ตลอดเวลาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี			13 (11.2)	48 (41.4)	55 (47.4)	4.36	0.68	มากที่สุด	2
3.กิจกรรมของท่านสามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง				61 (52.6)	55 (47.4)	4.47	0.50	มากที่สุด	1
รวม						4.36	0.61		

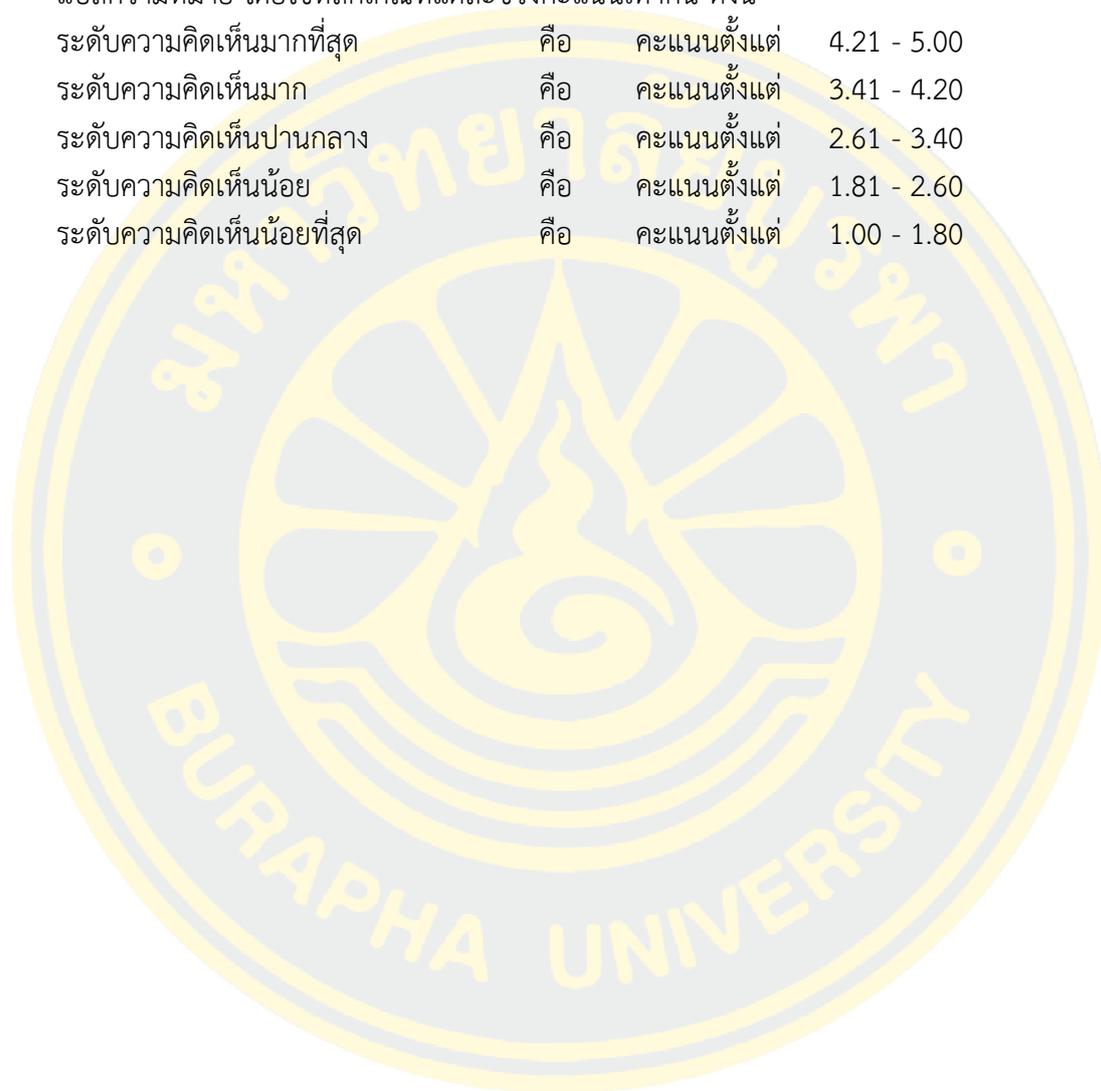
จากตารางที่ 15 แสดงระดับความคิดเห็นในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ. ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ กิจกรรมของท่านสามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 กิจกรรมของท่านสามารถปรับเปลี่ยนแผนการทำงานเพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ตลอดเวลาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 และกิจกรรมของท่านสามารถปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการทำงานร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26



ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกิจการที่ทำธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

ในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริม จะแปลความหมาย โดยใช้หลักเกณฑ์แต่ละช่วงคะแนนเท่ากัน ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	คือ	คะแนนตั้งแต่	4.21 - 5.00
ระดับความคิดเห็นมาก	คือ	คะแนนตั้งแต่	3.41 - 4.20
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	คือ	คะแนนตั้งแต่	2.61 - 3.40
ระดับความคิดเห็นน้อย	คือ	คะแนนตั้งแต่	1.81 - 2.60
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	คือ	คะแนนตั้งแต่	1.00 - 1.80



ตารางที่ 16 รายละเอียดระดับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านกระบวนการภายใน

ด้านกระบวนการภายใน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1.กิจกรรมของท่านมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น			14 (12.1)	40 (34.5)	62 (53.4)	4.41	0.69	มากที่สุด	3
2.กิจกรรมของท่านมีการจัดองค์กรรวมถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน			6 (5.2)	59 (50.9)	51 (44.0)	4.38	0.58	มากที่สุด	4
3.กิจกรรมของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง			7 (6.0)	47 (40.5)	62 (53.4)	4.47	0.61	มากที่สุด	1
4.กิจกรรมของท่านมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการของธุรกิจ			13 (11.2)	41 (35.3)	62 (53.4)	4.42	0.68	มากที่สุด	2
รวม						4.42	0.64		

จากตารางที่ 16 แสดงรายละเอียดระดับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ กิจกรรมของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 กิจกรรมของท่านมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการของธุรกิจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 กิจกรรมของท่านมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 และกิจกรรมของท่านมีการจัดองค์กร รวมถึงอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.38

ตารางที่ 17 รายละเอียดระดับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านลูกค้า

ด้านลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1.กิจการของท่านมี การติดต่อสื่อสารกับ ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง			7 (6.0)	47 (40.5)	62 (53.4)	4.47	0.61	มากที่สุด	1
2.กิจการของท่านมี การสร้างสัมพันธ์กับ ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ			20 (17.2)	34 (29.3)	62 (53.4)	4.36	0.76	มากที่สุด	2
3.องค์กรของท่านมี การรับฟังความคิดเห็น ของลูกค้าและนำมา ปรับปรุงการให้บริการ			7 (6.0)	48 (41.4)	61 (52.6)	4.47	0.61	มากที่สุด	1
รวม						4.43	0.66		

จากตารางที่ 17 แสดงรายละเอียดระดับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ กิจการของท่านมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และองค์กรของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำมาปรับปรุงการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 และกิจการของท่านมีการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36

ตารางที่ 18 รายละเอียดระดับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการเงิน

ด้านการเงิน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับ ความ คิดเห็น	ลำดับ ที่
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
1.กิจการของท่านมี ผลตอบแทนจากการ ดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น			20 (17.2)	45 (38.8)	51 (44.0)	4.26	0.73	มากที่สุด	1
2.กิจการของท่านมี ผลตอบแทนจากการ ลงทุนอย่างมี ประสิทธิภาพโดย คำนึงถึงความคุ้มค่า ในการลงทุน			20 (17.2)	45 (38.8)	51 (44.0)	4.26	0.73	มากที่สุด	1
3.กิจการของท่านมี การเจริญเติบโตของ ส่วนแบ่งทางการตลาด เพิ่มขึ้นจากปีก่อนๆที่ ผ่านมา			29 (25.0)	64 (55.2)	23 (19.8)	3.95	0.67	มาก	2
รวม						4.15	0.71		

จากตารางที่ 18 แสดงรายละเอียดระดับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ กิจการของท่านมีผลตอบแทนจากการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น และกิจการของท่านมีผลตอบแทนจากการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 และกิจการของท่านมีการเจริญเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นจากปีก่อนๆที่ผ่านมา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.95

ตารางที่ 19 รายละเอียดระดับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1.กิจการของท่านมีการพัฒนาพนักงานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง			13 (11.2)	56 (48.3)	47 (40.5)	4.29	0.65	มากที่สุด	1
2.กิจการของท่านสนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ				85 (73.3)	31 (26.7)	4.26	0.44	มากที่สุด	3
3.กิจการของท่านมีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ			14 (12.1)	56 (48.3)	46 (39.7)	4.27	0.67	มากที่สุด	2
4.กิจการของท่านนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานมาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของกิจการ			13 (11.2)	56 (48.3)	47 (40.5)	4.29	0.65	มากที่สุด	1
รวม						4.28	0.60		

จากตารางที่ 19 แสดงรายละเอียดระดับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ของกลุ่มตัวอย่าง ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ กิจการของท่านนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานมาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของกิจการ และกิจการของท่านมีการพัฒนาพนักงานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.29 กิจการของท่านมีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทั้งภายในและ

ภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 และกิจกรรมของท่านสนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26

ส่วนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลกิจกรรมแตกต่างกัน ผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับกลุ่ม 2 กลุ่ม สถิติ One-way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2 การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีอิทธิพลกับผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ใช้สถิติ Multiple Linear Regression เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรแต่ละคู่

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลกิจกรรมแตกต่างกัน ผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีลักษณะของกิจการแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีลักษณะของกิจการแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีลักษณะของกิจการแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะของกิจการที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม

ลักษณะของกิจการ	จำนวน	\bar{X}	SD.
เจ้าของคนเดียว	20	4.14	0.65
บริษัทจำกัด	61	4.44	0.39
ห้างหุ้นส่วน	35	4.40	0.62

ตารางที่ 21 ผล One-way ANOVA (F-test) ทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	0.460	0.230	0.892	0.413
ภายในกลุ่ม	113	29.147	0.258		
รวม	115	29.607			

*p < 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่า การทดสอบค่าสถิติทดสอบ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าเท่ากับ 0.413 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีลักษณะของกิจการแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

H₀ : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมไม่แตกต่างกัน

H₁ : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของจำนวนพนักงานที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม

จำนวนพนักงาน	จำนวน	\bar{X}	SD.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 คน	27	4.68	0.35
6-10 คน	46	4.47	0.36
10 คน ขึ้นไป	43	4.05	0.62

ตารางที่ 23 ผล One-way ANOVA (F-test) ทดสอบความแตกต่างของจำนวนพนักงานที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	9.915	4.957	28.447	(0.000)*
ภายในกลุ่ม	113	19.692	0.174		
รวม	115	29.607			

*p < 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า การทดสอบค่าสถิติทดสอบ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน ดังนั้นจึงนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe เพื่อหาว่าจำนวนพนักงานที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ผลการทดสอบด้วยวิธีการของ Scheffe เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำนวนพนักงานที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม จำแนกตามการศึกษารายคู่

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 คน	6-10 คน	10 คนขึ้นไป
		4.65	4.47	3.95
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 คน	4.65	-	0.174	0.699*
6-10 คน	4.47	-	-	0.524*
10 คน ขึ้นไป	3.95	-	-	-

*p < 0.05

ตารางที่ 24 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยจำนวนพนักงานที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม จำแนกตามการศึกษารายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่า จำนวนพนักงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 คนมีผลต่อการดำเนินงานของผู้รับจ้างมากกว่า 6 คนขึ้นไป

สมมติฐานที่ 1.3 : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีระดับรายได้ในรอบปีแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

H₀ : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีระดับรายได้ในรอบปีแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมไม่แตกต่างกัน

H₁ : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีระดับรายได้ในรอบปีแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับรายได้ในรอบปีที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม

ระดับรายได้	จำนวน	\bar{X}	SD.
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	12	4.46	0.47
มากกว่า 1-2 ล้านบาท	55	4.54	0.36
มากกว่า 2-5 ล้านบาท	33	4.07	0.74
มากกว่า 5 ล้านบาท	16	4.25	0.35

ตารางที่ 26 ผล One-way ANOVA (F-test) ทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	6.076	2.025	9.641	(0.000)*
ภายในกลุ่ม	112	23.530	0.210		
รวม	115	29.607			

*p < 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า การทดสอบค่าสถิติทดสอบ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีระดับรายได้ในรอบปีแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน ดังนั้นจึงนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe เพื่อหาว่าระดับรายได้ในรอบปีที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ผลการทดสอบด้วยวิธีการของ Scheffe เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับรายได้ในรอบปีที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม จำแนกตามการศึกษารายคู่

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ล้าน	มากกว่า 1-2	มากกว่า 2-5	มากกว่า 5
		บาท	ล้านบาท	ล้านบาท	ล้านบาท
		4.50	4.51	3.98	4.25
ต่ำกว่า 1 ล้านบาท	4.50	-	-0.115	0.510*	0.250
มากกว่า 1-2 ล้านบาท	4.51	-	-	0.522*	0.261
มากกว่า 2-5 ล้านบาท	3.98	-	-	-	-0.260
มากกว่า 5 ล้านบาท	4.25	-	-	-	-

*p < 0.05

ตารางที่ 27 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับรายได้ในรอบปีที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม จำแนกตามการศึกษารายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่า ระดับรายได้ที่มากกว่า 2-3 ล้านบาท มีผลต่อระดับรายได้ต่ำกว่า 1 ล้านบาท และมากกว่า 5 ล้านบาท รวมถึงระดับรายได้มากกว่า 2-5 ล้านบาท มีผลต่อระดับรายได้มากกว่า 5 ล้านบาท

สมมุติฐานที่ 1.4 : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีการได้รับเครดิตจากธนาคารแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีการได้รับเครดิตจากธนาคารแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีการได้รับเครดิตจากธนาคารแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับเครดิตจากธนาคารที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม

การได้รับเครดิตจากธนาคาร	จำนวน	\bar{X}	SD.
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ล้านบาท	25	4.28	0.61
มากกว่า 1-2 ล้านบาท	71	4.39	0.48
มากกว่า 2-3 ล้านบาท	2	5.00	0.00
มากกว่า 3 ล้านบาท	18	4.45	0.56

ตารางที่ 29 ผล One-way ANOVA (F-test) ทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.699	0.233	0.903	0.442
ภายในกลุ่ม	112	28.908	0.258		
รวม	115	29.607			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 29 พบว่า การทดสอบค่าสถิติทดสอบ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าเท่ากับ 0.442 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีการได้รับเครดิตจากธนาคารแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีจำนวนงานต่อปีแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีจำนวนงานต่อปีแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีจำนวนงานต่อปีแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของจำนวนงานต่อปีที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม

จำนวนงานต่อปี	จำนวน	\bar{X}	SD.
1-2 งานต่อปี	6	4.92	0.00
5-6 งานต่อปี	6	4.00	0.00
7-8 งานต่อปี	13	4.16	0.69
มากกว่า 8 งานต่อปี	91	4.40	0.49

ตารางที่ 31 ผล One-way ANOVA (F-test) ทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	4.938	1.646	7.473	(0.000)*
ภายในกลุ่ม	112	24.669	0.220		
รวม	115	29.607			

*p < 0.05

จากตารางที่ 31 พบว่า การทดสอบค่าสถิติทดสอบ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าเท่ากับ 0.000 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีจำนวนงานต่อปีแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน ดังนั้นจึงนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe เพื่อหาว่าจำนวนงานต่อปีที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ผลการทดสอบด้วยวิธีการของ Scheffe เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำนวนงานที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม จำแนกตามการศึกษารายคู่

จำนวนงาน	\bar{X}	1-2 งานต่อปี	5-6 งานต่อปี	7-8 งานต่อปี	มากกว่า 8 งานต่อปี
		5.00	4.00	3.98	4.35
1-2 งานต่อปี	5.00	-	1.000*	1.012*	0.648*
5-6 งานต่อปี	4.00	-	-	0.018	-0.351
7-8 งานต่อปี	3.98	-	-	-	-0.367
มากกว่า 8 งานต่อปี	4.35	-	-	-	-

*p < 0.05

ตารางที่ 32 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยจำนวนงานมีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม จำแนกตามการศึกษารายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่า จำนวนงาน 5-6 งานต่อปี มีผลต่อจำนวนงาน 1-6 ปี และมากกว่า 8 งานต่อปี

สมมุติฐานที่ 1.6 : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีอายุของกิจการแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

H_0 : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีอายุของกิจการแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีอายุของกิจการแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุของกิจการที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม

อายุของกิจการ	จำนวน	\bar{X}	SD.
1-5 ปี	7	4.67	0.18
6-10 ปี	44	4.18	0.49
11 ปีขึ้นไป	65	4.48	0.52

ตารางที่ 34 ผล One-way ANOVA (F-test) ทดสอบความแตกต่างของผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	1.718	0.859	3.480	0.034
ภายในกลุ่ม	113	27.889	0.247		
รวม	115	29.607			

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 34 พบว่า การทดสอบค่าสถิติทดสอบ One-way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าเท่ากับ 0.034 นั่นคือ สามารถยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีอายุของกิจการแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe เพื่อหาว่าอายุของกิจการที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ผลการทดสอบด้วยวิธีการของ Scheffe เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอายุของ
กิจการที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม จำแนกตามการศึกษารายคู่

อายุของกิจการ	\bar{X}	1-5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		4.67	4.18	4.48
1-5 ปี	4.67	-	0.443	0.204
6-10 ปี	4.18	-	-	-0.238
11 ปีขึ้นไป	4.48	-	-	-

*p < 0.05

ตารางที่ 35 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยอายุของกิจการที่มีผลต่อ
ผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม จำแนกตามการศึกษารายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ
ของ Scheffe พบว่า อายุกิจการที่มีอายุ 11 ปีขึ้นไป มีผลต่อการดำเนินงานมากกว่ากิจการที่มีจำนวน
พนักงาน 1-5 ปี และ 6-10 ปี

สมมุติฐานที่ 2 การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรีมีอิทธิพลกับผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างใน
กิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

H0 : การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรีไม่มีอิทธิพลกับผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจ
เสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

H1 : การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีอิทธิพลอย่างน้อย 1 ตัวแปรกับผลการดำเนินงานของผู้
รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

ตารางที่ 36 ผล Multiple Linear Regression Analysis ทดสอบการจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่
ค่าของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมมีอิทธิพลกับผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม
กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

Model	Un Standardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-test	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
ค่าคงที่	1.326	0.268					
ด้านการสื่อสาร	0.739	0.065	0.727	11.318	(0.000)*	1.000	1.000
ด้านความไว้วางใจ	0.215	0.083	0.230	2.590	(0.011)*	0.144	6.926
ด้านความร่วมมือ	0.959	0.097	0.892	5.940	(0.000)*	0.275	3.643
ด้านความสัมพันธ์	0.555	0.056	0.508	9.921	(0.000)*	0.456	2.191
ระยะยาว							
R	0.920						
R Square	0.847						
Adjusted R Square	0.846						
Durbin-watson	1.923						
F-ratio	631.061						

ตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม

* P-value < 0.05

จากตารางที่ 36 ทดสอบเงื่อนไขของ Multiple Linear Regression พบว่า การพัฒนาความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค่าของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมมีอิทธิพลกับผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจากค่า Tolerance ทุกตัวแปรมีค่ามากกว่า 0.1 และค่า VIF ทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 และค่า Durbin-Watson อยู่ระหว่าง 1.5-2.5 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) ระหว่างตัวแปรอิสระ “ความสัมพันธ์ของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม” และตัวแปรตาม “ความสัมพันธ์ของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม” มีค่าเท่ากับ 0.938 ดังนั้นความสัมพันธ์ของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับความสัมพันธ์ของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า R Square เท่ากับ 0.856 หรือ ร้อยละ 85.60

การทดสอบค่าสถิติทดสอบ F ปรากฏว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับความสำคัญ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรต้น ความสัมพันธ์ของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมอย่างน้อยหนึ่งตัวที่สามารถทำนายผลการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามความสัมพันธ์ของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม

ทั้งนี้จากการทดสอบข้อมูลพบว่าปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการมีค่า VIF มากกว่า 10 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ จึงตัดตัวแปรดังกล่าวจากการทดสอบข้อมูล

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้าง ในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี จำนวน 116 คน โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

2. เพื่อจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ในกิจกรรมอื่นที่มีดำเนินการอยู่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยคำถามแบบมาตราส่วนบัญญัติ เรียงลำดับ และมาตราประมาณค่า 5 ระดับ เนื้อหาแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้สถิติดังนี้ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-way ANOVA (F-test) และ Multiple Regression Analysis

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้าง ในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัททุกบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี จำนวน 116 ราย จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลกิจการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 116 ส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศหญิงมีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ส่วนใหญ่อายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 และน้อยที่สุดคือ อายุ 21-30 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ตำแหน่งงานส่วนใหญ่ พบว่า ระดับประธานบริษัท/เจ้าของกิจการ มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งผู้จัดการ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งอื่นๆ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4

ลักษณะของกิจการส่วนใหญ่ พบว่า เป็นบริษัทจำกัด มีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมาคือ ห้างหุ้นส่วน มีจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.2 และเจ้าของคนเดียว จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.2

จำนวนพนักงานส่วนใหญ่ พบว่า มีจำนวนพนักงาน 6-10 คน มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาคือมีจำนวนพนักงาน 10 คนขึ้นไป มีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.1 และมีจำนวนพนักงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 คน จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.3

ระดับรายได้ต่อปี ส่วนใหญ่พบว่า มีระดับรายได้ในรอบปีมากกว่า 1-2 ล้านบาท จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือ รายได้มากกว่า 2-5 ล้านบาท จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.4 และน้อยที่สุดคือ ระดับรายได้ต่ำกว่า 1 ล้านบาท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.3

การได้รับรองเครดิตจากรธนาคารส่วนใหญ่มากกว่า 1-2 ล้านบาท จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ล้านบาท จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.6 และน้อยที่สุดคือ ระดับมากกว่า 2-3 ล้านบาท จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.7

จำนวนงานต่อปี ส่วนใหญ่จำนวนงานต่อปีมากกว่า 8 งานต่อปี จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.4 รองลงมาคือ จำนวนงาน 7-8 งานต่อปี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.2 และน้อยที่สุดคือ จำนวนงาน 1-2 งานต่อปี และ 5-6 งานต่อปี จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.2

อายุของกิจการส่วนใหญ่ พบว่า อายุของกิจการ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ อายุ 6-10 ปี จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.9 และอายุ 1-5 ปี จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมโดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.64$)

1. ด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มักจะมีการสื่อสารข้อมูลกับท่านอย่างชัดเจน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงานกับท่านอย่างทันท่วงที มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.55$) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลความต้องการลูกค้าที่เป็นประโยชน์กับท่านอย่างทันท่วงที มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.61$)

2. ด้านการความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ กิจการของท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถในการร่วมมือการปฏิบัติงานร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.61$) กิจการของท่านมีความไว้วางใจในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ที่จะช่วยสนับสนุนวางแผนการทำงานที่เป็นประโยชน์ให้กับกิจการของท่าน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.69$) และกิจการของท่านยินยอมแบ่งปันข้อมูลกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี อยู่เสมอ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.61$)

3. ด้านความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ กิจการของท่านต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการประสานในทุกขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} =$

4.53, SD = 0.50) กิจกรรมของท่านมีความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อให้งานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี บรรลุเป้าหมาย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, SD = 0.59) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการประสานความร่วมมือในกระบวนการทำงานต่างๆ จนเกิดความสำเร็จในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, SD = 0.59)

4. ด้านความสัมพันธ์ระยะยาว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ กิจกรรมของท่านต้องการความสัมพันธ์ที่ดีกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี อย่างมั่นคงตลอดไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, SD = 0.50) กิจกรรมของท่านมีความทุ่มเทที่จะรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ด้วยความซื่อสัตย์อยู่เสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, SD = 0.50) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการทำงานร่วมกับกิจกรรมของท่านอย่างสม่ำเสมอและเกิดความสัมพันธ์ที่ระยะยาว มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, SD = 0.59)

5. ด้านการตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ กิจกรรมของท่านสามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, SD = 0.50) กิจกรรมของท่านสามารถปรับเปลี่ยนแผนการทำงานเพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ตลอดเวลาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, SD = 0.68) และกิจกรรมของท่านสามารถปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการทำงานร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, SD = 0.65)

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของกิจกรรมธุรกิจเสริมโดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, SD = 0.68)

1. ด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ กิจกรรมของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, SD = 0.61) กิจกรรมของท่านมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการของธุรกิจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, SD = 0.68) กิจกรรมของท่านมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, SD = 0.69) และกิจกรรมของท่านมีการจัดองค์กร รวมถึงอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.38$, SD = 0.58)

2. ด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ กิจกรรมของท่านมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และองค์กรของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำมาปรับปรุงการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$,

SD=0.61) และกิจการของท่านมีการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, SD=0.76)

3. ด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.15$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ กิจการของท่านมีผลตอบแทนจากการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น และกิจการของท่านมีผลตอบแทนจากการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, SD=0.73) และกิจการของท่านมีการเจริญเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นจากปีก่อนๆที่ผ่านมา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, SD=0.67)

4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ กิจการของท่านนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานมาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของกิจการ และกิจการของท่านมีการพัฒนาพนักงานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, SD=0.65) กิจการของท่านมีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, SD=0.67) และกิจการของท่านสนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, SD=0.44)

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบข้อมูลกิจการแตกต่างกัน ผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน ลักษณะส่วนบุคคลที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ลักษณะของกิจการ จำนวนพนักงาน ระดับรายได้ในรอบปี การได้รับรองเครดิตจากธนาคาร จำนวนงานต่อปี และอายุของกิจการ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การเปรียบเทียบผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีลักษณะของกิจการแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีลักษณะของกิจการแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

3. การเปรียบเทียบผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีระดับรายได้ในรอบปีแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีระดับรายได้ในรอบปีแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีการได้รับเครดิตจากธนาคารแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีการได้รับเครดิตจากธนาคารแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมไม่แตกต่างกัน

5. การเปรียบเทียบผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีจำนวนงานต่อปีแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีจำนวนงานต่อปีแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

6. การเปรียบเทียบผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีอายุของกิจการแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมที่มีอายุของกิจการแตกต่างกัน มีผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีอิทธิพลกับผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

ผลการวิเคราะห์การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมมีอิทธิพลกับผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี พบว่า การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้าของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมมีอิทธิพลกับผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี โดยที่ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี จากสมมุติฐานข้อมูลกิจการที่แตกต่างมีผลกับผลการดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ที่แตกต่างกัน ได้แก่ จำนวนพนักงาน ระดับรายได้ในรอบปี จำนวนงานต่อปี และอายุของกิจการ ในส่วนของการได้รับรองเครดิตจากธนาคาร และลักษณะของกิจการ ที่แตกต่างกัน พบว่ามีผลต่อการดำเนินงานของผู้รับจ้างไม่แตกต่างกัน

โดยข้อมูลกิจการ จำนวนพนักงาน ระดับรายได้ในรอบปี จำนวนงานต่อปี และอายุของกิจการ ที่มีความแตกต่างกันมีผลกับผลการดำเนินงานแตกต่างกัน ซึ่งข้อมูลกิจการทั้ง 4 ประเภทเป็นตัวบ่งบอกขนาดของกิจการ ซึ่งจะมีผลกับผลดำเนินงานของผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัคธิมา วงศ์สามารถ (2565) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพกำไรกับผลการดำเนินงานของกิจการในกลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าการดำเนินงานที่มีคุณภาพกำไรที่สูงเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับขนาดกิจการ (Size) และ พนิดา โพธิ์ชัย (2565) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมี อายุกิจการต่างกัน จะมีความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน และยังพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกรุงเทพมหานครมี จำนวนพนักงานต่างกัน มีความสำเร็จการ

ดำเนินธุรกิจ SMEs หลังสภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แตกต่างกัน และ ชีระ กุลวรรวิทย์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพ ความคุ้มค่าของการใช้บริการ และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของผู้ประกอบการ Social Commerce ในประเทศไทย พบว่าขนาดของธุรกิจกับผู้ใช้บริการขนส่งพัสดุที่เลือกใช้บริการ พบว่าขนาดของธุรกิจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของผู้ประกอบการ Social Commerce

ในส่วนของการได้รับรองเครดิตจากธนาคาร และลักษณะของกิจการ ที่แตกต่างกันพบว่า มีผลต่อการดำเนินงานของผู้รับจ้างไม่แตกต่างกัน ซึ่งลักษณะของกิจการจะเป็นในลักษณะเจ้าของคนเดียว หรือจดทะเบียนในรูปแบบบริษัท จะส่งผลกับผลการดำเนินงานของบริษัทไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรายุทธ์ ทัดศรี et al. (2563) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยของการกำกับกิจการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจดนตรีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในหมวดธุรกิจสื่อและสิ่งพิมพ์ พบว่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในหมวดธุรกิจสื่อและสิ่งพิมพ์นั้น อาจไม่ได้ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของกิจการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี จากสมมุติฐานการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีอิทธิพลกับผลการดำเนินงานของบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี การจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริม มี 4 ปัจจัยที่มีอิทธิพล ได้แก่ ปัจจัยด้านการสื่อสาร การสื่อสารข้อมูลมีความชัดเจนมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างทันทั่วถึง และมีการแบ่งปัน รวมถึงแลกเปลี่ยนข้อมูลข้อมูลความต้องการลูกค้าที่เป็นประโยชน์อย่างสม่ำเสมอ ปัจจัยด้านความไว้วางใจ มีความเชื่อมั่นในความสามารถในการร่วมมือการปฏิบัติงาน และการวางแผนสนับสนุนการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ปัจจัยด้านความร่วมมือ มีการประสานความร่วมมือในกระบวนการทำงานต่างๆ ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้และให้ความช่วยเหลือจนบรรลุเป้าหมาย รวมถึงทำให้งานประสบความสำเร็จ และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระยะยาว มีการทุ่มเทที่จะรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว และมีความซื่อสัตย์ อันทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระยะยาว อีกทั้งมีการสร้างสัมพันธ์ที่มั่นคงตลอดไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬารัตน์ ชันแก้ว (2563) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม: บทบาทของความสามารถทางการตลาดในฐานะตัวแปรคั่นกลาง พบว่าการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ซึ่งการจัดการความสัมพันธ์มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินธุรกิจโรงแรม และ อัญเรศน์ ตูละ (2562) ได้ศึกษาเรื่องความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันกับงานส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่าความไว้วางใจต่อองค์กรส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทางพิเศษแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญ และ ชีระ กุลวรรวิทย์ (2565) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพ ความคุ้มค่าของการใช้บริการ และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของผู้ประกอบการ Social

Commerce ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุ ทั้งในด้านการใช้บริการซ้ำและการแนะนำหรือการบอกต่อ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรสร้างช่องทางการแบ่งปันข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกฝ่ายรับทราบอย่างทันท่วงที เนื่องจากงานมีความกดดัน มีความเสี่ยง และต้องทำงานให้เสร็จทันต่อเวลาที่กำหนด และต้องดำเนินการภายใต้กฎระเบียบทั้งในส่วนที่เป็นระเบียบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และกฎ ระเบียบ หรือข้อกำหนดในแต่ละพื้นที่ และต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะในเรื่องขั้นตอนการการสื่อสารให้กับพนักงานทุกระดับ ต้องให้เกิดความมั่นใจว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่ปฏิบัติงานได้รับทราบ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี จะต้องส่งหรือชี้แจงข้อมูล และระเบียบ หรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในแต่ละงาน ให้ครบถ้วนในเอกสารงานจ้าง และต้องมีการประชุมก่อนเริ่มการปฏิบัติงาน มีการติดตามงานเป็นประจำเพื่อแจ้งข้อมูลที่จำเป็นให้บริษัทที่ขึ้นทะเบียนทราบเป็นประจำ

2. ควรมีการกำหนดแผนการพัฒนาความสัมพันธ์เป็นนโยบายหลักและดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยการแบ่งตามกลุ่มงานเพื่อให้งานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ควรกำหนดแผนการพัฒนาความสัมพันธ์กับบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ให้ครอบคลุมตามกลุ่มงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้แบ่งไว้ โดยดำเนินการร่วมกับกลุ่มผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียน และลูกค้าที่เคยใช้บริการ และควรมีการสำรวจความพอใจในการจัดกิจกรรม และนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบการดำเนินการต่อไป

3. ควรกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานระหว่างกันให้ชัดเจน เพื่อเพิ่มความใกล้ชิดในการทำงาน และสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี จัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อร่วมกำหนดแผนการทำงานที่ชัดเจน กับผู้รับจ้างที่ขึ้นทะเบียนกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี เพื่อช่วยชี้แจงระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ซึ่งในแต่ละงานจะมีความแตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน และงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานอื่นๆ ที่มีความใกล้เคียงกัน เพื่อให้สามารถพัฒนาความสัมพันธ์กับบริษัทที่ขึ้นทะเบียนธุรกิจเสริมได้มีประสิทธิภาพที่มากขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนสนับสนุนให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน

3. ควรมีการศึกษาด้านการวิจัยเชิงคุณภาพกับพนักงานที่อยู่ในสถานการณ์จริง เพื่อนำมาวิเคราะห์หาข้อมูลเชิงลึกในลำดับต่อไป

บรรณานุกรม

- Agranoff, R., & McGuire, M. (2003). Collaborative Public management : New strategies for local governments.
- Agranoff, R., & McGuire, M. (2006). Inside collaborative network : Ten lessons for public managers. *Public Administration Review*, 61(63), p. 57-59.
- Anderson, J., & Narus, J. (1990). A model of distributor firm and manufacturer firm working Partnerships. *Journal of Marketing*, 54(1), 42-58.
- Cambra, J., & Polo, Y. (2007). Assessment and reassessment of supply relationships: a case study in the Spanish wine industry. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour and Research*, 13(2), 82-106.
- Cannon, J., & Homburg, C. (2001). Buyer-supplier relationships and customer firm costs. *Journal of Marketing*, 65(1), 29-43.
- Czajkowski, J. (2006). Success factors in higher education collaborations : The collaboration success measurement model. *Dissertation Abstracts International*, 59.
- Fierro, J. C., & Redondo, Y. P. (2008). Creating satisfaction in the demand-supply chain: the buyers perspective. *Supply Chain Management: An International Journal*, 13(3), 211 – 224.
- Ganesan, S. (1994). Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationships. *Journal of Marketing*, 58(2), 1-18.

- Heffernan, T. (2004). Trust formation in cross-cultural business-to-business relationships. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 7(2), 114 – 125.
- Hord, S. M. (1986). A synthesis of research on organizational collaboration. *Educational leadership*, 43.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). Using the Balanced Scorecard as a Strategy Management System. *Harvard Business Review*, 74(1), 75–85.
- Keraminiyage, K. (2009). *Achieving success in collaborative research : The role of virtual research Environments It Con.14*,
- Lambert, D., Garcia-Dastugue, S., & Croxton, K. (2005). An evaluation of process-oriented supply chain management frameworks. *Journal of Business Logistics*, 26(1), 25-51.
- Mattessich, P., Murray-Close, M., & Monsey, B. (2001). Collaboration: What makes it work? (2nd ed.). St. Paul, MN:Amherst H. Wilder Foundation.
- Mohr, J., Fischer, R., & Nevin, J. (1996). Collaborative Communication in Interfirm Relationships: Moderating Effects of Integration and Control. *Journal of Marketing*, 60(3), 103-115.
- Pender, N. J., Murdaugh, C. L., & Parsons, M. A. (2002). Health promotion in nursing practice. (4th ed.) New Jersey: Pearson Education.
- Petersen, D. R. (2005). Alcohol, iron-associated oxidative stress, and cancer. *Alcohol*. 243-249.

Siguaw, J., Simpson, P., & Baker, T. (1998). Effects of supplier market orientation on distributor market orientation and the channel relationship: the distributor perspective. *Journal of Marketing*, 62(3), 99-111.

Vangen, S., & Huxham, G. (2010). *Managing to collaborate*. New York : . *Routledge*.

คณา สกลสุด. (2557). อ้างอิงในรายงานการศึกษาส่วนบุคคลเรื่อง กรณีศึกษาเฉพาะค่านิยมการ “ร่วมทุน” ตาม พ.ร.บ. การให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐพ.ศ.2556.

จุฬารัตน์ ชันแก้ว. (2563). ผลกระทบของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม : บทบาทความสามารถทางการตลาดในฐานะตัวแปรคั่นกลาง. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 166, 1-21.

ชาโรณี จันทร์แสงศรี. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์]. *คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม*.

ทิตินา แคมมณี. (2554). ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีระ กุลวรวิทย์. (2565). ปัจจัยด้านคุณภาพ ความคุ้มค่าของการใช้บริการ และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการขนส่งพัสดุของผู้ประกอบการ *Social Commerce* ในประเทศไทย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].

ประทุม ฤกษ์กลาง. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร]. *บัณฑิตวิทยาลัย*.

พนิดา โพธิ์ชัย. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จการดำเนินธุรกิจ *SMEs* หลังสภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของผู้ประกอบการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต].

ภักธีรมา วงศ์สามารถ. (2565). คุณภาพกำไรกับผลการดำเนินงานของกิจการในกลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาด

หลักสูตรพยาบาลแห่งประเทศไทย มหาวิทยาลัยรังสิต]. บัณฑิตวิทยาลัย.

วีรวัฒน์ ปันนิตามัย. (2540). การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มาและที่ไป. วารสารข้าราชการ, 5, 16-48.

ศรายุทธ์ ทัดศรี, ภาวัต อุปลัมภ์เชื้อ, & ตรีทิพ บุญแย้ม. (2563). ปัจจัยของการกำกับกิจการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจดนตรีที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในหมวดธุรกิจและสื่อพิมพ์. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 7(ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2563).

ศิริพร เพ็ชรมณี. (2551). การประเมินผลการปฏิบัติงาน. สืบค้นจาก <http://tsumis.tsu.ac.th>

อัญเรศน์ ตูละ. (2562). ความไว้วางใจต่อองค์กรและความผูกพันกับงานส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางพิเศษแห่งประเทศไทย มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. คณะบริหารธุรกิจ.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้าง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระในระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ของ นายจตุรงค์ วุฒินาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างในกิจกรรมธุรกิจเสริมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

ดังนั้นคำตอบของท่านจึงมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านและข้อมูลกิจการของท่านไว้เป็นความลับ และจะไม่มีผลใดๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน โดยข้อมูลที่ได้จะถูกนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ลักษณะของกิจการ จำนวนพนักงาน ระดับรายได้ในรอบปี การได้รับรองเครดิตจากธนาคาร จำนวนงานต่อปี และอายุของกิจการ
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นในเรื่องการจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้า ได้แก่ ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านความไว้วางใจ ปัจจัยด้านความร่วมมือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระยะยาว และปัจจัยการตอบสนองความต้องการ
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ได้แก่ ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า ผลการดำเนินงานด้านการเงิน และผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- 21-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51 ปี ขึ้นไป

3. ตำแหน่งงาน

- ประธานบริษัท/เจ้าของกิจการ ผู้จัดการ
 หัวหน้าโครงการ อื่นๆ.....

4. ลักษณะของกิจการ

- เจ้าของคนเดียว บริษัทจำกัด
 ห้างหุ้นส่วน

5. จำนวนพนักงาน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 คน 6-10 คน 10 คน ขึ้นไป

6. ระดับรายได้ในรอบปี

- ต่ำกว่า 1 ล้านบาท มากกว่า 1 – 2 ล้านบาท
 มากกว่า 2 – 5 ล้านบาท มากกว่า 5 ล้านบาท

7. การได้รับรองเครดิตจากธนาคาร

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ล้านบาท มากกว่า 1 – 2 ล้านบาท
 มากกว่า 2 – 3 ล้านบาท มากกว่า 3 ล้านบาท

8. จำนวนงานต่อปี

- 1 – 2 งานต่อปี 3 – 4 งานต่อปี
 5 – 6 งานต่อปี 7 - 8 งานต่อปี
 มากกว่า 8 งานต่อปี

9. อายุของกิจการ

- น้อยกว่า 1 ปี 1 - 5 ปี
 6 - 10 ปี 11 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับลูกค้า

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความเป็นจริง

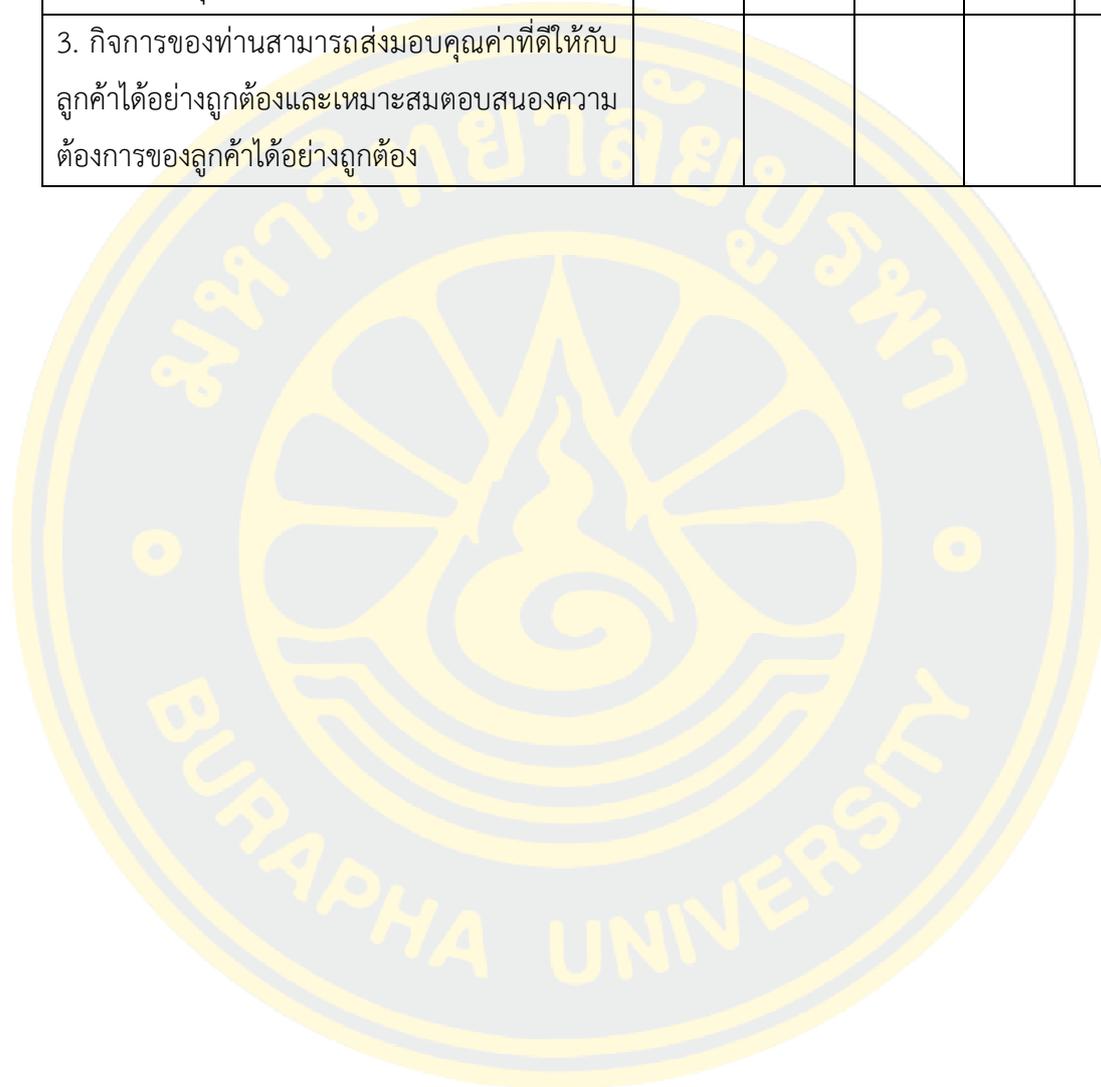
คำอธิบาย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง
4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
ปัจจัยด้านการสื่อสาร (การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญระหว่างกันอยู่เสมอ โดยผ่านการสื่อสารภายในและภายนอกส่งผลให้ลดความล่าช้าในการดำเนินงานทำให้การตัดสินใจและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความรวดเร็วและทันเวลา)					
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ. ชลบุรี มักจะมีการสื่อสารข้อมูลสำคัญกับท่านอย่างชัดเจน					
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ. ชลบุรี มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานกับท่านอย่างทันท่วงที					
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ. ชลบุรี มีการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลความต้องการลูกค้าที่เป็นประโยชน์กับท่านอย่างทันท่วงที					
ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (การที่พันธมิตรทางธุรกิจมีความเชื่อใจเชื่อมั่นไม่หวาดระแวงยอมรับความสามารถของแต่ละฝ่ายเพื่อที่จะยอมแลกเปลี่ยนประสานงานวางแผนร่วมมือแบ่งปันข้อมูลที่ดี ระหว่างพันธมิตรระหว่างห่วงโซ่อุปทานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผน)					
1. กิจกรรมของท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถ					

ในการร่วมมือการปฏิบัติงานร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี					
2. กิจการของท่านมีความไว้วางใจในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ที่จะช่วยสนับสนุนวางแผนการทำงานที่เป็นประโยชน์ให้กับกิจการของท่าน					
3. กิจการของท่านยินยอมแบ่งปันข้อมูลกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี อยู่เสมอ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้					
ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
ปัจจัยด้านความร่วมมือ (การประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกันระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจ การประสานงานกระบวนการต่างๆ ตลอดจนถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานร่วมกันด้วยความเต็มใจของแต่ละฝ่ายในการช่วยเหลือซึ่งกันละกัน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ร่วมกัน					
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการประสานความร่วมมือในกระบวนการทำงานต่าง ๆ จนเกิดความสำเร็จในการทำงาน					
2. กิจการของท่านมีความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อให้งานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี บรรลุเป้าหมาย					
3. กิจการของท่านต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการประสานในทุกขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน					
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระยะยาว (การสร้างให้					

สมาชิกในห่วงโซ่อุปทานตั้งใจทุ่มเทที่จะรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกัน ให้อยาวนานโดยมีการทำงานร่วมกันทำงานอยู่เสมอและมีความซื่อสัตย์ต่อกันอย่างมั่นคงตลอดไป)					
1. กิจกรรมของท่านมีความทุ่มเทที่จะรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ด้วยความซื่อสัตย์อยู่เสมอ					
2. การให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการทำงานร่วมกับกิจกรรมของท่านอย่างสม่ำเสมอและเกิดความสัมพันธ์ที่ดีระยะยาว					
3. กิจกรรมของท่านต้องการความสัมพันธ์ที่ดีกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี อย่างมั่นคงตลอดไป					
ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
ปัจจัยการตอบสนองความต้องการ (คือความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องทันเวลา โดยสามารถปรับเปลี่ยนแผนการทำงานเพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ตลอดเวลา เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้าสูงสุด)					
1. กิจกรรมของท่านสามารถปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการทำงานร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลง					
2. กิจกรรมของท่านสามารถปรับเปลี่ยน					

แผนการทำงานเพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ตลอดเวลาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี					
3. กิจกรรมของท่านสามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					



ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความเป็นจริง

คำอธิบาย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด 2 = เห็นด้วยน้อย 3 = เห็นด้วยปานกลาง
4 = เห็นด้วยมาก 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน					
1. กิจกรรมของท่านมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น					
2. กิจกรรมของท่านมีการจัดองค์กร รวมถึงอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน					
3. กิจกรรมของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
4. กิจกรรมของท่านมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการของธุรกิจ					
ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า					
1. กิจกรรมของท่านมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง					
2. กิจกรรมของท่านมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
3. องค์กรของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและนำมาปรับปรุงการให้บริการ					
ผลการดำเนินงานด้านการเงิน					
1. กิจกรรมของท่านมีผลตอบแทนจากการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น					
2. กิจกรรมของท่านมีผลตอบแทนจากการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน					

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปาน กลาง	4 มาก	5 มากที่สุด
3. กิจกรรมของท่านมีการเจริญเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นจากปีก่อนๆที่ผ่านมา					
ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา					
1. กิจกรรมของท่านมีการพัฒนาพนักงานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2. กิจกรรมของท่านสนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ					
3. กิจกรรมของท่านมีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
4. กิจกรรมของท่านนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานมาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของกิจการ					

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

สรุปผลการทดสอบ IOC

ค่าคะแนน	+1	หมายถึง คำถามมีความเหมาะสม
	0	หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่
	-1	หมายถึง คำถามที่ไม่มีความเหมาะสม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item – objective congruence: IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 - 1.00 ถือว่าเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้ แต่สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดออก

ผู้เชี่ยวชาญที่ทำ IOC

1. นายมนตรี ยันตรวัฒนา
2. นายเอกกมล จันทรกลม
3. นายสมัคร ว่องไวพาณิชย์

คำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างสำนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	นายมนตรี	นาย เอกกมล	นาย สมัคร	ผล IOC
1. เพศ	+1	+1	+1	1
2. อายุ	+1	+1	+1	1
3. ตำแหน่งงาน	+1	+1	+1	1
4. ลักษณะของกิจการ	+1	+1	+1	1
5. จำนวนพนักงาน	+1	+1	+1	1
6. ระบายรายได้ในรอบปี	+1	+1	+1	1
7. การได้รับรองเครดิตจากธนาคาร	+1	+1	+1	1
8. จำนวนงานต่อปี	+1	+1	+1	1
9. อายุของกิจการ	+1	+1	+1	1

ส่วนที่ 2 การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับลูกค้า

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	นาย 1	นาย 2	นาย 3	ผล IOC
ปัจจัยด้านการสื่อสาร (การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญระหว่างกันอยู่เสมอ โดยผ่านการสื่อสารภายในและภายนอกส่งผลให้ลดความล่าช้าในการดำเนินงานทำให้การตัดสินใจและการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความรวดเร็วและทันเวลา)				
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มักจะมีการสื่อสารข้อมูลสำคัญกับท่านอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นต่อการปฏิบัติงานกับท่านอย่างทันท่วงที	+1	+1	+1	1
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการแบ่งปันหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลความต้องการลูกค้าที่เป็นประโยชน์กับท่านอย่างทันท่วงที	+1	+1	+1	1
ปัจจัยด้านความไว้วางใจ (การที่พันธมิตรทางธุรกิจมีความเชื่อใจเชื่อมั่นไม่หวาดระแวงยอมรับความสามารถของแต่ละฝ่ายเพื่อที่จะยอมแลกเปลี่ยนประสานงานวางแผนร่วมมือแบ่งปันข้อมูลที่ดี ระหว่างพันธมิตรระหว่างห่วงโซ่อุปทานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผน)				
1. กิจกรรมของท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถในการร่วมมือการปฏิบัติงานร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี	+1	+1	0	0.67
2. กิจกรรมของท่านมีความไว้วางใจในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ที่จะช่วยสนับสนุนวางแผนการทำงานที่เป็นประโยชน์ให้กับกิจกรรมของท่าน	0	+1	+1	0.67
3. กิจกรรมของท่านยินยอมแบ่งปันข้อมูลกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี อยู่เสมอ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้	+1	+1	+1	1

ส่วนที่ 2 การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับคู่ค้า (ต่อ)

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	นาย 1	นาย 2	นาย 3	ผล IOC
ปัจจัยด้านความร่วมมือ (การประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกันระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจ การประสานงานกระบวนการต่างๆ ตลอดจนถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในการดำเนินงานร่วมกัน ด้วยความเต็มใจของแต่ละฝ่ายในการช่วยเหลือซึ่งกันละกัน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ร่วมกัน)				
1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการประสานความร่วมมือในกระบวนการทำงานต่าง ๆ จนเกิดความสำเร็จในการทำงาน	+1	+1	+1	1
2. กิจการของท่านมีความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อให้งานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี บรรลุเป้าหมาย	+1	+1	+1	1
3. กิจการของท่านต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการประสานในทุกขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน	+1	+1	+1	1
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระยะยาว (การสร้างให้สมาชิกในห่วงโซ่อุปทานตั้งใจทุ่มเทที่จะรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกัน ให้ยาวนานโดยมีการทำงานร่วมกันทำงานอยู่เสมอและมีความซื่อสัตย์ต่อกันอย่างมั่นคงตลอดไป)				
1. กิจการของท่านมีความทุ่มเทที่จะรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี ด้วยความซื่อสัตย์อยู่เสมอ	+1	+1	+1	1
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี มีการทำงานร่วมกับกิจการของท่านอย่างสม่ำเสมอและเกิดความสัมพันธ์ที่ดีระยะยาว	+1	+1	+1	1
3. กิจการของท่านต้องการความสัมพันธ์ที่ดีกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี อย่างมั่นคงตลอดไป	+1	+1	+1	1

ส่วนที่ 2 การจัดการความสัมพันธ์ร่วมกับลูกค้า (ต่อ)

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	นาย 1	นาย 2	นาย 3	ผล IOC
<p>ปัจจัยการตอบสนองความต้องการ (คือความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วถูกต้องทันเวลาโดยสามารถปรับเปลี่ยนแผนการทำงานเพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ตลอดเวลา เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้าสูงสุด)</p>				
1. กิจการของท่านสามารถปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการทำงานร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลง	+1	+1	+1	1
2. กิจการของท่านสามารถปรับเปลี่ยนแผนการทำงานเพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้ตลอดเวลาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี	+1	+1	+1	1
3. กิจการของท่านสามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	1

ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงาน

ข้อความคำถาม	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	นาย 1	นาย 2	นาย 3	ผล IOC
ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน				
1. กิจกรรมของท่านมีการตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	+1	+1	+1	1
2. กิจกรรมของท่านมีการจัดองค์กร รวมถึงอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1
3. กิจกรรมของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	+1	0	+1	0.67
4. กิจกรรมของท่านมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถตรงกับความต้องการของธุรกิจ	+1	+1	+1	1
ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า				
1. กิจกรรมของท่านมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1
2. กิจกรรมของท่านมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1
3. องค์กรของท่านมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า และนำมาปรับปรุงการให้บริการ	+1	+1	+1	1
ผลการดำเนินงานด้านการเงิน				
1. กิจกรรมของท่านมีผลตอบแทนจากการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น	+1	+1	+1	1
2. กิจกรรมของท่านมีผลตอบแทนจากการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุน	+1	+1	+1	1
3. กิจกรรมของท่านมีการเจริญเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นจากปีก่อนๆที่ผ่านมา	+1	0	+1	0.67
ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และพัฒนา				
1. กิจกรรมของท่านมีการพัฒนาพนักงานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	1
2. กิจกรรมของท่านสนับสนุนให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ	0	+1	+1	0.67
3. กิจกรรมของท่านมีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1

ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงาน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
	นาย 1	นาย 2	นาย 3	ผล IOC
4. กิจกรรมของท่านนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานมาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของกิจการ	+1	+1	+1	1





ภาคผนวก ค
เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน กองบริหารการวิจัยและนวัตกรรม งานมาตรฐานและจริยธรรมในการวิจัย โทร. ๒๖๒๐
ที่ อว ๘๑๐๐/- วันที่ ๑๕ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๗
เรื่อง ขอส่งสำเนาเอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เรียน นายจตุรงค์ วุฒินาม

ตามที่ท่าน ได้ยื่นเอกสารคำร้องเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา รหัสโครงการวิจัย G-HU041/2567(E1) โครงการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 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

นางสาวทิมลพรรณ เลิศล้ำ

(นางสาวทิมลพรรณ เลิศล้ำ)

ประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา
สำหรับโครงการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาและระดับปริญญาตรี
ชุดที่ 4 (กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

สำเนา

ที่ IRB4-095/2567



เอกสารรับรองผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาโครงการวิจัย

รหัสโครงการวิจัย : G-HU041/2567

โครงการวิจัยเรื่อง : การพัฒนารูปแบบความร่วมมือระหว่างบริษัทที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้รับจ้างสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี

หัวหน้าโครงการวิจัย : นายจตุรงค์ วุฒินาม

หน่วยงานที่สังกัด : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

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

หน่วยงานที่สังกัด : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

วิธีพิจารณา : Exemption Determination Expedited Reviews Full Board

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า โครงการวิจัยดังกล่าวเป็นไปตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยที่ผู้วิจัยเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์ไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ตัวอย่างการวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ (ดูตามเอกสารตรวจสอบ)

1. แบบเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ฉบับที่ 2 วันที่ 19 เดือน เมษายน พ.ศ. 2567
2. โครงการวิจัยฉบับภาษาไทย ฉบับที่ 1 วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2567
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ 1 วันที่ 8 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2567
4. เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ฉบับที่ 1 วันที่ 8 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2567
5. แบบเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น แบบบันทึกข้อมูล (Data Collection Form) แบบสอบถาม หรือสัมภาษณ์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ฉบับที่ 1 วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2567
6. เอกสารอื่น ๆ (ถ้ามี) ฉบับที่ - วันที่ - เดือน - พ.ศ. -

วันที่รับรอง : วันที่ 9 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2567

วันที่หมดอายุ : วันที่ 9 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2568

ลงนาม นางสาวทิมลพรรณ เลิศล้ำ
(นางสาวทิมลพรรณ เลิศล้ำ)

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	จตุรงค์ วุฒินาม
วัน เดือน ปี เกิด	20 มกราคม 2517
สถานที่เกิด	เชียงใหม่
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	169/64 ม.3 ต.เสม็ด อ.เมือง จ.ชลบุรี
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จ.ชลบุรี
ประวัติการศึกษา	วศ.บ.สาขาไฟฟ้ากำลัง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

