

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

WORK PERFORMANCE BASED ON THE PRINCIPLES OF GOOD GOVERNANCE OF
THE PERSONNEL IN PATTAYA PROVINCIAL ELECTRICITY OFFICE,
CHONBURI PROVINCE

¹นภา วัชรเนตร Napha Watcharanet ²กฤษฎา นันทเพ็ชร Krisda Nantapetch
^{1, 2}มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University, Thailand
Corresponding Author E-mail: krisda@go.buu.ac.th

Article Received: January 26, 2026. Revised: March 23, 2026. Accepted: March 25, 2026.

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประเภทบุคลากร เครื่องมือของการวิจัยคือแบบสอบถาม โดยศึกษากับบุคลากรในสังกัดสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จำนวน 102 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยค่าสังเกตทางสถิติ Compare mean

ผลการวิจัย พบว่า 1) การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม บุคลากรมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ (1) ด้านความเสมอภาค (2) ด้านความโปร่งใส (3) ด้านนิติธรรม (4) ด้านการระดมความคิดเห็น 2) ผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า บุคลากรเพศชายปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมากกว่าเพศหญิง กลุ่มการศึกษาปริญญาตรี ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่น ๆ กลุ่มรายได้ต่ำกว่า 1 หมื่นบาท ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมากกว่ากลุ่มรายได้อื่น และกลุ่มที่มีอายุการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปีกับกลุ่มอายุงานมาก 25 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมากกว่ากลุ่มอายุงานอื่น กลุ่มที่เป็นข้าราชการ ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในระดับมากกว่ากลุ่มลูกจ้างและกลุ่มลูกจ้างประจำ

คำสำคัญ: การปฏิบัติงาน, หลักธรรมาภิบาล, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา

Abstract

This research article aims to: 1) study the implementation of good governance principles by personnel at the Provincial Electricity Authority, Pattaya City, Chonburi Province; 2) compare the performance of personnel in accordance with good governance principles at the Provincial Electricity Authority, Pattaya City, Chonburi Province, classified by personal

factors including gender, age, education level, monthly income, length of service, and type of personnel. The research instrument was a questionnaire, administered to 102 personnel at the Provincial Electricity Authority, Pattaya City Office. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and means were compared using the `compare mean` statistical command.

The research findings showed that: 1) The performance of personnel at the Provincial Electricity Authority office in Pattaya City, Chonburi Province, in accordance with good governance principles was at a high level. This can be ranked as follows: (1) Equality (2) Transparency, (3) Rule of Law, and (4) Responsibility. 2) A comparison of performance according to good governance principles revealed that male personnel performed at a higher level than female personnel. The undergraduate education group adheres to good governance principles to a higher level than other education groups. The group earning less than 10,000 baht adheres to a higher level than other income groups. Furthermore, the group with less than 5 years of service and the group with 25 years or more of service demonstrated a higher level of adherence to good governance principles compared to other service-age groups. Civil servants perform their duties to a greater extent than employees and permanent staff.

Keywords: Work Performance, Good Governance, Pattaya Provincial Electricity Office

บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของไทย เป็นยุทธศาสตร์ที่ชี้นำทิศทางการพัฒนาประเทศระยะกลางเพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ระยะยาว ที่ทุกภาคส่วนในสังคมไทยได้เห็นพ้องร่วมกัน กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ปี พ.ศ. 2570 ไว้ว่า “คนไทยภาคภูมิใจในความเป็นไทย มีมิตรไมตรีบนวิถีชีวิตแห่งความพอเพียงยึดมั่นในวัฒนธรรมประชาธิปไตยและหลักธรรมาภิบาล การบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานทั่วถึง มีคุณภาพ สังคมมีความปลอดภัยและมั่นคง อยู่ในสภาวะแวดล้อมที่ดี เกื้อกูลและเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ระบบการผลิตเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีความมั่นคงด้านอาหารและพลังงาน อยู่บนฐานเศรษฐกิจที่พึ่งตนเองและแข่งขันได้ในเวทีโลก สามารถอยู่ในประชาคมภูมิภาคและโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี

หลายประเทศในโลกนี้ให้การยอมรับในแนวทางการบริหารงานภาครัฐ และการทำงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย ให้ความสำคัญกับประเด็นสาธารณะและหลักความโปร่งใส ธรรมาภิบาล เนื่องจากการบริหารหรือการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย นักการเมืองและข้าราชการจะมีการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะใหม่ในการพัฒนานโยบายและปฏิบัติตามนโยบาย มีการรับรู้ มีการเคารพและยอมรับศักดิ์ศรีของการเป็นพลเมืองมากขึ้น ให้ความสำคัญกับหลักการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับประชาชน มุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีตามแนวคิดของการบริหารแนวใหม่ ที่เป็นการรวมกลุ่มของแนวคิดและการดำเนินงานแบบเอกชนและธุรกิจมาใช้ในภาครัฐ หรือทำราชการให้เหมือนธุรกิจ แต่ไม่ใช่ให้เป็นองค์กรทางธุรกิจ (Denhardt and Denhardt, 2003)

ในส่วนของประเทศไทย ธรรมาภิบาล (Good governance) ในภาครัฐเกิดขึ้นหลังจากวิกฤติทางเศรษฐกิจในปีพ.ศ. 2540 ซึ่งทุกฝ่ายยอมรับว่า สาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากความหย่อนประสิทธิภาพของกลไกการบริหารกิจการบ้านเมือง การบริหารราชการ การกำหนดนโยบายสาธารณะและการทุจริตประพุกติมิชอบในวงราชการ ดังนั้น ในเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2542 ได้ประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542) และเริ่มมีผลบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ และมีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 วรรคแรก และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546) ที่วางแนวทางกรอบธรรมาภิบาลเพื่อพัฒนาระบบราชการไทยโดยมีเป้าหมายการดำเนินงานอย่างชัดเจนและเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล ซึ่งเรื่องธรรมาภิบาลนี้ องค์กรภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจและนำมาใช้เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของการทำงานที่ดีที่สุด (ถวิลวดี บุรีกุล, 2551)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial electricity authority-PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่ายไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นจังหวัดนนทบุรี สมุทรปราการ และกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง แบ่งพื้นที่รับผิดชอบเป็น 4 ภาค ภาคละ 3 สำนักงานเขต รวมทั้งสิ้น 12 สำนักงานเขต ได้แก่ ภาคเหนือ ประกอบด้วยเขต 1 เชียงใหม่ เขต 2 พิชญ์โลก เขต 3ลพบุรี ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย เขต 1อุตรธานี เขต 2 อุบลราชธานี เขต 3 นครราชสีมา ภาคกลางประกอบด้วย เขต 1 พระนครศรีอยุธยา เขต 2 ชลบุรี เขต 3 นครปฐม ภาคใต้ประกอบด้วย เขต 1 เพชรบุรี เขต 2 นครศรีธรรมราช เขต 3 ยะลา ทั้งนี้ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 510,000 ตาราง กิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99.99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557)

ด้วยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ตั้งอยู่ในพื้นที่สำคัญทางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของภูมิภาค ผลของการปฏิบัติงานจะส่งผลกระทบต่อหลายภาคส่วนในพื้นที่ จึงตระหนักถึงความสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งมีเจตนาธรรมที่จะส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม และตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยสุจริต และจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกันและมีความมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา, 2551) ด้วยความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยอาศัยแนวคิดหลักธรรมาภิบาล 4 ด้าน คือด้านภาวะความรับผิดชอบ (Accountability) ด้านความโปร่งใส (Transparency) ด้านหลักนิติธรรม (Rule of law) และด้านความเสมอภาค (Equity) เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาให้ดียิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและส่งผลกระทบต่อพัฒนาประเทศโดยรวมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประเภทของบุคลากร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยกำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้นจำนวน 102 คน (ที่มา: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา) และในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาทั้งประชากรทั้งหมด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบ (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklists) มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ และประเภทของบุคลากร และตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ในหลักการ 4 ด้าน คือ ด้านภาระความรับผิดชอบ (Accountability) ด้านความโปร่งใส (Transparency) ด้านหลักนิติธรรม (Rule of law) และด้านความเสมอภาค (Equity) โดยเป็นแบบสอบถามในรูปมาตราลิกเคอร์ท (Likert Scale) จัดเป็นการวัดข้อมูลประเภทสเกลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 4 ระดับ คือ รวมจำนวน 20 ข้อ

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 1) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุม วัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา 2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยถ้าค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 แสดงว่าข้อคำถามข้อนั้นวัดเนื้อหาตรงตามที่ต้องการ 3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's Alpha โดยผลจากการคำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) เท่ากับ 0.93 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลค่าทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา 4 ด้าน คือ ด้านภาระความรับผิดชอบ (Accountability) ด้านความโปร่งใส (Transparency) ด้านหลักนิติธรรม (Rule of law) และด้านความเสมอภาค (Equity) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบการปฏิบัติงาน
 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย

สรุปผลการวิจัย

1. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัด
 ชลบุรี

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พบว่า บุคลากรในสำนักงาน
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.78 ส่วนใหญ่มี
 อายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.35 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.37 กลุ่มที่
 น้อยที่สุดคือมีอายุ 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.92 บุคลากรส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น
 ร้อยละ 55.88 รองลงมาจบการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 22.56 กลุ่มที่น้อยที่สุดคือ มี
 การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.78 บุคลากรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-20,000
 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.28 กลุ่มที่น้อยที่สุดคือ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.82
 บุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.35 รองลงมาคือ 5-10 ปี คิดเป็น
 ร้อยละ 30.39 กลุ่มที่น้อยที่สุดคือ ปฏิบัติงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.67 และบุคลากรส่วนใหญ่มี
 สถานะเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 44.12 รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 29.41 ถัดมาคือเป็น
 ลูกจ้างชั่วคราวคิดเป็นร้อยละ 26.47

1.2 ผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้า
 ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จำนวน 4 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.14, \sigma = .45$) โดยมีด้านความเสมอภาค บุคลากรปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.20, \sigma = .48$) เป็นลำดับที่ 1 ด้าน
 ความโปร่งใส บุคลากรปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.17, \sigma = .50$) เป็นลำดับที่ 2 ด้านนิติธรรม ปฏิบัติอยู่ใน
 ระดับมาก ($\mu = 3.10, \sigma = .52$) เป็นลำดับที่ 3 ด้านการระมัดระวังรับผิดชอบ ปฏิบัติในระดับมาก ($\mu = 3.08, \sigma = .46$) เป็นลำดับที่ 4 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของดับการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรใน
 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในภาพรวม

การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา	ระดับการปฏิบัติ			
	μ	σ	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านการระมัดระวังรับผิดชอบ (Accountability)	3.08	0.46	มาก	4
2. ด้านความโปร่งใส (Transparency)	3.17	0.50	มาก	2
3. ด้านนิติธรรม (Rule of Law)	3.10	0.52	มาก	3
4. ด้านความเสมอภาค (Equity)	3.20	0.48	มาก	1
ภาพรวม	3.14	0.45	มาก	

หากพิจารณาไปในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

ด้านภาระความรับผิดชอบ บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา รับผิดชอบงานตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย มากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ มีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาและเคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง ถัดมาคือ ยอมรับการกระทำทั้งผลดีและผลเสีย และสามารถอธิบายเหตุผลในการกระทำนั้นได้ แต่พบว่า การแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องตามรายงานผลการตรวจสอบและผลการประเมินจากฝ่ายตรวจสอบอย่างจริงจัง มีการปฏิบัติเป็นลำดับสุดท้าย

ด้านความโปร่งใส บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา มีการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้ผู้มารับบริการรับทราบทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน มากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย ระเบียบวินัย และตรวจสอบได้ ถัดมาคือ มีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนอย่างตรงไป ตรงมา และประชาชนสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ แต่พบว่า มีการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้ประชาชนทราบได้ หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ ไลน์ หรือช่องทางอื่น ๆ มีการปฏิบัติเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านนิติธรรม บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา คำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ ใช้อำนาจในการปฏิบัติงานอย่างชอบธรรมตามที่กฎหมายกำหนด แต่พบว่า การเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับให้ประชาชนรับรู้ รับทราบ เพื่อประโยชน์ในการมาใช้บริการ มีการปฏิบัติเป็นอันดับสุดท้าย

ด้านความเสมอภาค บุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ไม่มีผลประโยชน์ที่ขัดแย้งต่อการปฏิบัติหน้าที่ เป็นแบบอย่างแก่ประชาชน มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ขยันหมั่นเพียร ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ ถัดมาคือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ เสียสละ เอื้อเฟื้อและมีน้ำใจต่อผู้มารับบริการ แต่พบว่า บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมต่อทุกคนโดยเท่าเทียมกัน มาเป็นอันดับสุดท้าย

2. การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และประเภทของบุคลากร พบว่า

2.1 บุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา เพศชาย มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในภาพรวม มากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศหญิง และเมื่อพิจารณาการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละด้าน บุคลากรเพศชายก็ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่าบุคลากรเพศหญิง

2.2 บุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา กลุ่มที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด รองลงมาคือบุคลากรที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี ถัดไปคือบุคลากรอายุระหว่าง 36-45 ปี กลุ่มอายุระหว่าง 26-35 ปี แต่พบว่า กลุ่มบุคลากรอายุระหว่าง 46-55 ปี มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมาก เป็นลำดับสุดท้าย

2.3 บุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการปฏิบัติงาน ตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ถัดไปเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีการศึกษาระดับ ปวส. /อนุปริญญา แต่พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาในระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมาก เป็นลำดับสุดท้าย

2.4 บุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 1 หมื่นบาท มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท ถัดไปคือ บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป แต่พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมาก เป็นลำดับสุดท้าย

2.5 บุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป ถัดไปคือ บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี แต่พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-25 ปี มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมาก เป็นลำดับสุดท้าย

2.6 บุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ที่เป็นข้าราชการ มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรที่เป็นลูกจ้างชั่วคราว แต่พบว่า บุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำ การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมาก เป็นลำดับสุดท้าย

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้พบผลการวิจัยสำคัญที่นำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการศึกษากิจการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่า บุคลากรมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล 4 ด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ ล้ออุไร (2553) ที่ศึกษาเรื่องการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ซึ่งพบว่า ภาพรวมของการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาล และรายด้านทั้ง 6 อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากฝ่ายนโยบายมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และมีควบคุมการปฏิบัติให้ได้มาตรฐานการบริการเดียวกันของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนเป็นส่วนใหญ่ หากมีการเลือกปฏิบัติอาจเป็นเรื่องใหญ่โต และปรากฏเป็นข่าวได้ง่ายจึงทำให้บุคลากรต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของมนตรี สุขคุณานนท์ (2553) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองซาก อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า มีการนำธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานเพื่อให้ความเป็นธรรม เกิดความเสมอภาคแก่ทุกคน

3. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 2 อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานสมัยใหม่ มีกฎหมายให้ต้องเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็มีระเบียบในเรื่องนี้อย่างชัดเจน เพื่อสร้างความพึงใจให้ผู้รับบริการ ซึ่งขัดแย้งกับผลงานวิจัยของศิริวิมล ภัคตีปัญญา (2553) ที่ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านความโปร่งใส อยู่ในระดับปานกลาง

4. การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานบางส่วนโดยเฉพาะ ลูกจ้างชั่วคราว ไม่มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรเท่าที่ควร ไม่รู้สึกถึงผลดีผลเสียที่จะตามมาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ ล้ออุไร (2553) ที่ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ซึ่งพบว่า พนักงานมีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกันใน 3 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

5. บุคลากรในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อย (ต่ำกว่า 1 หมื่นบาท) มีอายุการทำงานไม่เกิน 5 ปี มีการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลมากกว่ากลุ่มอื่นๆ อาจเนื่องมาจากบุคลากรเหล่านี้ เป็นคนใหม่ เพิ่งเริ่มปฏิบัติงาน ทำให้ต้องระมัดระวัง ต้องยึดกฎหมาย ยึดระเบียบการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิริวิมล ภักดีปัญญา (2553) ที่ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลแตกต่างกัน โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน

องค์ความรู้การวิจัย

องค์ความรู้การวิจัยครั้งนี้ คือ การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สามารถสังเคราะห์องค์ความรู้การวิจัยได้ ดังนี้

1. การเปิดเผยข้อมูล และการสื่อสารในช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลายกับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย จะช่วยให้เกิดการรับรู้เกี่ยวกับภารกิจและตารางงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา เป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปในตัว

2. การสร้างความมั่นคง การมีหลักประกันในอาชีพของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา โดยเฉพาะบุคลากรที่เป็นลูกจ้าง โดยมีเส้นทางความก้าวหน้าอย่างชัดเจน มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานและการพัฒนาอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้บุคลากรเหล่านี้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานรัฐที่มีรูปแบบการบริหารคล้ายเอกชน มีผลประกอบการที่ดีเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว ดังนั้น การนำมาตราฐานการบริหารงานองค์การที่เป็นมาตรฐานสากลมาประยุกต์ใช้ร่วมกับหลักธรรมาภิบาล จะช่วยยกระดับให้องค์กรมีความก้าวหน้า เป็นสากล ส่งผลดีต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และสังคมโดยรวมได้ สรุปได้ดังในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้
 - 1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ควรวางแผนพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และทันสมัยยิ่งขึ้น เพื่อส่งเสริมความเข้าใจของประชาชน ผู้ประกอบการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในเรื่องเกี่ยวกับภารกิจ ตารางงานและขั้นตอนการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา
 - 1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา ควรมีมาตรการในการสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล และมีการประเมินอย่างเป็นระบบ
 - 1.3 บุคลากรควรมีการแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องตามรายงานผลการตรวจสอบ และผลการประเมินจากฝ่ายตรวจสอบทุกครั้ง
 - 1.4 บุคลากรควรมีพัฒนาตนเองในด้านความรู้และทักษะการสื่อสารในปัญหา หรือข้อมูลที่ซับซ้อน เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเข้าใจได้ง่ายขึ้น
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป
 - 2.1 ควรศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยหาข้อมูลเชิงลึกและสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ หรือทำการศึกษาวิจัยมา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน นำไปเป็นแนวทางในปรับปรุงการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี
 - 2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของรัฐวิสาหกิจอื่นเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานและสร้างแนวทางการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

- กันตียา วิเศษชัย. (2555). การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2553). คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี. กรุงเทพมหานคร: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2557). ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. กรุงเทพมหานคร: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- ถวิลวดี บุรีกุล. (2551). ระบบการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมระดับจังหวัด: ทำอย่างไรให้เป็นจริง. นนทบุรี: ส.เจริญการพิมพ์.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. (9 ตุลาคม 2546).
- มนตรี สุขคุณานนท์. (2553). การดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลหนองซาก อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. (2542). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 63 ง. (10 สิงหาคม 2542).
- ศิริวิมล ภัคดีปัญญา. (2553). การปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุชาติ ล้ออุไร. (2553). การปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- Denhardt, J. V. and Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, not Steering*. M.E.Sharpe Inc. New York: USA.