

การศึกษาเรื่อง “ผลการประยุกต์ใช้ผังคุณลักษณะนิเวศการปฏิบัติงานของกองจัดการงานก่อสร้าง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของกองจัดการงานก่อสร้าง ฝ่ายก่อสร้างพลังน้ำ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยประยุกต์ใช้ตัวแบบผังคุณลักษณะนี้ 2) เพื่อระบุถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอในการปรับปรุงการบริหารงานของกองจัดการงานก่อสร้าง ฝ่ายก่อสร้างพลังน้ำ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์หัวหน้ากองจัดการงานก่อสร้างและจากเอกสาร รายงานผลการปฏิบัติงานของกองจัดการงานก่อสร้าง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 รวมถึงแบบสอบถามเจาะจงพนักงานที่ปฏิบัติงานทั้งหมดจำนวน 32 คน

การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ตัวแบบผังคุณลักษณะที่แบ่งมิติการประเมินออกเป็น 4 มิติ ซึ่งกองจัดการงานก่อสร้างสามารถดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จผ่านเกณฑ์การประเมินตามตัวชี้วัดทุกด้านได้เพียงมิติเดียว คือ มิติคุณภาพการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าภายนอกและความพร้อมของปัจจัยภายในองค์กร แต่ไม่สามารถบรรลุผลในมิติประสิทธิภาพการปฏิบัติตามพันธกิจเรื่องการรับรู้และเข้าใจต่อการใช้ระบบตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลงาน และมิติการพัฒนาองค์กรไม่สามารถบรรลุผลตามเกณฑ์ชี้วัดเกี่ยวกับการประเมินผลปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงมิติประสิทธิภาพการปฏิบัติตามพันธกิจสามารถบรรลุผลตามเกณฑ์ชี้วัดได้เพียง 2 รายการ คือ การบรรลุผลการใช้งบประมาณค่าวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และผลการปฏิบัติงานที่เกิดผลิตภาพเกินกว่าร้อยละ 50 ของงานทั้งหมดเท่านั้น ดังนั้นเมื่อทำการพิสูจน์สมมติฐานการศึกษาจึงพบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานการศึกษาที่ว่ากองจัดการงานก่อสร้างสามารถบรรลุถึงเป้าหมายตามเกณฑ์ชี้วัดภายใต้มิติการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวแบบผังคุณลักษณะนี้ได้ในทุกด้าน และสำหรับสมมติฐานการศึกษาข้อถัดมาที่พบว่าลักษณะทั่วไปของพนักงานกองจัดการงานก่อสร้างที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับการรับรู้และเข้าใจต่อการนำระบบตัวชี้วัดมาใช้เพื่อประเมินผลงานซึ่งพบว่าตัวแปรเพศ อายุ อายุการทำงาน และระดับเงินเดือน มีผลต่อความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05

สำหรับปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการดำเนินงานของกองจัดการก่อสร้าง คือ ปริมาณบุคลากรที่มีมากกว่าภาระงานและมีศักยภาพความรู้ความสามารถไม่ตรงกับภารกิจของหน่วยงาน อีกทั้งโครงสร้างหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทำให้ไม่สามารถปรับปรุงโครงสร้างองค์กรหรือปรับเปลี่ยน-ลดอัตราค่าจ้างเองได้แต่ต้องเป็นไปตามที่ส่วนกลางกำหนด ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้ คือ ๑) กองฯ ต้องพัฒนาระบบฐานข้อมูลลูกค้าให้แล้วเสร็จอย่างรวดเร็วและจัดวางระบบติดตามประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง ๒) ควรมีการจัดหาผู้ประเมินผลองค์กรจากภายนอกเพื่อเป็นที่ปรึกษาด้านการกำหนดและพัฒนาตัวชี้วัดในการทำงานให้มีลักษณะท้าทายมากขึ้น โดยสอดคล้องกับสภาพการทำงานจริง ๓) จัดทำหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรที่ตรงกับศักยภาพหลักที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน และ ๔) พัฒนาระบบข้อมูลด้านงบประมาณให้สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างในการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อสะดวกในการติดตามควบคุมให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้จ่ายสูงสุด

This study has the following objectives: 1) to evaluate the performance of the Construction Division, Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT) with the application of the Balanced Scorecard Model, and 2) to identify the problems, obstacles and suggestion in work performance and propose guidelines for improving the performance of the organization.

The study used both documentary and survey research techniques to evaluate the performance of the Construction Division, Electricity Generating Authority, by reviewing of documents, interviewing chief of the Construction Division and handing out questionnaires to all member staffs of the Construction Division to find out their acknowledgement and perception of works. The data obtained was analyzed and processed by the SPSS for Window and Pearson's Chi-square. The method used to analyze the qualitative data was content analysis.

The performance of the Construction Division, Electricity Generating Authority of Thailand based on the balances Scorecard Model evaluation was excellent in one out of four perspectives. There was the customer Perspective with key performance indicators (KPI's), regarding to the satisfactory of customer and working performance of the Construction Division. For the other perspectives: the learning and development, the internal process and the financial perspectives were not fully achieved.

The hypothesis of this study claims that the Construction Division cannot achieve in all perspectives and the personal information such as age, sex, salary of staff members in Construction Division, Electricity Generating Authority of Thailand are related to the perception of the application of BSC performance measurement.

Now the problems and obstacles that the Construction Division, Electricity Generating Authority of Thailand can be summarized that even the staff members of the Construction Division is over than works burden but some do not have appropriated knowledge and capabilities to perform the works and the State Enterprises itself cannot change the organization structure or the reducing – increasing personnel of the Construction Division, but it is up to the central office.

The followings are guidelines and recommendations for performance improvement of the Construction Division: (1) improving customer's information technology system and continuously audit staff's performance (2) outsourcing an external auditor for instruct and set the suitable Key Performance Indicators for working condition (3) improving budget's information system to control and manage budget.