

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1
ช่วงการระบาดของโควิด-19 กรณีศึกษาการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า¹

Performance effectiveness of Rangsit Provincial Electricity Authority Class 1 for the duration of COVID-19 epidemic: A case study of the refund of electricity insurance.

อาภัสรา ต้วงมูล²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 ช่วงการระบาดของโควิด-19 กรณีศึกษาการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่าง 420 คน ประกอบด้วยประชาชน 380 คน และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 40 คน เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลจากการวิเคราะห์ พบว่าความสำเร็จของนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าในด้านผลผลิตอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับปานกลาง คุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้ความคิดเห็นในด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ด้านบริบท, ด้านปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ, ด้านผลผลิต

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 ช่วงการระบาดของโควิด-19 กรณีศึกษาการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า

² นิสิตปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The study aimed to evaluate performance effectiveness of Rangsit Provincial Electricity Authority Class 1 for the duration of COVID-19 epidemic: A case study of the refund of electricity insurance. Through research survey, the samples consisted of 420 participants, namely, 380 people and 40 staffs of Rangsit Provincial Electricity Authority. Reliability-tested questionnaire was the research instrument. Data collected were analyzed by descriptive statistics (mean, and standard deviation) and analysis of variance. The findings exposed that achievement of policy on the refund of electricity insurance regarding product was at good level while context, input, and process depicted in the average range. Age and educational level made significant difference on aspect of input, process, and product.

Keywords : Context, Input, Process, Product

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินชีวิตของประชาชนในทางตรงและทางอ้อม ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทำให้รายได้ของประชาชนลดลง เพื่อบรรเทาผลกระทบ รัฐบาลได้จัดทำมาตรการต่าง ๆ ออกมารองรับ โดยเฉพาะทางด้านเศรษฐกิจ เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ซึ่งถือเป็นหน่วยงานของภาครัฐ ได้มีมาตรการช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ให้กับประชาชนอยู่หลายมาตรการ

ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการศึกษาในกรณีของการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าอันเนื่องมาจากเหตุผลดังต่อไปนี้

- การคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าเป็นนโยบายที่รัฐบาลประกาศอย่างกะทันหันไม่ได้มีเวลาเตรียมความพร้อม ไม่ได้เตรียมเงินสำรอง ทำให้สามารถเห็นถึงประสิทธิผลในการบริหารและปฏิบัติงานในกรณีฉุกเฉินที่มีเวลาเตรียมตัวน้อยได้

- การคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้ามีหลายขั้นตอนในการปฏิบัติงานและมีกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องหลายอย่าง รูปแบบการคืนเงินประกันก็มีหลายกรณี ซึ่งก็จะใช้เอกสารประกอบแตกต่างกันไป ซึ่งมาตรการอื่น ๆ ไม่ได้ยุ่งยากเหมือนการคืนเงินประกันฯ

- การคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า น่าจะได้รับความสนใจจากประชาชนมากกว่ามาตรการอื่น ๆ เพราะประชาชนส่วนใหญ่จะได้รับค่าประกันคืนเป็นเงินอีกทั้งยังเป็นมาตรการที่ประชาชนต้องมีส่วนร่วมกับกฟภ. ค่อนข้างมาก เพราะต้องดำเนินการยื่นเรื่องด้วยตนเอง

ในการศึกษาการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าผู้วิจัยจะทำการประเมินโดยใช้ CIPP model ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) เพราะเป็นโมเดลที่ได้รับการยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบันและสอดคล้องกับรูปแบบของงานวิจัยนี้ CIPP model ประกอบด้วย C (Context) หมายถึง บริบท สภาพแวดล้อม, I (Input) หมายถึง ปัจจัยนำเข้า, P (Process) หมายถึง กระบวนการ และ P (Product) หมายถึง ผลผลิต

การวิจัยนี้จะทำให้ทราบว่าความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าว่าเป็นอย่างไร เพื่อนำความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนที่ได้ไปปรับปรุง พัฒนาโครงการคืนเงินประกันฯกับประชาชนที่เหลือที่ยังไม่ได้รับเงินประกันฯคืนให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้ทราบถึงประสิทธิผลของการไฟฟ้าฯ เพื่อที่จะนำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของโครงการอื่น ๆ ต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 (กฟพ.รสด.) ในกรณีของการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างไร
2. ประสิทธิภาพการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของ กฟพ.รสด. เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพรรณนาความต้องการและความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 (กฟพ.รสต.) ในกรณีของการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า
2. เพื่อประเมินประสิทธิผลการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของ กฟพ.รสต.

สมมติฐาน

1. นโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 มีแนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จทั้งในด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลผลิตในระดับมาก
2. คุณลักษณะที่แตกต่างกันของบุคคลทำให้ความคิดเห็นในการประเมินด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ของนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 แตกต่างกัน
3. ประชาชนและ พนักงาน กฟพ.รสต. มีความคิดเห็นในการประเมินด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ของนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 แตกต่างกัน

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

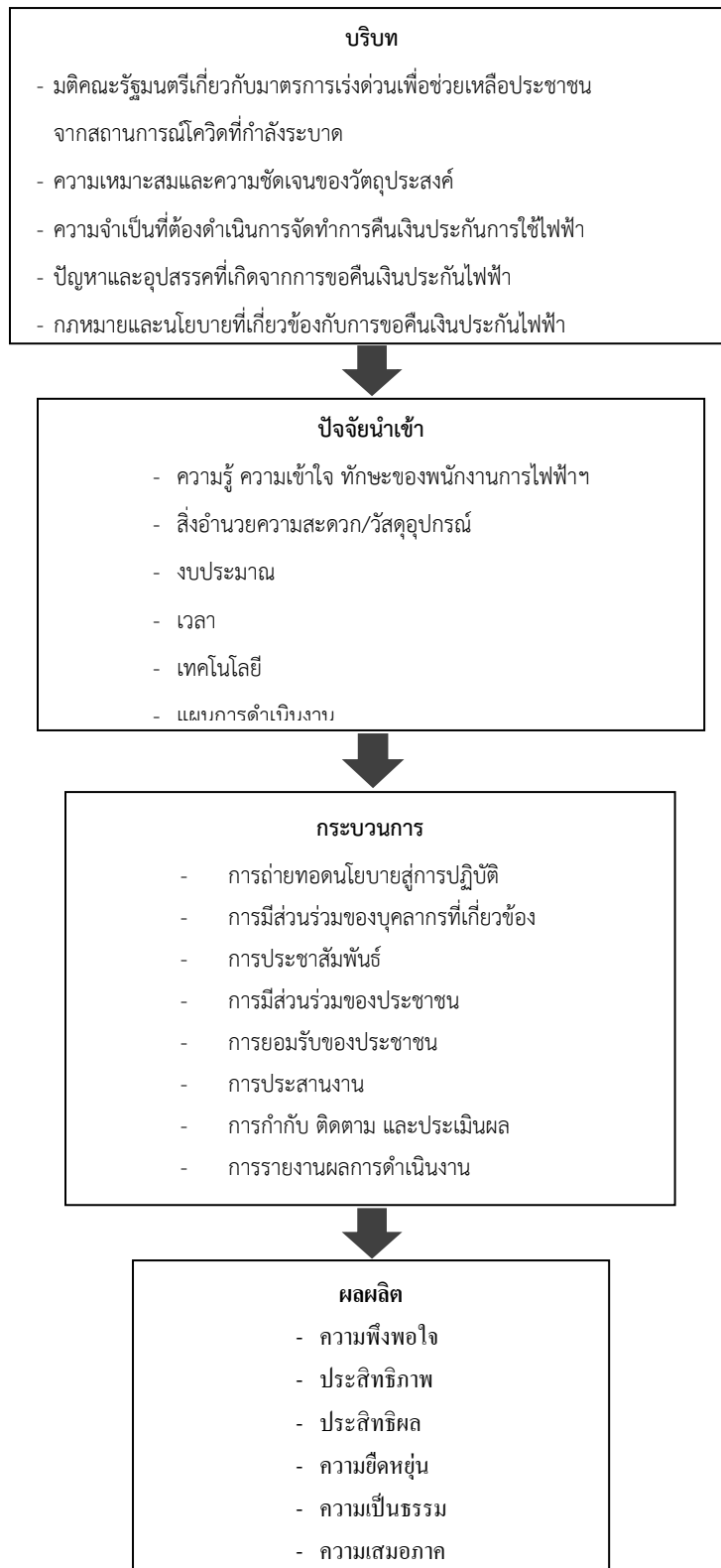
จากการศึกษาความหมายของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีนักวิจัยได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ Barnard (1972, p. 365) ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิผล หมายถึง การดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ Steers (1977, p. 55) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผลคือการใช้ความสามารถในการแยกแยะการบริหารและการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ Hoy and Miskel (1991, p. 14) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จของการทำงานหรือความพึงพอใจในการทำงานของสมาชิกหรือขวัญของสมาชิกที่ องค์กรชตา วิโรจน์รัตน์ (2549, หน้า 36) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึงความสามารถของบุคคลในการทำงานร่วมกันเพื่อให้ได้ผลงานหรือผลผลิตตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้

จากการศึกษาเกณฑ์การวัดประสิทธิผลในการทำงาน พบว่า แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953, p. 47) มีดังนี้ 1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผลงานที่ออกมาจะต้องมีคุณภาพสูงทำให้ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์เอื้อกัน มีความคุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้ตรงตามมาตรฐาน มีความรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ 2. ปริมาณของงาน (Quantity) หมายถึง ปริมาณงานที่ทำได้มีความเหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงานที่องค์กรวางไว้ และงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร ซึ่งควรจะมีการวางแผนในการบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 3. เวลา (Time) หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและมีความทันสมัยกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้นมากยิ่งขึ้น 4. ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่าย

ที่ใช้ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยการค้นหาวิธีการที่จะใช้เงินลงทุนน้อยที่สุด แต่ได้ผลตอบแทนในรูปแบบของกำไรมากที่สุด การมีประสิทธิภาพในค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างจำกัดแบบประหยัดคุ่มค่า และเกิดการผิดพลาด สูญเสียน้อยที่สุด

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับ CIPP Model พบว่า ภูมิศักดิ์ ราศี (2556) กล่าวว่า CIPP model แบ่งประเด็นการประเมินออกเป็น 4 ประเภท คือ 1. การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context evaluation: C) เป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ 2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือปัจจัยป้อน (Input evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ 3. การประเมินกระบวนการ (Process evaluation: P) เป็นการประเมินระหว่าง การดำเนินงานโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมี ประสิทธิภาพมากขึ้น 4. การประเมินผลผลิต (Product evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบเชิงปริมาณโดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้ประชาชนผู้ลงทะเบียนเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 45,216 คน และพนักงานการไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขอคืนเงินประกันฯ เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คนโดยใช้ทั้งจำนวนประชากรเมื่อได้รับข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วจึงนำไปวิเคราะห์หรืออธิบายข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนา ปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และ สถิติอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน สถิติที่ใช้ได้แก่ การทดสอบ t-test ในกรณีตัวแปรอิสระสองกลุ่ม และการทดสอบ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรอิสระตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อสรุปผลแล้วพบว่า มีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี L.S.D (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 ช่วงการระบาดของโควิด-19 กรณีศึกษาการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า มีผลการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 66.10 ส่วนใหญ่มีอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.74 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.90 มีรายได้ 40,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.11

1.2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 มีแนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จทั้งในด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ในระดับมาก

จากการศึกษามีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

รายการประเมินในแต่ละด้าน	\bar{x}	S.D.	ระดับผลสำเร็จ
ด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม	3.21	0.474	ปานกลาง
ด้านปัจจัยนำเข้า	3.31	0.540	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.28	0.489	ปานกลาง
ด้านผลผลิต	3.55	0.550	มาก
รวม	3.36	0.447	ปานกลาง

จากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านมีระดับผลสำเร็จจากประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจาก 4 ด้านพบว่า ด้านผลผลิต ประสบผลสำเร็จจากประชาชนมากกว่าข้ออื่น รองลงมาคือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อมตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะที่แตกต่างกันของบุคคลทำให้ความคิดเห็นในการประเมินด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ของนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 แตกต่างกัน

จากการศึกษามีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

วิเคราะห์โดยจำแนกตามเพศ

พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิเคราะห์โดยจำแนกตามอายุ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามอายุมีความคิดเห็นโดยรวมต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 ในทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิเคราะห์โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 ในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 จำแนกตามระดับการศึกษา ในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

วิเคราะห์โดยจำแนกตามรายได้

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 จำแนกตามรายได้ ในแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

2. การวิเคราะห์ส่วนของพนักงาน กฟฟ.รสต.

2.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 มีแนวโน้มที่จะประสบผลสำเร็จในระดับมาก วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

จากการศึกษามีผลการวิเคราะห์ ดังนี้
 ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ภาพรวมทั้ง 4 ด้าน

รายการประเมินในแต่ละด้าน	\bar{x}	S.D.	ระดับผลสำเร็จ
ด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม	2.99	0.522	ปานกลาง
ด้านปัจจัยนำเข้า	3.54	0.512	มาก
ด้านกระบวนการ	3.25	0.485	ปานกลาง
ด้านผลผลิต	3.66	0.482	มาก
รวม	3.41	0.394	มาก

จากตาราง 2 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้านมีระดับผลสำเร็จจากพนักงาน กฟฟ.รสด. อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารวม 4 ด้านพบว่า ด้านผลผลิต ประสบผลสำเร็จจากประชาชนมากกว่าข้ออื่นรองลงมา คือ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อมตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะที่แตกต่างกันของบุคคลทำให้ความคิดเห็นในการประเมิน ด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ของนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสัดชั้น 1 แตกต่างกัน

วิเคราะห์โดยจำแนกตามเพศ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสัดชั้น 1 ในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความเห็นต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสัดชั้น 1 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านผลผลิต

วิเคราะห์โดยจำแนกตามอายุ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสัดชั้น 1 ในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยรวมต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสัดชั้น 1 จำแนกตามอายุ ในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิเคราะห์โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสัดชั้น 1 ในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นโดยรวมต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งสัดชั้น 1 จำแนกตามระดับการศึกษาในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิเคราะห์โดยจำแนกตามรายได้

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 ในแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 จำแนกตามรายได้ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การวิเคราะห์ส่วนของผู้บริโภคและพนักงาน กฟฟ.รสด.

สมมติฐานที่ 3 คือ ประชาชนและพนักงาน กฟฟ.รสด. มีความคิดเห็นในการประเมินด้านบริบทด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ของนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 แตกต่างกัน

ตาราง 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อนโยบายการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งที่ 1 ในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานะ

รายการ	ประชาชน (n = 380)		พนักงาน (n = 40)		t	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ด้านบริบท	3.21	0.474	2.99	0.522	2.80	0.416
ด้านปัจจัยนำเข้า	3.31	0.540	3.54	0.512	-2.50	0.843
ด้านกระบวนการ	3.28	0.489	3.25	0.485	0.43	0.565
ด้านผลผลิต	3.55	0.550	3.66	0.482	-1.14	0.260

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนและพนักงาน กฟฟ.รสด. มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อเท็จจริงจากสื่อมวลชนแสดงให้เห็นว่ายังมีผู้ที่ไม่เข้าใจบริบทของการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าอยู่ รวมทั้งยังมีผู้ร้องเรียนและไม่พอใจ เกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตในการคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าเป็นจำนวนมากพอสมควร จึงถือว่าโครงการนี้ประสบผลสำเร็จค่อนข้างน้อย (ผู้จัดการออนไลน์, 2563: ออนไลน์; คมชัดลึก, 2563: ออนไลน์; อินโฟเควสท์, 2563: ออนไลน์) จึงไม่สอดคล้องกับระดับผลสำเร็จที่ได้จากการวิจัยซึ่งมีระดับผลสำเร็จปานกลาง และระดับมากจากประชาชนและพนักงาน กฟฟ.รสด. ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้ผู้บริหารได้ดังนี้
ด้านบริบท

1. เพื่อให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับความสำคัญของการมีเงินประกันการใช้ไฟฟ้าอย่างทั่วถึงมากขึ้น การประชาสัมพันธ์ควรแจ้งให้ทราบชัดเจนมากขึ้นว่า เงินประกันการใช้ไฟฟ้า คือเงินเมื่อผู้ใช้ลิ้มชำระค่าบริการทางการไฟฟ้าจะนำเงินส่วนนี้หักชำระไปก่อน แต่เมื่อขอคืนมาแล้ว หากลิ้มชำระจะถูกตัดไปตามระเบียบทันที
2. ก่อนจะเริ่มกระบวนการ มีสิ่งสำคัญที่ต้องได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานใหญ่ เช่น การเตรียมระบบการประชุมหรือผู้เกี่ยวข้องในการออกหลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ล่าช้าจนเกินไป ดังนั้น หากมีโครงการอื่น ๆ ในภายหน้า ควรที่จะต้องมีการปูพื้นเรื่องมาให้ครอบคลุม ชัดเจน และรวดเร็วมากขึ้น

ด้านปัจจัยนำเข้า

1. การปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยในการป้องกัน Cyber Attack เพราะข้อมูลประชาชนมารวมกันหมด อาจเป็นช่องทางที่ทำให้มีฉกฉวยโอกาสในการโจรกรรมข้อมูล
2. คู่มือการลงทะเบียนขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้าควรมีการอธิบายวิธีการให้เข้าใจง่ายขึ้น มีรายละเอียดที่ชัดเจนในแต่ละกรณีเพื่อไม่ให้ประชาชนเข้าใจผิดในการลงทะเบียน

ด้านกระบวนการ

1. ควรวางแผนและหาทางป้องกันให้ดีขึ้นกว่าเดิมเพื่อเตรียมรับมือกับปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นในส่วนขอ ประชาชนที่จะลงทะเบียนขอเงินประกันการใช้ไฟฟ้าคืนหลังจากนี้ เช่น เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงคนทุกกลุ่ม และการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและเข้าใจง่ายมากขึ้น เพื่อป้องกันประชาชนลงทะเบียนผิด
2. ควรหาวิธีเพื่อลดกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงานเพื่อที่จะทำให้ประชาชนได้รับเงินประกันเร็วขึ้น เช่น เพิ่มประสิทธิภาพของระบบเพื่อให้รองรับข้อมูลจำนวนมากในการลงทะเบียน และใช้ระบบเดียวในการทำงานเพื่อที่จะไม่เสียเวลาในการรับ-ส่งข้อมูล

ด้านผลผลิต

1. ควรวางแผนรับมือถึงกรณีที่อาจมีผู้ที่ขอคืนเงินประกันไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ส่วนใหญ่ที่พบเป็นประจำว่าจะมีขั้นตอนรับมืออย่างไร เพื่อให้ผู้ที่ขอคืนเงินประกันในส่วนนี้ ได้รับเงินคืนได้รวดเร็วไม่ต่างจากผู้ขอคืนเงินตามหลักเกณฑ์ปกติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งถัดไป

2. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจมีรายละเอียดไม่เพียงพอ จึงควรเพิ่มเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใกล้เคียง ในเขตอำเภอ หรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาในประเด็นที่แตกต่างกันไป

บรรณานุกรม

- ฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานของนักบัญชีในวิสาหกิจขนาดกลางขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ภูมิศักดิ์ ราศี. (2556). ค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2563, จาก<https://suwanlaong.wordpress.com/2013/05/24/แบบจำลอง-cipp-mode>
- Barnard, Cl. (1972). *The function of executive*. Cambridge: Harvard University Press.
- Hoy W. K. and Miskel C. G. (1991). *Educational administration: Theory Research and Practice*. (4th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Peterson, Elmore and E. Grosvenor Plowman. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood, Ill.: Richard D. Irwin.
- Steers, Richard M. (1981). *Introduction to Organizational Behavior*. Glenview: Scott, Foresman and Company.