

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารของการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทย

APPROACHES FOR COMMUNICATION EFFICIENCY DEVELOPMENT OF EGAT

บัว เย็นที่ 5637083 SHPP/M

รป.ม. (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : กัทร์ พลอยแหวน, Ph.D., สมบูรณ์ ศิริสรรรีรัญ, Ph.D., นกเรณู ศัจจรักษ์ ชีระจิตติ, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบการสื่อสารและประสิทธิภาพการสื่อสารของ กฟผ. 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของ กฟผ. 3) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์อิทธิพลขององค์ประกอบการสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของ กฟผ. 4) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารของ กฟผ. เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามกับประชาชนใน อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา จำนวน 397 คน วิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่และร้อยละ รวมถึงใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารในฝ่ายสื่อสารองค์กร กฟผ. จำนวน 3 คน วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ ด้านผู้ส่งสาร(3.98) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการสื่อสาร(3.96) ด้านผู้รับสาร(3.94) และด้านสาร(3.78) ตามลำดับ ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ(4.01) รองลงมาคือ ด้านความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง(3.95) และด้านความเหมาะสม(3.90) ตามลำดับ 2) องค์ประกอบการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของ กฟผ. คือ ผู้รับสาร ผู้ส่งสาร สาร และช่องทางการสื่อสาร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของ กฟผ. ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 3) สมการพยากรณ์อิทธิพลขององค์ประกอบการสื่อสารที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของ กฟผ. คือ ประสิทธิภาพการสื่อสารของ กฟผ. = $14.98 + .45(\text{ผู้รับสาร}) + .36(\text{ผู้ส่งสาร}) + .39(\text{สาร}) + .43(\text{ช่องทางการสื่อสาร})$ สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการสื่อสารของ กฟผ. ได้ร้อยละ 47.50 4) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารของ กฟผ. เป็นดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ เน้นให้ประชาชนเชื่อถือ กฟผ. โดยการพิจารณาบทวนการนำเสนอข่าวสาร ซึ่งข่าวสารต้องมีแหล่งที่มาและใช้สื่อที่ประชาชนเข้าถึงง่าย ด้านความเหมาะสม เน้นความเหมาะสมทั้งกับประชาชนและ กฟผ. ในเรื่องของเนื้อหาข่าวสารและสื่อที่ใช้ ด้านความสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เน้นให้ข่าวสารและ กฟผ. เป็นที่จดจำและนำมาซึ่งการยอมรับจากประชาชน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย สำหรับ กฟผ. ในเรื่องการสื่อสารต่อประชาชน 1) กำหนดนโยบาย เป้าหมาย การดำเนินงาน และแผนการดำเนินงานเรื่องการสื่อสารของ กฟผ. ต่อประชาชน ให้ชัดเจน ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยเน้นให้มีการกำหนดนโยบายที่สนับสนุนการส่งเสริมความสามารถของพนักงาน โดยการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสาร 2) สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการสื่อสารต่อประชาชน กับหน่วยงานอื่นที่มีการดำเนินงานใกล้เคียงกันเช่น การไฟฟ้านครหลวง หรือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งถือเป็นการยกระดับขีดความสามารถในการสื่อสารต่อประชาชนของทั้ง กฟผ. และหน่วยงานอื่นๆ ให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งยังทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากความร่วมมือดังกล่าวอีกด้วย

คำสำคัญ : การไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) / ประสิทธิภาพการสื่อสาร / แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ

APPROACHES FOR COMMUNICATION EFFICIENCY DEVELOPMENT OF EGAT

BUA YENTEE 5637083 SHPP/M

M.P.A. (PUBLIC POLICY AND PUBLIC MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE : PHUT PLOYWAN, Ph.D., SOMBOON SIRISUNHIRUN, Ph.D., NOPRAENUE SAJJARAX DHIRATHITI, Ph.D.

ABSTRACT

This Research aimed 1) to study the level of the opinions on communication elements and communication efficiency of Electricity Generating Authority of Thailand (EGAT); 2) to study communication elements affecting the communication efficiency of EGAT; 3) to create an equation to forecast influence of the communication elements affecting the communication efficiency of EGAT; and 4) to offer an approaches for communication efficiency development of EGAT. This Research was a quantitative and qualitative research design. Questionnaires were used to collected data. The sample consisted of 397 individuals who live in the Wang Noi district of Phra Nakhon Si Ayutthaya province, aged 18 years or more. Mean, standard deviation (S.D.), frequency, percentage and stepwise multiple regression were used to analyze the data for quantitative research. Also, for qualitative research, the researcher used In-dept interviews were performed with 3 executives in the organizational communication division of EGAT which was analyzed using the content analysis method.

According to the results of the Research : 1) the level of the opinions to communication elements was high; the sender was the highest level (3.98) followed by channel (3.96), receiver (3.94) and message (3.78) respectively. the level of the opinions to communication efficiency were high, reliability was highest level (4.01) followed by constancy and continue (3.95) and appropriateness (3.90) respectively; 2) communication elements that affected the communication efficiency of EGAT is receiver, sender, message and channel and affecting the communication efficiency of EGAT respectively at the statistical significance level of .05; 3) the equation to forecast influence of the communication elements affecting the communication efficiency of EGAT was communication efficiency of EGAT = 14.98 + .45(receiver) + .36(sender) + .39(message) + .43(channel) could forecast the communication efficiency of EGAT at the rate of 47.50%; and 4) the approaches for communication efficiency development of EGAT as follows : Reliability; EGAT should focus on developing reliable people at EGAT by focusing on the reverence of information. The information must have a source and the channel should be easy to access. Appropriateness; EGAT should focus on appropriateness for people and EGAT, on information texts and media used. Consistency and continuity; EGAT should focus on providing information and EGAT to be remembered and accepted by people.

Recommendations from the results of the research for EGAT on communication to people are as follows : 1) policies and action plans of EGAT should be set out in a clear manner and could cover short and long term period, and focus on the policies that support staff ability, such as providing for training to improve their communication ability. 2) EGAT should create collaborative networks on communicate to public with other organizations which have similar operation, such as Metropolitan Electricity Authority (MEA) or Provincial Electricity Authority (PEA). This process will increase the ability to communicate of EGAT and other organizations and people will gain the benefits from that cooperation.

KEYWORDS : ELECTRICITY GENERATING AUTHORITY OF THAILAND (EGAT) /
COMMUNICATION EFFICIENCY / APPROACHES FOR
COMMUNICATION EFFICIENCY DEVELOPMENT