

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	การประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่: การประยุกต์ใช้ตัวแบบผังคูลด์ซันนี่	
ผู้เขียน	นายเชิดตระกูล กองสุผล	
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	อาจารย์ ดร.ปรีชา เจริญ	ประธานกรรมการ
	รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อุทยาน	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดยการนำตัวแบบผังคูลด์ซันนี่มาประยุกต์ใช้ และ 2) เพื่อระบุถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษานี้เน้นการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารโดยใช้รูปแบบการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้จะใช้แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการที่ได้รับสำหรับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 399 คน สถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า โดยประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและนำเสนอข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1) จากการประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดยการนำตัวแบบผังคูลด์ซันนี่มาประยุกต์ใช้ ผลการศึกษาพบว่าบรรลุเป้าหมาย 2 ด้าน คือ 1) ด้านลูกค้า ประกอบด้วยตัวชี้วัดความพึงพอใจ ต่อระยะเวลาการให้บริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพงานที่ได้รับ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน มาตรฐานด้านเทคนิค มาตรฐานการให้บริการทั่วไป และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า และ 2) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ประกอบด้วยตัวชี้วัดเปอร์เซ็นต์ของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม เปอร์เซ็นต์ของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ จำนวนวันที่พนักงานในหน่วยงานหยุดงานต่อจำนวนวันทำงานทั้งหมดของพนักงาน ผ่านเป้าหมายทุกตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100 นอกจากนี้ยังมีส่วนที่ไม่บรรลุเป้าหมายอีก 2 ด้าน

คือ 1) ด้านกระบวนการภายใน ตัวชี้วัดที่ผ่านเป้าหมาย คือ ดัชนีระยะเวลาการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดัชนีการประสบอุบัติเหตุ และเวลาเฉลี่ยการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนที่ไม่ผ่านคือ ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง และการลดหน่วยสูญเสียในระบบ คิดเป็นร้อยละ 60 และ 2) ด้านการเงิน ตัวชี้วัดที่ผ่านเป้าหมาย คือ กำไรจากการดำเนินงานก่อนหักดอกเบี้ยและค่าเสื่อม และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ต่อรายได้จากการดำเนินงาน ส่วนที่ไม่ผ่าน คือ ค่าใช้จ่ายพนักงานต่อหน่วยจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 66.67 แต่ถ้ามองในภาพรวมแล้ว การดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน สังเกตได้จากตัวชี้วัดทั้งหมด 17 ตัวชี้วัด สามารถผ่าน 14 ตัวชี้วัด และไม่ผ่านเพียง 3 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 82.35

ซึ่งในการศึกษาสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ปฏิเสธสมมติฐานคือ ผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียง 2 ด้านได้แก่ ด้านลูกค้า และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ผลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านคุณภาพงานที่ได้รับ และด้านการให้บริการของพนักงาน ในระดับมาก

2) ผลจากการวิจัยจะเห็นได้ว่าปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบได้แก่ (1) กฎระเบียบ ข้อยกเว้น และขั้นตอนการดำเนินงาน ขาดความยืดหยุ่นทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างล่าช้า และขาดความคล่องตัว (2) ช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรกับผู้ใช้ไฟฟ้ามีน้อย (3) งบประมาณมีจำกัดในการที่จะพัฒนาองค์กร (4) สถานที่ไม่เพียงพอต่อการขยายขององค์กร และ (5) พนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานได้แก่ (1) ควรปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อยกเว้น และขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ (2) ควรปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ (3) ควรนำหลักฝังคัลต์ชันเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภายในองค์กร (4) ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (5) ควรเพิ่มและปรับปรุงช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์กรกับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อลดปัญหาความขัดแย้ง และความไม่เข้าใจกัน

Thesis Title	An Evaluation of the Performance of the Provincial Electricity Authority, Chiang Mai Province: An Application of the Balanced Scorecard Model	
Author	Mr. Cherdtrakul Kongsupol	
Degree	Master of Public Administration	
Thesis Advisory Committee	Lecturer Dr. Preecha Jengjalern	Chairperson
	Associate Professor Siripong Ladavalya Na Ayudthaya	Member

ABSTRACT

This study has the following objectives: 1) to evaluate the performance of the Provincial Electricity Authority (PEA), Chiang Mai province with the application of the Balanced Scorecard Model, and 2) to identify the problems and obstacles in work performance and propose guidelines for bettering the performance of the organization.

The study used both documentary and survey research techniques to evaluate the performance of the Provincial Electricity Authority, Chiang Mai province. A sample of 399 was drawn from the customers of PEA-Chiang Mai to find out about their satisfaction towards the PEA services. The data obtained was analyzed and processed by the SPSS for Window, using statistics, such as frequency and percentage distribution, mean, and standard deviation.

The results of the study are as follows:

1. The performance of the Provincial Electricity Authority, Chiang Mai province based on the Balanced Scorecard Model evaluation was excellent in two out of the four perspectives. These were the Customer Perspective with key performance indicators (KPI's), such as waiting time, service quality, officers' service-mindedness, technical standards, overall standards, and guaranteed standards of performance and the Learning and Development Perspective which used another set of KPI's such as percentage of employees who have completed the training programs, the proportion of the absent days to the total number of working days, and etc. The PEA-Chiang Mai has passed all the indicators of these two perspectives. However, the other two perspectives;

the Internal Process and the Financial perspectives were not fully achieved. As for the Internal Process perspective which used the KPI's such as the System Average Interruption Duration (SAIDI), power failure frequency, and the average waiting time at the customer's service center, PEA-Chiang Mai could satisfactorily pass the standard while the other indicators, such as the System Average Interruption Frequency, and the loss of system remained unsatisfactory with the overall achievement of 60 percent. As for the Financial Perspective, the gross profit before interests and depreciation charge was deducted and the expenses/revenue ratio indicators were satisfactorily passed while the expenses of personnel per unit of power distribution was not passed. The performance showed success only 66.67 percent. However, the overall performance of the PEA-Chiang Mai was still far above average since it could pass 14 indicators out of the total 17 indicators or about 82.35 percent.

The hypothesis is, therefore, rejected because only in two out of the four perspectives – Customer and Learning and Growth perspectives that the PEA-Chiang Mai could perform well.

As for the customers' satisfaction, it was found that the customers were satisfied with the service duration, service quality, and the service standard of the officials.

2. The problems and obstacles that the PEA-Chiang Mai is now facing can be summarized as follows: (1) lack of flexibility of the rules and regulations has caused the red tape in work operation (2) there were not enough communication channels between the organization and customers (3) insufficient budget for organization development (4) lack of space for physical expansion (5) employees had low motivation in doing their work.

The followings are guidelines and recommendations for performance improvement of the PEA-Chiang Mai: (1) modifying rules, regulations, and work process to make them more flexible (2) using a more effective performance evaluation system (3) applying the Balance Scorecard Model in organization management throughout the organization (4) improving organization's information technology system (5) increasing and improving the communication channels between the organization and customers to reduce conflicts and misunderstandings.