การรับรู้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดกระบี่ ของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต ตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่

Consumers' Perception of Social Responsibility of Provincial Electricity Authority in Kao Panom Sub-District, Kao Panom District, Krabi Province

ทัตเทต ชูเทพ*
วิรัตน์ ธรรมาภรณ์
สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์
เชวง วัฒนธีรางกูร
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
*e-mail: gloy008@gmail.com

Thatthep Chootep
Wirat Thummarpon
Sudarat Sudsomboon
Chaweng Vatanatarangkul
Public and Private Management Program, Southern College of Technology

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การดำเนินงานด้านความผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ และ (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อยู่ในชุมชนเป็นวิจัยเชิงสำรวจ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีที่ภูมิลำเนา อยู่ในเขตตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนมจังหวัดกระบี่ ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 379 คน ได้มาจากการแบ่งชั้นตามสัดส่วนของแต่ละหมู่บ้าน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ด้านการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวม .97 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบพหุคูณด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ =3.82, S.D.=.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ =3.79, S.D.=.70) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ =3.72, S.D.=.67) และด้านสร้างการมีส่วนร่วมกับสังคมชุมชนและพันธมิตร อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ =3.60, S.D.=.54) และด้านการสร้างสรรค์คุณค่าร่วม อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ =3.57, S.D.=.84) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้แตกต่างกันในรายด้านโดยรวม (P=.038) ด้านประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร (P=.020) และด้านการกระบวนการและระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (P=.029) และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกันมีการรับรู้แตกต่างกันในด้านการมีส่วนร่วมกับสังคมชุมชนและพันธมิตร (P=.033) และด้านการสร้างสรรค์คุณค่าร่วม (P=.028) ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาที่อยู่ในชุมชนต่างกันมีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อสังคม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Abstract

This research aims to 1) investigate consumers' perception of social responsibility of the Provincial Electricity Authority (PEA) in Kao Panom Sub-district, Kao Panom District, Krabi Province, and 2) compare their level of awareness in relevance to gender, age, educational background, occupation, income and length of residence. Three hundred and seventy-nine residents of Kao Panom aged over 20 were subjects in this study. They were selected through stratified random sampling. A questionnaire to elicit responses related to procedures of social responsibility of the authority was used as the research instrument. It has the overall reliability of .97. Statistics used in this study were percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA and LSD test. Results revealed that the consumers' perception of the overall social responsibility of the authority was at good level ($\overline{X}$ =3.82, S.D.=.60). To be specific, aspects of public relations, procedures and the standardized system of social responsibility and environment, building relationships with the community, and collaboratively creating rules and social values: were also rated at good level ($\overline{X}$ =3.79, S.D.=.70, $\overline{X}$ =3.72, S.D.=.67, $\overline{X}$ =3.60, S.D.=.54, $\overline{X}$ =3.57, S.D.=.84 respectively). The different age of users had different perception in the overall perception (P=.038), in public relation and communication aspect (P=.020) and process and standard system of social responsibility and environment aspect (P=.029) and the different occupation of users had different perception in community and alliance participation aspect (P=.033) and mutual value creation aspect (P=.028). The different sex, education level, income and time of living in community of users had different perception.

Keywords: Social Responsibility, Provincial Electricity Authority

บทนำ

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลง ด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ซึ่งที่ผลให้ประสบปัญหาการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาทิ พลังงานเชื้อเพลิง พลังไฟฟ้าแสงอาทิตย์ พลังนิวเคลียร์ พลังถ่านหิน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มาจากการพัฒนา และการเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นแรงขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาด้านอื่น ๆ ตามไปด้วย แต่ผลลัพธ์จากการพัฒนาดังกล่าวกลับส่งผลให้ทั่วโลกกำลังเผชิญกับภาวะโลกร้อน สภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มักจะเกิดกระแสการคัดค้านจากประชาชน กลุ่มนักอนุรักษ์ต่าง ๆ ตลอดจนผู้นำประชาชนในพื้นที่ได้พยายามเข้ามีส่วนร่วมในการศึกษา การวางแผน และการเจรจาไกล่เกลี่ย (Bizweek, 2017) จำเป็นต้องต้องตะหนักถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งส่งผลกระทบต่อสังคมทั้งทางตรง และทางอ้อม ทั้งในมิติ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน จึงให้ถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท (Corporate Social Responsibility: CSR) อย่างแพร่หลายมากขึ้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาพนม ตั้งอยู่เลขที่ 3 หมู่ที่ 5 ถนนราชประชานุเคราะห์ ตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ 81140 สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าอาศัยที่ภูมิลำเนาอยู่ในตำบลเขาพนม ทั้งหมด 7,068 ราย จำนวนตำบล หมู่บ้านที่จ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า 1 ตำบล/9 หมู่บ้าน มีหน้าที่บริการ จำหน่ายไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย มีการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) มีกลยุทธ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดและมีการจัดทำโครงการ แผนงาน เพื่อตั้งเป้าทำกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง เน้นการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน และส่งเสริมเยาวชนอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นการดำเนินกิจกรรม CSR มากยิ่งขึ้น โดยนำหลักการ เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้ใน 2 ด้าน คือ ในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งทั้ง 2 ส่วนนี้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มในสังคม ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้า ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และพนักงาน โดยในส่วนที่เป็นการบริการประชาชนทั่วไปยังคงมีบทบาทสำคัญในการให้บริการกับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างทั่วถึง ตลอดจนมุ่งเน้น เรื่อง การบริการที่มีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าทุกราย ด้วยการพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพในระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้สอดคล้อง และพอเพียงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภทอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม เช่น โครงการก่อสร้างอาคารอเนกประสงค์สำหรับโรงเรียนในชนบท โครงการ 81

โรงเรียน 81 พรรษา โดยมอบโต๊ะ เก้าอี้ ให้แก่โรงเรียน ในชนบทที่ขาดแคลน จำนวน 81 โรงเรียน การบริจาคโลหิต การซ่อมแซมระบบไฟฟ้าในโรงเรียนและศาสนสถาน เป็นต้น และในด้านสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินโครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นเพื่อคงอยู่คู่กับชุมชนตลอดไป พร้อมไปกับการรณรงค์ให้พนักงาน และผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไปเห็นความสำคัญของการใช้ไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ และประหยัดพลังงาน มีสำนึกสาธารณะในการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อรักษาสภาพแวดล้อมให้เกิดดุลยภาพที่เกื้อกูล และเอื้อประโยชน์ต่อการอยู่ร่วมกันของทุกฝ่าย เช่น โครงการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครักษ์โลก ประหยัดพลังงาน ซึ่งเป็นโครงการที่ช่วยลดภาวะโลกร้อนได้ ถ้าทุกคนร่วมมือกัน และเห็นความสำคัญของการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ และประหยัดพลังงาน โครงการปลูกต้นไม้ประจำปีของชาติ เป็นการร่วมมือกับหน่วยงานราชการและสถานศึกษาในท้องถิ่นปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่าง ๆ เพื่อรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและเป็นการเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้แก่ท้องถิ่นส่วนรวม เป็นต้น (Provincial Electricity Authority, 2015 A)

การทำโครงการ/กิจกรรม CSR เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและให้ชุมชน และช่วยเสริมภาพลักษณ์ทางสังคมขององค์กรให้ดีขึ้น ลดความเสี่ยงจากการทำผิดกฎหมาย แถมยังใช้เงินทุนน้อยกว่าการทำแผนโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพราะสามารถดึงกลุ่มลูกค้า และไม่ใช่ลูกค้าเข้ามาร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมได้ด้วย ในแง่ของประโยชน์ทางตรงที่ได้จากการทำ CSR คือ สร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน และจูงใจนักลงทุน และสร้างความเชื่อมั่นให้สังคมในการเข้าไปทำงานที่ต้องเกี่ยวพันกับชุมชนขององค์กร ที่สำคัญที่สุดจะทำให้เกิดการสร้างผลกำไรในระยะยาวเพื่อความยั่งยืนขององค์กร ประโยชน์ทางอ้อม คือ ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อตราสินค้า ลดความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับองค์กร เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการวิจัยเรื่อง การรับรู้การดำเนินงานด้านความรับผิดต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ โดยเน้นศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ว่ามีความรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมหรือไม่เพียงใด และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของประชาชนมากน้อยเพียงใด และนำผลการวิจัยไปปรับปรุง และพัฒนากลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อยู่ในชุมชน

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ภูมิลำเนาอยู่ในตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 7,068 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ ตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างใน Akaku, 2000) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน และการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่

เครื่องมือวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการรับรู้ด้านการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือมีขั้นตอนดังนี้ (1) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับแผนแม่บทสายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2558–2560 เพื่อนำมาเป็นแบบในการสร้างแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมเพื่อให้เหมาะสมกับเนื้อหาในการวิจัย (2) สร้างแบบสอบถาม 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าและการรับรู้การดำเนินงานด้านความผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ (3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC โดยกำหนดค่า IOC ที่คำนวณได้มากว่าหรือเท่ากับ 0.6 ขึ้นไป เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือก ผลจากการวิเคราะห์แบบสอบถามได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเฉลี่ยเท่ากับ .96 (5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับสมาชิกที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อนำมา

วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในภาพรวม เท่ากับ .97 และค่าในแต่ละด้านดังนี้ (5.1) ด้านประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร .90 (5.2) ด้านกระบวนการและระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม .86 (5.3) ด้านสร้างการมีส่วนร่วมกับสังคมชุมชนและพันธมิตร .94 และ (5.4) ด้านการสร้างสรรค์คุณค่าร่วม .89 (6) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน ด้วยตนเอง พร้อมทั้งชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย ตลอดจนลักษณะของแบบสอบถาม ให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน แล้วจึงให้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ใช้เวลารวบรวมเก็บแบบสอบถาม 15 วัน คือ ระหว่างวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 6 มีนาคม 2560 ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 379 ชุด (ร้อยละ 100) (7) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนการรับรู้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ แบบสอบถาม ตอนที่ 1 และ 2 วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการรับรู้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การรับรู้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อยู่ในชุมชน แบบการเทียบเคียงคู่ใดแตกต่างกัน นำไปทดสอบรายคู่และวิเคราะห์ตามวิธีของ LSD

ผลการวิจัย

ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.4) อายุ 45 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 31.9) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 53.3) ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 82.6) อาชีพค้าขาย (ร้อยละ 47.8) มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนมากกว่า 20 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 42.2) อาศัยอยู่ในหมู่บ้านทับพล (ร้อยละ 14.5) และมีการรับรู้ข่าวสารจากเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน (ร้อยละ 8.48)

จากผลการศึกษาการรับรู้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปัจจัยที่ศึกษามีทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร ด้านกระบวนการและระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านสร้างการมีส่วนร่วมกับสังคมชุมชนและพันธมิตรและ ด้านการสร้างสรรค์คุณค่าร่วม การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.82, SD=.60) อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.79, SD=.70) อยู่ในระดับดีรองลงมา คือ ด้านกระบวนการและระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ =3.72, SD=.67) อยู่ในระดับดี และด้านสร้างการมีส่วนร่วมกับสังคมชุมชนและพันธมิตร มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ =3.60, SD=.64) อยู่ในระดับดี และด้านการสร้างสรรค์คุณค่าร่วม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด($\overline{X}$ =3.57, SD=.84) อยู่ในระดับดี

อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ ตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้แตกต่างกันในรายด้านโดยภาพรวม และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกันมีการรับรู้แตกต่างกันในด้านการมีส่วนร่วมกับสังคมชุมชนและพันธมิตร และด้านการสร้างสรรค์คุณค่าร่วม ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาที่อยู่ในชุมชน ต่างกัน มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Nachailan (2014) รายงานว่า การรับรู้ภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมกับความภักดีในตราของธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด มหาชน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนลูกค้าที่มี เพศ อายุ สถานสภาพ ระยะเวลาในการใช้บริการกับธนาคาร และอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร พบว่า โดยภาพรวมทั้งหมด จากข้อมูลข่าวสารที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าและชุมชน เช่น กลุ่มสื่อมวลชน วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อต่าง ๆ มีการเตรียมสถานที่ให้บริการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกอย่างเหมาะสม จัดทำเอกสาร หรือสิ่งพิมพ์ เผยแพร่ข่าวสารผลงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งสอดคล้องกันกับ Tonkanya (2014) พบว่า มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากวิทยุชุมชนเป็นส่วนใหญ่ ประชาชนมีทัศนคติเชิงบวกโดยรวมต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับมาก มีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ควรเผยแพร่

ประชาสัมพันธ์ให้บ่อยหรือถี่ขึ้น เทศบาลนครลำปาง ควรเพิ่มงบประมาณในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และควรปรับเปลี่ยนรูปแบบและการนำเสนอให้น่าสนใจมากขึ้น

ปัจจัยด้านกระบวนการและระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยภาพรวมทั้งหมด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีส่วนร่วมในการดูแล และแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม เปิดโอกาสให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการสิ่งแวดล้อม มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนและนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม กฎ ระเบียบข้อบังคับของกฎหมาย เพื่อให้เป็นมาตรฐานสากลขึ้นมาก และเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลก ซึ่งสอดคล้องกันกับ Kraisornsuthasinee (2007) กล่าวว่า เป็นความมุ่งหมายอย่างต่อเนื่องขององค์กรต่อการปฏิบัติตามพันธสัญญาในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เพื่อสร้างความเจริญก้าวหน้าต่อการพัฒนาเศรษฐกิจพร้อมไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานและครอบครัว ตลอดจนชุมชนและสังคม ผสมผสานความใส่ใจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในกระบวนการดำเนินธุรกิจ และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้พื้นฐานการกระทำตามความสมัครใจ

ปัจจัยด้านสร้างการมีส่วนร่วมกับสังคมชุมชนและพันธมิตร พบว่า โดยภาพรวมทั้งหมด มีกล่องหรือตู้แสดงความคิดเห็นภายในสำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำหรับคนในชุมชนที่มาใช้บริการ เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการ มีคณะกรรมการอาสา เพื่อทำหน้าที่ประสานงาน เมื่อเกิดข้อร้องเรียนระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับชุมชน มีการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น มาให้ความรู้แก่คนในชุมชน ให้โอกาสคนในชุมชนเข้ามามีบทบาทในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตกระแสไฟฟ้าที่มีผลกระทบกับชุมชน ซึ่งสอดคล้องกันกับ Chinsaengchai (2013) กล่าวว่า การรับรู้ และระดับการมีส่วนร่วมด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานโรงไฟฟ้าราชบุรี พบว่า 1) การรับรู้ในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับมาก 2) ระดับการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับมาก และ 3) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และการมีส่วนร่วมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานโรงไฟฟ้าราชบุรีไม่มีความสัมพันธ์

ปัจจัยด้านการสร้างสรรค์คุณค่าร่วม พบว่า โดยภาพรวมทั้งหมด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรเคารพในสิทธิเสรีภาพและยอมรับในมติที่ประชุม บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่มาจากการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ก่อให้เกิดผลกระทบกับชุมชน และจัดให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น ด้านการส่งเสริม งานอาชีพ กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ใช้เป็นแนวปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายและชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับ Suphananthi (2013) พบว่า การมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงาน บริษัทอัคราไมนิ่ง จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการร่วมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ส่วนพนักงานมีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง มี 2 ด้าน คือ ด้านการร่วมช่วยเหลือสังคม ด้านการร่วมบริจาคเงินและสิ่งของ ตามลำดับ และระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านกำหนดจุดประสงค์หรือความมุ่งหมาย ด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ด้านการรับรู้และสร้างทัศนคติ และด้านการเป็นตัวแทนขององค์กร

สรุป

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ ตำบลเขาพนม อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ที่อายุ ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน ระดับการรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยภาพรวม อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ =3.82, S.D.=.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ =3.79, S.D.=.70) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ =3.72, S.D.=.67) และด้านสร้างการมีส่วนร่วมกับสังคมชุมชนและพันธมิตร อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ =3.60, S.D.=.54) และด้านการสร้างสรรค์คุณค่าร่วม อยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ =3.57, S.D.=.84)

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้แตกต่างกันในด้านโดยรวม (P=.038) ด้านประชาสัมพันธ์และสื่อสารองค์กร (P=.020) และด้านการกระบวนการและระบบมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (P=.029) และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกันมีการรับรู้แตกต่างกันใน ด้านการมีส่วนร่วมกับสังคม ชุมชนและพันธมิตร (P=.033) และด้านการสร้างสรรค์คุณค่าร่วม (P=.028) ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาที่อยู่ในชุมชน ต่างกัน มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน

การนำผลการวิจัยไปใช้

1. เมื่อมองภาพรวมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความสัมพันธ์ระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับชุมชน อยู่ในระดับดี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรจัดกิจกรรม โครงการ การประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ดียิ่งขึ้นไป ตลอดจนนำผลสะท้อนจากผู้ใช้ไฟฟ้ามากำหนดเป็นวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

2. ด้านการสร้างสรรค์คุณค่าร่วม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าให้มากยิ่งขึ้น เช่น การทำแผ่นพับเกี่ยวกับโครงการ กิจกรรรมต่าง ๆ กับใบแจ้งค่าใช้บริการไฟฟ้า ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีการรับรู้โครงการ กิจกรรมที่จะเกิดขึ้น เป็นต้น เพื่อที่จะเข้าร่วมโครงการ กิจกรรมที่เกิดในอนาคตขึ้นอีกมาก ควรเน้นโครงการที่เกี่ยวกับด้านการสร้างสรรค์คุณค่าร่วม และโครงการด้านอื่น ๆ เพราะยังมีการรับรู้ในอยู่ระดับที่ไม่ดีมาก

3. การรับรู้ค่อนข้างน้อยในกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพรับจ้าง รับราชการ เกษตรและธุรกิจส่วนตัว มีอายุ ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรประชาสัมพันธ์ให้เกิดการรับรู้ในกลุ่มอาชีพข้างต้นให้มากขึ้น เช่น ประชาสัมพันธ์สื่อวิทยุสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, Line, เว็บไซต์หลักขององค์กร เป็นต้น การประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยการลงพื้นที่ให้ความรู้และแจ้งผลการดำเนินงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอิสระในปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ศึกษา เพื่อให้งานวิจัยกว้างขวางและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เช่น ปัจจัยด้านความเชื่อถือในการให้บริการ ปัจจัยด้านการปฏิบัติทางธุรกิจแบบลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น

2. ควรศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างอื่นที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าจากตำบลอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในอำเภอเดียวกัน ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้รวมถึงในอำเภออื่น ๆ ซึ่งอยู่ในจังหวัดเดียว เพื่อจะได้เห็นผลการเปรียบเทียบจากการศึกษาที่ได้

3. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล ในการบริหารจัดการองค์การ เพื่อให้เห็นสภาพความเป็นจริงโดยละเอียดทั้งหมดและรอบด้าน การเปิดเผยให้เห็นทั้งด้านบวกและด้านลบในการทำธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

References

Akaku, T. (2000). *Research Methodology in Behavioral Sciences and Social Sciences.* Ubon Ratchathani Province: Ubon Ratchathani Rajabhat University. [in Thai]

Bizweek. (2017*).* Casting a Krabi Power Plant Today, Search 17 February 2017 from http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/740906. [in Thai]

Chinsaengchai, P. (2013). *The Awareness and Participation Level for the Social Responsibility Activity of Ratchaburi Power Plant Staffs*. M.B.A. Thesis, Silpakorn University. [in Thai]

Kraisornsuthasinee, S. (2007). *Corporate Social Responsibility (CSR) Contribute to Wealth and Sustainability*. Bangkok: Flourish Printing. [in Thai]

Nachailan, P. (2014). Perception image customer's per corporate social responsibilities (CSR) between brand loyalty of the Siam commercial bank public Co., Ltd. *SDU Research Journal Humanities and Social Sciences, 10*(1), 223-238. [in Thai]

Provincial Electricity Authority. (2015 A). Corporate Social Responsibility of Provincial Electricity Authority, Search 30 April From https://www.pea.co.th/introduction/Site Assets/Pages/Forms/Edit Form/CSR.pdf. [in Thai]

_____. (2015 B). PEA Corporate Social Responsibility Master Plan 20 2017, Search 30 April From https://www.pea.co.th/sites/n2/infomation/document/902/2_12%20PEA-Masterplan58. pdf. [in Thai]

Suphananthi, S. (2013). *The Participation in Social Responsibility Activities of Employees of Akara Mining Company Limited.* M.B.A. Thesis, Naresuan University. [in Thai]

Tonkanya, B. (2014). *Attitudes of Local Public towards the Recognition of Information of Nakhon Lampang Municipality, Mueang Lampang District, Lampang*. M.P.A. Thesis, Nation University. [in Thai]

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.* New York: Harper & Row.