

ประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

นายศุภชัย อินสุวรรณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**The Effectiveness of Services of Provincial Electricity Authority
in Ang Thong Province**

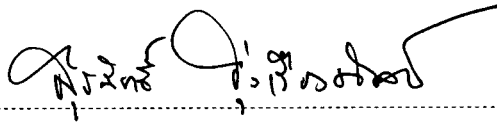
Mr.Supachai Insuwan

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2008

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง
ชื่อและนามสกุล นายศุภชัย อินสุวรรณ
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ รุ่งเรืองศิลป์)



กรรมการ

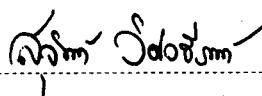
(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่ 12 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2552

ชื่อวิทยานิพนธ์ ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง
ผู้วิจัย นายศุภชัย อินสุวรรณ์ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2) รองศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์
โกศลลาภรณ์ **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง และ (2) ศึกษาเปรียบเทียบความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 545 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความตรงเชิงเนื้อหา และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 และ 0.96 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองในความเห็นของพนักงานได้แก่ ระบบการให้บริการ บทบาทในการให้บริการ ภาวะเครียดในการให้บริการ ความพอเพียงของทรัพยากร และการให้บริการของพนักงานตามลำดับ ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า บทบาทในการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน ภาวะเครียดในการให้บริการ ความพอเพียงของทรัพยากร และระบบการให้บริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการตามลำดับ (2) ในส่วนของประสิทธิภาพในการให้บริการนั้น ทั้งพนักงานและผู้ใช้ไฟฟ้าต่างเห็นว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองทุกแห่งสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ประสิทธิภาพการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอ่างทอง

Thesis title: The Effectiveness of Services of Provincial Electricity Authority in Ang Thong Province

Researcher: Mr.Supachai Insuwan; **Degree:** Master of Public Administration

Thesis advisors: (1) Dr.Chaloemphong Misomnai, Associate Professor; (2) Dr.Trairat Pokapalakorn, Associate Professor; **Academic year:** 2008

Abstract

The objectives of this research were to: (1) study factors influencing the effectiveness of services delivered by Provincial Electricity Authority in Ang Thong province; and (2) study compare the opinions of the people and the officials on the effectiveness of services of Provincial Electricity Authority in Ang Thong Province.

This study was a survey research. Samples were officials of Provincial Electricity Authority in Ang Thong province and the people who received the services, totally 545. Instrument used was questionnaire developed by the researcher with 0.89 level of validity and 0.96 level of reliability. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, one-way analysis of variance, LSD, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

Research result revealed that (1) factors influencing the effectiveness of services delivered by Provincial Electricity Authority from the officials' opinion were service system, service roles, service regulations, sufficiency of resources, and services of personnel, respectively, while from people's opinion, the factors were: service roles, services of personnel, service regulations, sufficiency of resources, and service system, respectively; (2) in terms of service effectiveness, there were no differences in opinions of Provincial Electricity Authority officials and the people who received the services.

Keywords: Effectiveness of services, Provincial Electricity Authority, Ang Thong Province

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด รวมทั้งได้กรุณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์จนถูกต้องสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณคณาจารย์แขนงวิชาบริหารรัฐกิจทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ รวมทั้งให้กำลังใจมาโดยตลอดระยะเวลาการศึกษา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย อันส่งผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ศุภชัย อินสุวรรณ

ตุลาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	๗
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	7
ข้อจำกัดในการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและการประเมินประสิทธิผลองค์กร	25
ความพึงพอใจในการให้บริการ	29
ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การเก็บข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าและ ผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดอ่างทอง	49
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง	56
ตอนที่ 3 การประเมินประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัด อ่างทอง	66
ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน	71
ตอนที่ 5 เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัด อ่างทอง	103
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	107
สรุปการวิจัย	107
อภิปรายผล	113
ข้อเสนอแนะ	117
บรรณานุกรม	120
ภาคผนวก	126
ก แบบสอบถาม	127
ข ค่า OIC ของแบบสอบถาม	144
ค รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	155
ประวัติผู้วิจัย	157

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่าง 44
ตารางที่ 3.2	ระดับคะแนนประสิทธิผลของพนักงาน 45
ตารางที่ 3.3	ระดับคะแนนการเกิดประสิทธิผลของพนักงาน 46
ตารางที่ 3.4	ระดับคะแนนประสิทธิผลของผู้ใช้ไฟฟ้า 46
ตารางที่ 3.5	ระดับคะแนนการเกิดประสิทธิผลของผู้ใช้ไฟฟ้า 47
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะงาน และสังกัดการไฟฟ้า 50
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะการบริการ สถานที่ใช้บริการ 53
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านบทบาทการให้ บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง 57
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบการ ให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง 58
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน ด้านระบบในการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอ่างทอง 59
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลการให้ บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการของ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง 60
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้ บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านความพอเพียงด้าน ทรัพยากรของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง 61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านบทบาทการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอ่างทอง	62
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง	63
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลของปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านระบบการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง	64
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง	65
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการ ด้านความพอเพียง ด้านทรัพยากร ของผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง	66
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง	67
ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง	69
ตารางที่ 4.15 แสดงการทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ กับระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านบทบาทการให้บริการ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ด้านระบบในการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงานและด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร จำแนกตามเพศ	71
ตารางที่ 4.16 แสดงการทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ กับระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านบทบาทการให้บริการ ด้านกฎระเบียบในการ	

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ให้บริการ ด้านระบบในการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงานและด้าน ความพอใจเพียงด้านทรัพยากร จำแนกตามเพศ	72
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านบทบาทการให้บริการ กฎระเบียบในการ ให้บริการ ระบบในการให้บริการ การให้บริการของพนักงานและความพอใจเพียง ด้านทรัพยากรของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามอายุ	73
ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้ บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านกฎระเบียบในการ ให้บริการ	75
ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้ บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านระบบในการให้ บริการ	76
ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในด้านต่างๆ ในจังหวัดอ่างทองของผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตามอายุ	77
ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านบทบาทการ ให้บริการ	79
ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านการให้บริการ ของพนักงาน	80
ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านความพอใจเพียง ด้านทรัพยากร	81
ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ในด้านต่างๆ ในจังหวัดอ่างทองของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามระดับการศึกษา	82
ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร	83
ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่างๆ ในจังหวัดอ่างทอง ของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามระดับการศึกษา	84
ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านบทบาทในการให้บริการ	86
ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ	87
ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านการให้บริการของพนักงาน	88
ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร	89
ตารางที่ 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทางปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่างๆ ในจังหวัดอ่างทอง ของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามอาชีพ	90
ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านบทบาทการให้บริการ	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านกฎระเบียบการให้บริการ	92
ตารางที่ 4.34 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่างๆ ในจังหวัดอ่างทอง ของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามรายได้	93
ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ	95
ตารางที่ 4.36 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่างๆ ในจังหวัดอ่างทองของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามการขอรับบริการ	96
ตารางที่ 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านบทบาทในการให้บริการ	97
ตารางที่ 4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านการให้บริการของพนักงาน	99
ตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร	100
ตารางที่ 4.40 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่างๆ ในจังหวัดอ่างทอง ของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	101
ตารางที่ 4.41 ค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สันเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ในด้านต่างๆ	104
ตารางที่ 4.42 ค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สันเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดอ่างทอง ในด้านต่างๆ	105

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง	36

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พลังงานไฟฟ้ามีบทบาทอันสำคัญยิ่ง ต่อความเจริญก้าวหน้า ในทุกๆด้านของประเทศ เนื่องจากพลังงานไฟฟ้า เป็นส่วนหนึ่ง ในโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทุกประเภท สร้างผลผลิต ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นอัตราการใช้ไฟฟ้าของประเทศ มีความสัมพันธ์โดยตรง กับปริมาณการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ รายได้ประชาชาติ การขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ จากเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามาอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ของวิทยาการด้านต่างๆ มีผลให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตระหนักถึงความสำคัญ ในการพัฒนาองค์กร ตลอดจนการบริการที่มีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ใช้ไฟ ทุกรายด้วย การพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพ ในระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ สอดคล้อง และ พอเพียงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภท อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง นอกจากนี้ การพัฒนาประสิทธิภาพ ของพนักงาน ซึ่งถือเป็นทรัพยากรบุคคลอันมีค่า ให้สามารถ ใช้เครื่องมืออันทันสมัยได้ อย่างชำนาญ เป็นสิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญ ทั้งด้านการบริหาร และการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทัน กับการขยายตัวอย่างต่อเนื่องปริมาณงานและความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งสภาวะแวดล้อม และทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมการเมือง วิทยาการและเทคโนโลยี ซึ่งมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพิจารณาทบทวน ปรับปรุง โครงสร้างการบริหารงานให้สอดคล้อง กับ สถานการณ์ โดยเฉพาะการปรับปรุง โครงสร้างการบริหารงานให้มีลักษณะเป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น และทบทวนปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารงานเกิดความคล่องตัวสอดคล้อง กับสถานการณ์ เนื่องจากการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเน้นด้านบริการและการเพิ่ม ประสิทธิภาพ ความมั่นคงของระบบจำหน่าย จึงมีการวางแผนกำลังคนอย่างเป็นระบบให้มีอัตรา กำลังสอดคล้องกับการ ดำเนินการ กิจการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปัจจุบันไม่ว่าหน่วยงานของ รัฐหรือเอกชนต่างก็ให้ความสำคัญและแข่งขันเพื่อเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะ การพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการซึ่งเป็นตัวจักรสำคัญที่จะบ่งชี้ถึงความอยู่รอด และความก้าวหน้าของหน่วยงาน การให้บริการจึงเป็นการพัฒนาบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อจะได้นำความคิดและความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของตนให้เจริญ

ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปยุคนี้เป็นยุคแห่งการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

โดยคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2542 ได้มีมติเห็นชอบตามมติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.) เรื่อง มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย โดยเห็นชอบมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ตลอดจนแนวทางการกำกับดูแล โดยมาตรฐานคุณภาพบริการดังกล่าว ได้มีการกำหนดค่าปรับที่การไฟฟ้าจะต้องจ่ายให้ผู้ซื้อไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดได้ โดยค่าปรับจะอยู่ระหว่าง 50-2,000 บาท ทั้งนี้ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนเมษายน 2543 เป็นต้นไป เนื่องจากกิจการจำหน่ายไฟฟ้าเป็นกิจการผูกขาด ดังนั้น รัฐจึงจำเป็นต้องกำกับดูแลอัตราค่าไฟฟ้า แต่หากไม่มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อาจใช้วิธีลดคุณภาพบริการเพื่อลดค่าใช้จ่าย ดังนั้น ในการกำกับดูแลกิจการไฟฟ้าจึงจำเป็นต้องกำกับดูแลทั้งด้านราคาและมาตรฐานคุณภาพบริการควบคู่กัน ปัจจัยที่มีส่วนทำให้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต้องเป็นไปตามมติเห็นชอบตามมติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.) เรื่อง มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย เช่น มาตรฐานคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2545)

ถึงแม้รัฐบาลจะเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทในการบริการประชาชนดูแลปรับปรุงบริการของตน และได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ได้มีบทบาทส่งเสริมผลักดันการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องก็ตาม แต่ในส่วนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ก็ยังคงมีปัญหาที่ต้องรีบเร่งแก้ไข เช่น การเรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ การบริการยัดเยียดคุณภาพ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการไม่เหมาะสม ผู้รับบริการไม่ได้รับข้อมูลเพียงพอ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการกับผู้ซื้อไฟฟ้า ใน 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองอ่างทอง อำเภอวิเศษชัยชาญ อำเภอโพธิ์ทอง อำเภอป่าโมก อำเภอไชโย อำเภอสามโก้ และอำเภอแสวงหา มีผู้ซื้อไฟฟ้าทั้งหมดประมาณ 74,630 ราย ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม คือ จากสังคมชนบทที่ใช้พลังงานไฟฟ้าเพื่อที่อยู่อาศัย มาเป็นการใช้พลังงานไฟฟ้าในภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรมและเกษตรกรรม ทำให้ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้ามีเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้น การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน และมีรูปแบบความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ผู้วิจัย พบปัญหาว่าการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟในบางครั้งไม่เป็นที่พอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการประสบปัญหาต่างๆ เช่น

ปัญหาไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก การบริการมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก การบริการล่าช้า เครื่องมือในการให้บริการไม่ทันสมัย เป็นต้น จึงอยากทราบว่าประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ในด้านต่างๆ ว่ามีประสิทธิผลในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าว่าเป็นอย่างไร และมีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ซึ่งมีความหลากหลายของระดับชั้นของการไฟฟ้าที่กระจายอยู่ครบทุกอำเภอ และจะทำให้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ครบถ้วนและเป็นมาตรฐานที่แท้จริง

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

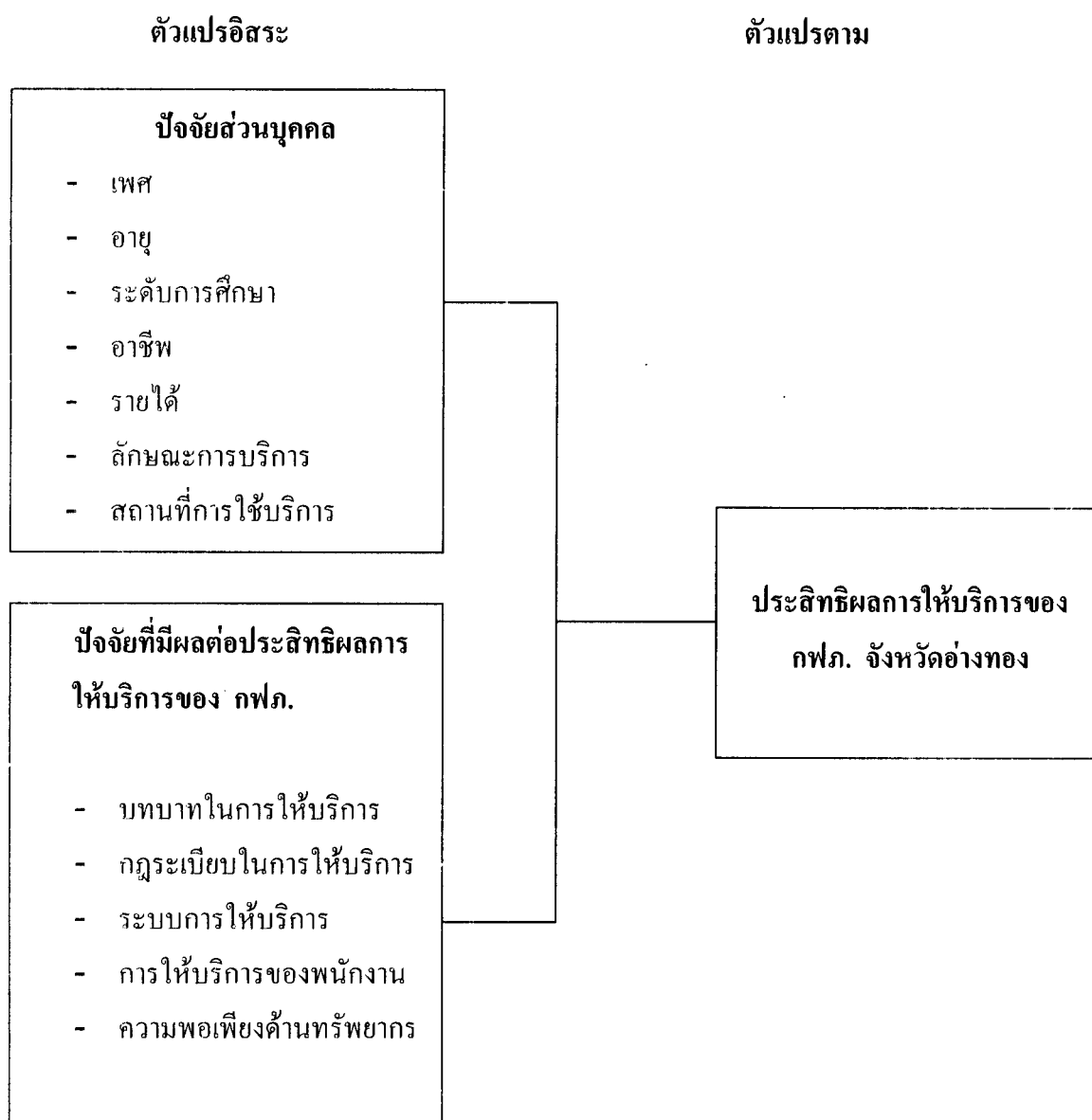
การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง” นี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประสิทธิผลการให้บริการ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการ รวมทั้งการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากเอกสารต่างๆ ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาพิจารณาวิเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัย ที่ประกอบด้วย ตัวแปรต่างๆ แสดงได้ดังภาพต่อไปนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

- 3.1.1 เพศ
- 3.1.2 อายุ
- 3.1.3 ระดับการศึกษา
- 3.1.4 อาชีพ
- 3.1.5 รายได้
- 3.1.6 ลักษณะการบริการ
- 3.1.7 สถานที่ใช้บริการ

- 3.1.8 บทบาทในการให้บริการ
- 3.1.9 กฎระเบียบในการให้บริการ
- 3.1.10 ระบบในการให้บริการ
- 3.1.11 การให้บริการของพนักงาน
- 3.1.12 ความพอเพียงด้านทรัพยากร

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ดังนั้นจึงได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1

4.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

ทั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานย่อยในการวิจัยไว้ดังนี้

1) H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองไม่ต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

2) H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองไม่ต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

3) H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองไม่ต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

4) H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองไม่ต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

5) H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองไม่ต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

6) H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการใช้บริการต่างกันจะส่งผลให้ระดับความ

คิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองไม่ต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการใช้บริการต่างกันจะส่งผลให้ระดับความ

คิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

7) H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่บริการต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองไม่ต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่บริการต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

4.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน ทั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานย่อยในการวิจัยไว้ดังนี้

1) H_0 : บทบาทในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

H_1 : บทบาทในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

2) H_0 : ภาวะเทียบในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

H_1 : ภาวะเทียบในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

3) H_0 : ระบบการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

H_1 : ระบบการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

4) H_0 : การให้บริการของพนักงาน กฟภ. ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

H_1 : การให้บริการของพนักงาน กฟภ. มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

5) H_0 : ความพอเพียงด้านทรัพยากรไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

H_1 : ความพอเพียงด้านทรัพยากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

โดยศึกษาจากประชากรประกอบด้วยพนักงานของการไฟฟ้า 7 แห่ง จำนวน 155 คน และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาขอรับบริการในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 74,630 คน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ใช้วิธีการคำนวณของ Taro Yamane จำนวน 397 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 552 คน

5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยว่าจะทำการศึกษาถึงประสิทธิผลการให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้า ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง (ชั้น 1) และการไฟฟ้าในสังกัด ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพธิ์ทอง(ชั้น 3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวิเศษชัยชาญ (ชั้น 3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าโมก(ชั้น 3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอไชโย(ชั้น 4) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามโก้(ชั้น 4) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแสวงหา(ชั้น 4)

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน เมษายน 2551 ถึงเดือน มิถุนายน 2551

6. ข้อจำกัดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน จังหวัดอ่างทอง จากพนักงานทุกคน แต่ในส่วนของผู้ใช้ไฟฟ้านั้น จัดเก็บตามสถานที่การให้บริการของการไฟฟ้าในแต่ละแห่ง ทั้ง 7 แห่ง ตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด โดยใช้การเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ (accidental sampling) ซึ่งจะได้ข้อมูลจากตัวอย่างที่มาใช้บริการของ กฟภ. จริงๆ

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. หมายถึง รัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีหน้าที่จัดหาและให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

7.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง หมายถึง การไฟฟ้าจำนวน 7 แห่ง สังกัดการไฟฟ้าเขต 1 ภาคกลาง พระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย 1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอ่างทอง (ชั้น 1) 2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพธิ์ทอง (ชั้น 3) 3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภวิเศษชัยชาญ (ชั้น3) 4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าโมก (ชั้น3) 5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอไชโย (ชั้น4) 6. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามโก้ (ชั้น4) 7. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแสวงหา (ชั้น4)

7.3 พนักงานการไฟฟ้า หมายถึง พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัด อ่างทอง

7.4 ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ประชาชนที่ไปใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัด อ่างทอง

7.5 ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ที่ได้กำหนดไว้

7.6 การให้บริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

7.7 บทบาทการให้บริการ หมายถึง บทบาทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัด อ่างทอง ในการจัดหาและให้บริการ ด้านพลังงานไฟฟ้า โดยทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการ

7.8 กฎระเบียบในการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนหรือข้อบังคับที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้ใน การปฏิบัติงาน โดยไม่ยุ่งยากและซับซ้อน มีความทันสมัย

7.9 ระบบการให้บริการ หมายถึง กระบวนการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดขึ้น เพื่อให้พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินการในการให้บริการผู้ใช้ไฟ เกิดความสะดวกและรวดเร็ว

7.10 การให้บริการของพนักงาน หมายถึง พฤติกรรม จิตสำนึกการให้บริการ ของ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองต่อผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างทั่วถึงเป็นกันเอง บริการ ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน

7.11 ความพอเพียงด้านทรัพยากร หมายถึง ทรัพยากรที่จะนำมาให้บริการมีเพียงพอ ต่อความต้องการ หรือเรียกร้องของผู้ใช้บริการ เช่น อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ยานพาหนะ

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

8.2 เพื่อทราบถึงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ซึ่งจะได้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาแนวความคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
2. หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
4. ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1.1 ความหมายของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler 1973-1974) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำ เสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำ ดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สโบล (Sbolo 1975) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะในตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของกับสินค้านั้น

เลฟล็อก (Lovelock 1988) ได้อธิบายว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

กรอนรูส์ (Gronroos 1990) ได้ขยายคำว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจการหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกรณณ์ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ

ปรัชญา เวสารัชช (2540:6) ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่าเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541:202) กล่าวว่า การบริการหมายถึงสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ ยากและสูญสลายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับบริการ) การบริโภคหรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

- 1) การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
- 2) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
- 3) การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลยหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันเลยคือมีการรับบริการทันทีที่มีการให้บริการ
- 4) ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการบริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2544) กล่าวว่า การบริการหมายถึง การกระทำหรือผลงานที่ผู้ประกอบการมอบให้กับผู้บริโภค โดยเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้(Intangible) ผู้บริโภคเมื่อจ่ายเงินซื้อบริการแล้วก็ไม่ได้มีสิทธิเป็นเจ้าของทรัพย์สินใด ๆ นอกจากสิทธิในการได้รับบริการตามที่ตกลงกันเท่านั้น

วุฒิชชาติ สุนทรสมัย(2546) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจซึ่งนำเสนอเพื่อขายโดยตรง หรือจัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

สมิต สัจฉกร (2546:13) กล่าวว่า บริการเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ตามความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การให้บริการหมายถึง การตอบสนองความต้องการ และการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐ จัดให้ผู้รับบริการด้วยความรับผิดชอบ มีความพอเพียง เสมอภาคและเป็นธรรมโดยยึดหลักความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

1.2 ประเภทของการบริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2542:9-10) กล่าวถึงประเภทของการบริการโดยรัฐว่า ประมาณครั้งหนึ่งของหน่วยราชการและองค์กรในภาครัฐในประเทศไทยมีหน้าที่ในการจัดบริการให้แก่ประชาชนบริการสาธารณะที่หน่วยราชการและองค์กรในภาครัฐจัดให้มีขึ้นเพื่อบริการประชาชนนั้น มีขอบเขตกว้างขวางจะไม่อาจนำมากล่าวไว้ให้ครบถ้วนในที่นี้ได้ แต่อาจประมวลตัวอย่างกลุ่มบริการสาธารณะที่ให้บริการแก่ประชาชนเป็นประจำทุกวันได้ดังนี้

- 1) กลุ่มบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข เช่น รักษาพยาบาล ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ ป้องกันโรคติดต่อ ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ เป็นต้น
- 2) กลุ่มบริการด้านสวัสดิการสังคม เช่น บริการด้านประกันสังคม ให้คำปรึกษาปัญหาสังคมต่าง ๆ ให้การสงเคราะห์ผู้ที่ควรช่วยเหลือเกื้อกูล บริการด้านที่พักอาศัย สถานที่พักผ่อน สถานศึกษา ศูนย์บริการส่งเสริมสุขภาพ สถานที่รับเลี้ยงเด็ก พิพิชภัณฑ์ของชุมชน เป็นต้น
- 3) กลุ่มบริการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจัดหางาน การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมการส่งออก การส่งเสริมการประกอบอาชีพด้านการเกษตร เป็นต้น
- 4) กลุ่มบริการด้านการศึกษา เช่น การจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษาที่เป็นทางการตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา การจัดฝึกอบรม พัฒนาฝีมือแรงงาน สาธิต ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เป็นต้น
- 5) กลุ่มบริการด้านรักษาความปลอดภัย การรักษาความสงบเรียบร้อยและความยุติธรรมในสังคม เช่น การจัดกองกำลังตำรวจเพื่อเฝ้าระวังรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรับแจ้งเหตุคว้นเหตุร้าย การรับคำฟ้องร้อง และพิจารณาคดี ความและข้อพิพาทต่าง ๆ การควบคุม กุมขังบุคคลการก่อกวนเกลาคความประพฤติของบุคคล เป็นต้น
- 6) กลุ่มบริการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น การจัดให้มีถนน แสงสว่าง ท่าเรือ สนามบิน ระบบการจราจรทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ น้ำสำหรับการอุปโภค บริโภคและการเกษตร ไฟฟ้าและการพลังงาน โทรศัพท์และระบบการสื่อสารทางไกลต่าง ๆ ระบบระบายน้ำและป้องกันน้ำท่วม เป็นต้น
- 7) กลุ่มบริการด้านการรักษาความสะอาดและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น บริการเก็บขนและทำลายขยะ บริการบำบัดน้ำเสีย เป็นต้น
- 8) กลุ่มบริการเชิงบังคับซึ่งรัฐบาลกำหนดให้ประชาชนต้องมาติดต่อหรือดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้รัฐสามารถกำกับดูแล ควบคุมคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่น บริการทะเบียนราษฎร บริการเกี่ยวกับทะเบียนการค้าของสถาน

ประกอบการ บริการเกี่ยวกับการออกหนังสือเดินทาง บริการออกเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในที่ดิน การออกใบอนุญาตต่าง ๆ บริการที่เกี่ยวข้องกับการเสียดำเนินการ เป็นต้น

ในส่วนของกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แบ่งประเภทการให้บริการออกเป็น 10 ประเภท (กพท. : 2545) ดังนี้

1) ประเภทบ้านอยู่อาศัย

โครงสร้างค่าไฟฟ้ายังคงมีลักษณะอัตราก้าวหน้า (Progressive Rate) มีการแบ่งกลุ่มผู้ใช้ไฟออกเป็นผู้ใช้ไฟบ้านอยู่อาศัยขนาดเล็ก ได้แก่ ผู้ที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วย/เดือน และผู้ใช้ไฟบ้านอยู่อาศัยขนาดใหญ่ที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 150 หน่วย/เดือน

(1) อัตราค่าไฟฟ้าจะแบ่งออกเป็นช่วง ๆ เช่นเดียวกับอัตราเดิม โดยผู้ใช้ไฟฟ้าน้อยกว่า 150 หน่วย/เดือน ยังคงซื้อไฟฟ้าในอัตราเดิม และได้รับการอุดหนุนค่าไฟฟ้าจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้ามามาก

(2) ยกเลิกการคิดค่าไฟฟ้าขั้นต่ำ โดยให้คิดค่าบริการรายเดือนแทน ผู้ใช้ไฟขนาดเล็กจะเสียค่าบริการรายเดือน ณ อัตรา 8.19 บาท/เดือน ซึ่งสะท้อนถึงต้นทุนการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า และการจัดทำบิลค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย ซึ่งจะอยู่ในระดับ 10 บาท/เดือน สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดใหญ่ค่าบริการรายเดือนจะถูกลง

(3) ผู้ใช้ไฟสามารถเลือกใช้อัตราค่าไฟฟ้าแบบ TOU ได้ โดยอัตรา TOU จะแตกต่างกันตามระดับแรงดัน

2) ประเภทกิจการขนาดเล็ก

ในระดับแรงดันต่ำ โครงสร้างค่าไฟฟ้ายังคงเป็นลักษณะ Progressive Rate และมีโครงสร้างค่าไฟฟ้า เช่นเดียวกับบ้านอยู่อาศัยที่ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 150 หน่วย/เดือน เหมือนเดิม โดยผู้ใช้ไฟที่มีหน่วยการใช้ไฟฟ้าน้อยกว่า 150 หน่วย/เดือน ยังได้รับการอุดหนุนค่าไฟฟ้าจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้ามามากกว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าในระดับแรงดันกลางอัตราค่าไฟฟ้ามีลักษณะคงที่ (Flat rate) ซึ่งจะสะท้อนถึงต้นทุนที่แท้จริงเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ผู้ใช้ไฟสามารถเลือกใช้อัตราค่าไฟฟ้าแบบ TOU ได้ แต่ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการติดตั้งมิเตอร์ TOU

3) ประเภทกิจการขนาดกลาง (ผู้ใช้ไฟน้อยกว่า 250,000 หน่วย/เดือน หรือระหว่าง 30-999 กิโลวัตต์)

(1) มีการปรับปรุงนิยามของผู้ใช้ไฟในกลุ่มนี้ใหม่ โดยเปลี่ยนจากกิจการที่มีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือน ไม่เกิน 355,000 หน่วยต่อเดือน เป็นกิจการที่มีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าไม่เกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน หรือมีความต้องการพลังไฟฟ้าไม่ถึง 1,000 กิโลวัตต์

(2) ผู้ใช้ไฟที่ซื้อไฟฟ้าในอัตรา Two Part Tariff สามารถใช้อัตราเดิมต่อไปได้ โดยมีอัตราค่าไฟฟ้าแบบ TOU เป็นอัตราเลือก สำหรับผู้ใช้ไฟที่เลือกใช้อัตรา TOU ในระหว่างรอการเปลี่ยนมิเตอร์ให้ใช้อัตราเดิม (Two Part Tariff) ไปก่อนได้

(3) มีการกำหนดบทปรับหากค่าตัวประกอบกำลังไฟฟ้า (Power Factor) ต่ำกว่า 0.85

4) ประเภทกิจการขนาดใหญ่

(1) ประกอบด้วยผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดใหญ่เดิม และผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดกลาง และส่วนราชการที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 250,000 หน่วย/เดือน หรือมีความต้องการพลังไฟฟ้าตั้งแต่ 1,000 กิโลวัตต์ขึ้นไป

(2) ผู้ใช้ไฟที่ซื้อไฟฟ้าในอัตรา TOD เดิม สามารถซื้อไฟฟ้าในอัตรา TOD ต่อไปได้ โดยมีอัตรา TOU เป็นอัตราเลือก สำหรับผู้ใช้ไฟรายใหม่ หรือผู้ใช้ไฟอื่น อัตราค่าไฟฟ้าแบบ TOU จะเป็นอัตราบังคับ

(3) มีการกำหนดบทปรับ หากค่าตัวประกอบกำลังไฟฟ้า (Power Factor) ต่ำกว่า 0.85

5) ประเภทกิจการเฉพาะอย่าง

ให้ใช้อัตราค่าไฟฟ้าแบบ TOU เป็นอัตราบังคับ โดยในระหว่างที่รอเปลี่ยนมิเตอร์เป็น TOU ให้ใช้อัตราค่าไฟฟ้าปัจจุบัน (Two Part Tariff) ไปก่อน ได้

6) ประเภทส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร

ที่ใช้ไฟน้อยกว่า 250,000 หน่วย/เดือน อัตราค่าไฟฟ้าจะมีลักษณะเป็นอัตราคงที่เช่นเดิม โดยมีอัตราค่าไฟฟ้าแบบ TOU เป็นอัตราเลือก ผู้ใช้ไฟตั้งแต่ 250,000 หน่วย/เดือนขึ้นไป ให้ใช้อัตราค่าไฟฟ้าตามอัตราของผู้ใช้ไฟประเภทกิจการขนาดใหญ่

7) ประเภทสูบน้ำเพื่อการเกษตร

อัตราค่าไฟฟ้าเป็นอัตราคงที่ (บาท/หน่วย) ประกอบด้วยค่าผลิตไฟฟ้า ค่าบริการระบบส่ง ค่าบริการระบบจำหน่าย และค่าบริการรายเดือน ผู้ใช้ไฟสามารถเลือกใช้อัตรา TOU ได้ ทั้งนี้ ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการติดตั้งมิเตอร์ TOU

8) ผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราวของ กฟภ.

อัตราค่าไฟฟ้าเป็นอัตราคงที่ (บาท/หน่วย)

9) อัตราค่าไฟฟ้าประเภทที่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้ (Interruptible Rate : IR)

เสนอให้เป็นอัตราเลือกสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่สามารถลดการใช้ไฟฟ้าของตนลงเมื่อได้รับการร้องขอจากการไฟฟ้า โดยจะได้รับประโยชน์จากการได้รับ

ส่วนลดค่าไฟฟ้า และยังเป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้าในการลดการลงทุนก่อสร้าง ระบบผลิตไฟฟ้า และจำหน่ายไฟฟ้า ตลอดจนเป็นการเพิ่มกำลังการผลิตสำรองให้แก่การไฟฟ้าอีกทางหนึ่ง โดย โครงสร้างอัตราค่าไฟฟ้าในลักษณะ IR ใหม่ นี้ เป็นอัตราที่สอดคล้องกับอัตรา TOU ใหม่

10) อัตราค่าไฟฟ้าสำรอง (Standby Rate)

กำหนดค่าความต้องการพลังไฟฟ้า ในเดือนที่ไม่มีการใช้ไฟฟ้าสำรอง ใน อัตราเดียวกับค่าความต้องการพลังไฟฟ้าสำหรับ 30-1,999 กิโลวัตต์ ในปัจจุบัน และมีการกำหนด ค่าบริการรายเดือน ในเดือนที่มีการใช้ไฟฟ้าสำรองจะคิดค่าไฟฟ้าตามอัตราค่าไฟฟ้าปกติ ทั้งนี้ ผู้ใช้ ไฟฟ้าสำรองต้องมีค่าตัวประกอบการใช้ไฟฟ้าในรอบปี (Annual Load Factor) ไม่เกินร้อยละ 15

1.3 หลักในการให้บริการ

มีผู้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับหลักในการบริการ ไว้ดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช (2540:13) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

- (1) ให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกในสังคม
- (2) ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- (3) ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

(4) ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2) การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการให้เจริญรุดหน้า จะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่า หลัก Package Service ดังนี้

1) ยึดการตอบสนองความต้องการ ความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้ คือ

(1) ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

(2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

(3) จากการศึกษาที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธจึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ดังนี้

(1) พัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

(2) กระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

(3) พัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป็นการบริการเชิงรุก แบบครบวงจร คือการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก

4) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผลคำแนะนำต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความศรัทธาเชื่อถือของประชาชน

5) การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การบริการจะต้องมีความถูกต้องและชอบธรรม ทั้งในแง่ของระเบียบแบบแผนของทางราชการและความถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย และที่สำคัญคือการตรวจสอบโดยประชาชน

6) ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม สำนึกว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ และเคารพในสิทธิศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

7) ความเสมอภาค ข้าราชการมีหน้าที่ที่จะให้บริการแก่ประชาชนโดยความเสมอภาคกัน ดังนี้

(1) การให้บริการจะต้องเป็นไปตามระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม

(2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับบริการ หมายถึง ความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ ตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น คำนึงถึงประชาชนที่อยู่ห่างไกลทุรกันดาร มีรายได้น้อย ฯลฯ ทางราชการจะต้องพยายามส่งบริการไปให้ผู้รับบริการ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่

หลักการของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำหลักการของ ปรัชญา เวสารัชช ที่ว่าการให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมคิมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

1.4 องค์ประกอบของการบริการ

องค์ประกอบของการบริการได้แก่ เวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา และแรงงานมนุษย์ ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้ (ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, 2545)

1) เวลา (time) ผู้ให้บริการจะต้องใช้เวลาในขณะที่ให้บริการนั้นแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขั้นตอนและกระบวนการในการบริการที่แตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของบริการนั้น ๆ

2) สถานที่ (place) จะต้องมีสถานที่ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยทั่วไปแล้วสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

(1) สถานที่ของผู้ให้บริการ (service provider place) เป็นสถานที่ที่องค์กรบริการนั้น ๆ จัดสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ หากผู้รับบริการต้องการบริการเมื่อใดจะต้องเดินทางไปใช้บริการยังสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ เช่น บริการห้องพักของโรงแรม

บริการให้การศึกษาในมหาวิทยาลัยปิด เป็นต้น

(2) สถานที่ของผู้รับบริการ (customer's place) เป็นสถานที่ที่ผู้รับบริการเป็นเจ้าของและต้องการให้ผู้ให้บริการไปบริการ ณ สถานที่ของตนเอง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น บริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ของโรงแรม บริการจดทะเบียนสมรสนอกสถานที่ของที่ว่าการอำเภอต่าง ๆ เป็นต้น

(3) สถานที่ที่ไม่ใช่ทั้งของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (meeting place) เป็นสถานที่อื่น ๆ ที่ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการไม่ได้เป็นเจ้าของ แต่อาจกำหนดสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ซึ่งทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการรู้จักและสามารถไปพบกันเพื่อให้บริการและรับบริการกันได้ เช่น บริการหน่วยเคลื่อนที่ของเทศบาล บริการซ่อมรถนอกสถานที่ของศูนย์บริการบริษัทรถยนต์ต่าง ๆ เป็นต้น

3) รูปแบบ (form of service) รูปแบบของการให้บริการจะแตกต่างกันไปตามขั้นตอนในการสร้างให้เกิดการบริการ โดยอาจแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) เน้นที่ผลิตภัณฑ์ (product) คือ การผลิตผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพโดยไม่ค่อยคำนึงถึงวิธีการในการให้บริการมากนัก ผลิตภัณฑ์ในที่นี้คือสินค้าที่ขายควบคู่ไปกับการบริการ ซึ่งอาจมีการบริการน้อยมาก

(2) เน้นที่กระบวนการในการให้บริการ (process) มีการจัดแบ่งหน้าทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อให้งานบริการเป็นไปอย่างสะดวกราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

4) ลักษณะทางจิตวิทยา (psychological) คือ มีการดึงดูดความสนใจ เป็นมิตร และทำให้ผู้รับบริการอยากเข้าไปใช้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะที่สร้างได้ยากเพราะต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการจัดรูปแบบทางจิตวิทยาที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด

5) แรงงานมนุษย์ (manpower) การบริการทุกอย่างต้องอาศัยแรงงานมนุษย์เป็นหลักและใช้สินค้าหรือเครื่องจักร เครื่องมือต่าง ๆ ช่วยเสริมให้บริการนั้นมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

สุภชัย ยาวะประภาษ (2539 : 15-16) กล่าวว่า ประเภทของผู้รับบริการในอีกมุมมองหนึ่งอาจแบ่งออกสองประเภท คือ

1) ผู้รับบริการภายใน อาจเป็นบุคลากร แผนก ฝ่าย กองที่รับผลผลิตจากผู้ผลิตหน่วยงานอื่นภายในองค์กรเดียวกัน โดยทั่วไปหน่วยปฏิบัติการ (line operation) มักเป็นผู้รับบริการหรือลูกค้าภายในของหน่วยงานสนับสนุน (support staff) ตัวอย่างเช่น ข้าราชการในส่วนราชการต่าง ๆ จะเป็นลูกค้าของกองคลัง เนื่องจากอย่างน้อยที่สุดทุกคนต้องไปเบิกค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อาทิ เงินเดือน เงินค่าเล่าเรียนบุตร เงินค่ารักษาพยาบาล และอื่น ๆ จากหน่วยงานของกองคลังนั่นเอง

2) ผู้รับบริการภายนอก หมายถึงประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากที่ว่าการอำเภอ หรือสถานีอนามัยหรือหน่วยราชการอื่น ๆ เนื่องจากไม่ได้ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ข้าราชการที่เจ็บป่วยแล้วไปปรึกษาแพทย์ที่สถานีอนามัย ก็ถือว่าเป็นผู้รับบริการภายนอกของสถานีอนามัยข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจที่ไปติดต่อแจ้งความถือว่าเป็นผู้รับบริการภายนอกของสถานีตำรวจ เป็นต้น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540:6-7) กล่าวถึงองค์ประกอบหรือลักษณะการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐว่าเป็นเรื่องที่มีลักษณะมีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้าง รับเงินเดือนประจำโดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชากรเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านผ่านพิธีการศุลกากร ซึ่งมีกลุ่มผู้นำของออกหรือที่เรียกว่าชิปปิ้งเป็นกลุ่มลูกค้าสำคัญในขณะทำการบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคลนั้น ผู้รับบริการได้แก่ประชาชนทั่วไป

สมาน อัสวภูมิ (2542:25-26) กล่าวเน้นเฉพาะผู้รับบริการทางการศึกษาว่าเป็นลูกค้าหรือประชาชน ผู้รับประโยชน์จากการให้บริการทางการศึกษา โดยแยกเป็นสามประเภท คือ

- 1) ลูกค้าปฐมภูมิ หมายถึง ผู้ที่ได้รับบริการทางการศึกษาโดยตรง ได้แก่ นักศึกษา หรือผู้เรียน
- 2) ลูกค้าทุติยภูมิ หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากลูกค้าปฐมภูมิ ได้แก่ ผู้ปกครองผู้ว่าราชการจังหวัด และนายจ้างของศิษย์เก่าของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ
- 3) ลูกค้าตติยภูมิ หมายถึง ผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยอ้อมจากการให้บริการทางการศึกษา ได้แก่ นายจ้างของนักศึกษาหรือผู้เรียนในอนาคต ตลาดแรงงาน รัฐบาล และสังคมโดยรวม

ในส่วนองค์ประกอบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีดังนี้

- 1) มาตรฐานคุณภาพของระบบไฟฟ้า
- 2) รูปแบบการให้บริการ
- 3) ทรัพยากรในการให้บริการ
- 4) สถานที่การให้บริการ

1.5 ปัญหาการบริการ

คณะกรรมการการบริการและการยุติธรรมวุฒิสภา (2540:7-9) กล่าวว่า โดยทั่วไปการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐในประเทศไทยในปัจจุบันยังมิได้มีการวัด

หรือประเมินผลอย่างจริงจัง กล่าวคือ ยังมีได้มีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง แม้แต่ในแง่ของการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนก็มีการดำเนินการบ้างเพียงบางครั้งบางคราว หรือจัดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในกล่องแสดงความคิดเห็น ซึ่งไม่ค่อยได้รับความสนใจจากประชาชนเท่าที่ควร นอกจากนี้การประเมินผลสัมฤทธิ์ของการบริการ โดยมีเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ชัดเจนยังเป็นไปอย่างจำกัด

จากการศึกษาของคณะกรรมการพบว่ายังมีปัญหาหลายประการในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐในประเทศไทย ดังต่อไปนี้

1) สภาพปัญหา ถึงแม้รัฐบาลจะเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐที่มีบทบาทในการบริการประชาชน ดูแลปรับปรุงบริการของตน และได้ออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ ได้มีบทบาทส่งเสริมผลักดันการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องก็ตาม แต่ก็ยังคงมีเสียงวิจารณ์ทั้งจากประชาชนและสื่อมวลชนว่าการบริการของรัฐยังมีคุณภาพไม่ดี มีปัญหาตกร้างสำหรับบางหน่วยงานพอสรุปได้ดังนี้

(1) การเรียกร้องผลประโยชน์โดยมิชอบ มีการเรียกร้องหรือแสดงท่าทีหรือประวิงเวลาเพื่อเรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชนเพื่อมาติดต่อโดยวิธีการต่าง ๆ หากไม่ได้ตามที่ต้องการ ข้าราชการบางคนก็ใช้วิธีการกลั่นแกล้ง เช่น เรียกร้องเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม จับผิดข้อบกพร่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ตั้งข้อกล่าวหาดำเนินคดี ถ่วงเรื่อง นัดให้มาใหม่ทั้ง ๆ ที่มีเจตนาจะไม่ให้บริการตามนัด เป็นต้น การเรียกร้องเหล่านี้อาจเป็นการเรียกร้องโดยตรงหรือเป็นที่รับรู้ในบรรดาประชาชนผู้มาติดต่อว่าต้องมีค่าใช้จ่ายจำนวนเท่าใดสำหรับข้าราชการนอกเหนือจากที่รัฐกำหนดไว้ตามปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่มีผู้ติดต่อเป็นผู้ประกอบการซึ่งมีธุรกิจติดต่อกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่เป็นประจำ ก็มักไม่ต้องการร้องเรียนหรือนำเสนอหลักฐานดำเนินการกับเจ้าหน้าที่เหล่านั้น เพราะเกรงว่าจะกระทบกระเทือนกับการประกอบธุรกิจของตน ประชาชนโดยทั่วไปก็ไม่ต้องการมีปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ซึ่งจะทำให้ตนเองเสียเวลาหรือเสียประโยชน์โดยใช่เหตุ การที่ประชาชนหรือผู้ติดต่อไม่ต้องการมีปัญหาต่อเนื่องกับเจ้าหน้าที่ และการที่ไม่ปรากฏหลักฐานการเรียกร้องหรือการรับเงินอย่างชัดเจน จึงเป็นเรื่องที่ทำให้ผู้บริการหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้หรือใช้เป็นข้ออ้างที่จะไม่ดำเนินการกับผู้ได้บังคับบัญชาของตน

(2) การบริการยังด้อยคุณภาพ ถึงแม้หลายหน่วยงานได้เร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการของตนแล้วก็ตาม แต่บริการหลายเรื่องที่หน่วยงานของรัฐจัดให้กับเอกชนยังมีความล่าช้ามีหลายขั้นตอน มีเงื่อนไขต้องปฏิบัติยุ่งยาก มีการเรียกร้องเอกสารมากมายแบบฟอร์มและเงื่อนไขที่กำหนดไม่เหมาะสมก่อให้เกิดความยุ่งยากในการกรอกและการเตรียมตัว

สำหรับประชาชนในการติดต่อกับราชการ การบริการมีความผิดพลาดต้องติดต่อหลายครั้ง ผ่านหลายโต๊ะหลายขั้นตอน ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน

(3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการไม่เหมาะสม ในการขอรับบริการ ประชาชนยังได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม ไม่เสมอภาค ไม่คงเส้นคงวา ปล่อยให้มีการลัดคิว ช่วยเหลือพรรคพวกของเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่ให้ผลประโยชน์กับเจ้าหน้าที่ก่อน คุณภาพที่ได้รับบริการของประชาชนแต่ละคนไม่เท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่บางคนใช้กิริยาท่าทางและวาจาไม่สุภาพ ไม่ให้เกียรติ ไม่เต็มใจบริการ ทำงานผิดพลาด ช่มชู้ ไม่ตอบสนองความต้องการหรือปัญหาเฉพาะราย ไม่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ปัดความรับผิดชอบ

(4) ผู้รับบริการไม่ได้รับข้อมูลเพียงพอ ประชาชนยังประสบปัญหาการได้รับรู้รับทราบข้อมูลในการรับบริการไม่เพียงพอ ไม่ทราบว่าต้องเตรียมตัวอย่างไร เจ้าหน้าที่ไม่ให้ข้อมูลหรือให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่มีการอธิบายหรือให้ความช่วยเหลือในกรณีที่ราชการไม่สามารถจัดบริการให้ได้ตามที่ร้องขอ ไม่มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ไม่ทราบเงื่อนไขหรือขั้นตอน ไม่ทราบกฎระเบียบ กฎระเบียบและขั้นตอนมีความยุ่งยากสับสน ประชาชนไม่เข้าใจคำแนะนำหรือข้อกำหนดภาษาทางราชการเข้าใจยาก

ปัญหาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองประสบอยู่ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ.อ่างทอง (2550)

- 1) มีระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติงานมาก ทำให้ขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ทำให้การบริการเกิดความล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น
- 2) ระบบจำหน่ายยังขาดความมั่นคง เนื่องจากขาดการบำรุงรักษา ปรับปรุงอย่างจริงจังและทั่วถึงทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องบ่อย
- 3) ระบบการบริหารพัสดุมีคุณภาพต่ำ อัตราหมุนเวียนพัสดุไม่เป็นไปตามที่กำหนด พัสดุที่จำเป็นขาดแคลน
- 4) พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่เข้าทำงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตั้งแต่ยุคต้นๆ ทำให้พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดทักษะ แนวคิด และวิสัยทัศน์ ทางด้านการจัดการในเชิงธุรกิจ ที่ต้องมีการแข่งขัน

1.6 สาเหตุของปัญหา

ในทางปฏิบัติ จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นเกิดจากสาเหตุที่สำคัญหลายประการ ได้แก่ คณะกรรมการการบริการและการยุติธรรมวุฒิสภา(2540)

1.6.1 บทบาทของรัฐ สาเหตุของปัญหาในการจัดบริการที่มีคุณภาพประการสำคัญเกิดจากวิวัฒนาการทางประวัติศาสตร์ซึ่งสืบทอดจากอดีตมาจนถึงปัจจุบันยังไม่มีปรับปรุง

แก้ไข นั่นคือ บทบาทของรัฐซึ่งระบบราชการเป็นกลไกดำเนินการ บทบาทของรัฐที่เป็นอยู่ขึ้นอยู่กับสมมุติฐานที่ว่ารัฐเป็นผู้ต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมทุกประเภทในสังคม ดังนั้น ในประเทศไทยระบบราชการจึงมีบทบาทกว้างขวางและครอบคลุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการกำหนดบริการประเภทต่าง ๆ ในลักษณะที่ปราศจากการแข่งขัน

1.6.2 กฎระเบียบ สภาพบริการที่เป็นปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากกฎระเบียบขั้นตอนที่หน่วยงานของรัฐกำหนดยุ่งยาก ล้าสมัย ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง และสภาพปัญหาเฉพาะของผู้รับบริการแต่ละรายไม่ชัดเจน ไม่ยืดหยุ่น เจ้าหน้าที่ใช้กฎหมายยึดติดกับรูปแบบและถ้อยคำอย่างเคร่งครัด โดยไม่คำนึงถึงเจตนารมณ์ของการกำหนดกฎระเบียบ

1.6.3 ระบบงาน สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งของสภาพบริการที่ย่ำแย่เกิดจากลักษณะขององค์กรและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ องค์กรของรัฐที่เป็นอยู่ยังเป็นองค์กรที่รวมอำนาจ มีสายการบังคับบัญชายาว มีความไม่ชัดเจนในแง่ขอบเขตภารกิจและความรับผิดชอบ มีความซ้ำซ้อนของอำนาจหน้าที่ มีระบบงานที่ยุ่งยากหลายขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องมากมาย การกำหนดผู้รับผิดชอบไม่เหมาะสม ขาดการประสานงาน ระบบข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ไม่เหมาะสม สภาพเหล่านี้ทำให้หน่วยงานของรัฐมีข้อจำกัดในการจัดบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

1.6.4 ผู้ให้บริการ การที่มีการเผชิญหน้าโดยตรงระหว่างประชาชนผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ของรัฐก่อให้เกิดปัญหาบริการได้เช่นกัน ปัญหาดังกล่าวอาจพิจารณาจากสาเหตุของพฤติกรรมและปัญหาส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอง และยังเกิดจากสาเหตุของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะจิตสำนึกต่อการบริการ ความกลัวผิดพลาด การดูแลบังคับบัญชาไม่ทั่วถึง การเล่นพรรคเล่นพวก การปกป้องผู้กระทำผิด การแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ การตรวจสอบควบคุมที่ย่ำแย่

1.6.5 ทรัพยากรสนับสนุน จากการที่ผู้รับบริการมีเพิ่มมากขึ้น การบริการที่เน้นตัวเจ้าหน้าที่อย่างเดียวจึงไม่เพียงพอ หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนในด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยอย่างเพียงพอ ความจำกัดของทรัพยากรสนับสนุนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ จึงจัดเป็นสาเหตุประการหนึ่งซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการจัดบริการคุณภาพแก่ประชาชน ทรัพยากรที่กล่าวนี้หมายรวมไปถึงอาคาร สถานที่ กำลังคนที่มีคุณภาพ วัสดุอุปกรณ์งบประมาณ และเทคโนโลยี ซึ่งหากเทคโนโลยีไม่ทันสมัย หน่วยงานมีงบประมาณจำกัด ฐานข้อมูลไม่เพียงพอ สถานที่และสภาพแวดล้อมไม่ดี ผลประโยชน์ตอบแทนและแรงจูงใจไม่เพียงพอ หรือขาดแคลนกำลังคนที่มีคุณภาพ การบริการของหน่วยงานนั้นย่อมขาดประสิทธิภาพเป็นธรรมดา

ในส่วนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองปัญหาการให้บริการที่แก้ไขได้คือ

- 1) มีระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติงานมาก ทำให้ขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ทำให้การบริการเกิดความล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น
- 2) ระบบจำหน่ายยังขาดความมั่นคง เนื่องจากขาดการบำรุงรักษา ปรับปรุงอย่างจริงจังและทั่วถึงทำให้เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องบ่อย
- 3) ระบบการบริหารพัสดุมีคุณภาพต่ำ อัตราหมุนเวียนพัสดุไม่เป็นไปตามที่กำหนด พัสดุที่จำเป็นขาดแคลน

ปัญหาที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ในปัจจุบันคือ

- 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่เข้าทำงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาตั้งแต่ยุคต้นๆ ทำให้พนักงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดทักษะ แนวคิด และวิสัยทัศน์ ทางด้านการจัดการในเชิงธุรกิจ ที่ต้องมีการแข่งขัน

1.7 คุณภาพของการบริการ

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2545:66) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการ (service quality) คือการส่งมอบการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวก อยากกลับมาใช้บริการอีก และมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบต่อด้านบวกต่อภาพลักษณ์การบริการ หากองค์การใดมีภาพลักษณ์การบริการดีเท่าไรก็จะแสดงถึงคุณภาพการบริการที่ดีด้วย

วุฒิชชาติ สุนทรสมัย(2546 : 39) ได้เสนอแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับคุณภาพของบริการว่าคุณภาพของการบริการ (service quality) เป็นเรื่องที่ได้รับ ความสนใจและเห็นความสำคัญอย่างจริงจังเมื่อไม่นานมานี้ จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและและของความคาดหวังของลูกค้าหลังจากการใช้สินค้าและบริการต่าง ๆ ผลงานวิจัยดังกล่าวพบว่า คุณภาพของการบริการเป็นเรื่องซับซ้อนขึ้นอยู่กับการมอบหรือทัศนคติของผู้บริโภคหรือลูกค้า “service quality is what customers perceived” กล่าวคือ อะไรก็ตามที่ลูกค้าเห็นว่าดีเป็นที่ถูกใจพอใจ จะหมายถึงคุณภาพไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการใด ๆ การรับรู้คุณภาพของการบริการ โดยทั่วไปแล้ว คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ได้จะมีอยู่ 2 ด้าน คือ

- 1) คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ (technical quality of the outcome) จะเกี่ยวข้องกับผลของการบริการที่ลูกค้าได้รับ เช่น ผู้โดยสารใช้บริการทำอากาศยาน เพื่อเดินทางสู่จุดหมายปลายทาง เป็นต้น

2) คุณภาพของกระบวนการบริการ (*functional quality of the process*) จะเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในแต่ละฉากเหตุการณ์ของช่วงเวลาของความจริง และพฤติกรรมบริการของผู้ปฏิบัติงานบริการ เช่น การพุดจาโต้ตอบอย่างสุภาพนุ่มนวลและเชื่อมสายอย่างรวดเร็วของพนักงานรับโทรศัพท์ เป็นต้น

บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2544 : 197) ยังกล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญในคุณภาพของการให้บริการ ได้แก่

- 1) ความน่าเชื่อถือ (*Reliability*) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องครบถ้วนตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า
- 2) การตอบสนองที่ดี (*Responsiveness*) หมายถึง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 3) การให้ความมั่นใจ (*Assurance*) หมายถึง การที่ทีมผู้ให้บริการมีความรู้และความสามารถตลอดจนความมั่นใจในการให้บริการ
- 4) ความเห็นอกเห็นใจ (*Empathy*) หมายถึง การเอาใจใส่ดูแลลูกค้า ๆ ทุกคน
- 5) บริการที่สัมผัสได้ (*Tangibles*) หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ ทีมงาน ตลอดจนข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการให้บริการ

สรุปได้ว่าคุณภาพของการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามมติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพข.) เรื่อง มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายโดยใช้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

- 1) มาตรฐานด้านเทคนิค (*Technical Standards*) ซึ่งหมายถึง มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า มาตรฐานการจ่ายไฟฟ้า และมาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า
- 2) มาตรฐานการให้บริการ (*Customer Service Standard*) ประกอบด้วย
 - (1) มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (*Overall Standards*) หมายถึง ความสามารถในการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังระบบจำหน่ายขัดข้อง การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า และการตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า
 - (2) มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า (*Guaranteed Standards*) ประกอบด้วย คุณภาพไฟฟ้า ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข และระยะเวลาต่อการกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟ โดยมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันนี้ มีบทลงโทษเป็นค่าปรับที่การไฟฟ้าจะต้องจ่ายให้ผู้ไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดได้คือ ค่าปรับจะอยู่ระหว่าง 50 – 2,000 บาท แล้วแต่กรณี

2. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและการประเมินประสิทธิผลองค์กร

2.1 ขอบข่ายและความหมาย

ในการศึกษาถึงความหมายของประสิทธิผลขององค์กรในยุคเริ่มต้นของแนวคิดทางการจัดการนั้น ได้ให้ความหมายประสิทธิผลขององค์กรว่าหมายถึง “ระดับ” ซึ่งองค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่เนื่องจากนิยามดังกล่าวยังไม่ชัดเจนในเรื่องของนิยามเป้าหมาย ดังนั้น นักวิจัยและนักปฏิบัติจึงได้ตกลงกันที่จะใช้เป้าหมายที่เป็นเงื่อนไขความสำเร็จขององค์กร ซึ่งได้แก่ ความอยู่รอด (Survival) หากแต่การใช้ความอยู่รอดเป็นเกณฑ์วัดประสิทธิผลขององค์กรได้นั้น ต้องสามารถระบุถึงความอยู่ไม่รอดหรือการสูญสลายขององค์กรได้ และเป็นที่น่าสังเกตว่าองค์กรไม่มีการตายเหมือนมนุษย์ องค์กรส่วนใหญ่ไม่ตายเพราะจะมีการเปลี่ยนแปลง (Reform) โดยการรวมตัวกับองค์กรอื่น การปรับปรุง การจัดการองค์กรหรือการขายกิจการ การสูญหายไปขององค์กรแท้จริงเป็นการเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรอื่น จึงเป็นการยากที่จะตัดสินเรื่องความอยู่รอดขององค์กร หากยังมีองค์กรบางประเภท เช่น องค์กรของรัฐบาลหรือองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ในทางปฏิบัติแล้วไม่เคยตาย การที่องค์กรบางประเภทมีความอยู่รอดไม่ได้หมายถึง ความประสิทธิผลขององค์กร เพราะแท้จริงแล้วองค์กรเหล่านั้นสามารถอยู่รอดได้ทั้ง ๆ ที่องค์กรไม่มีประสิทธิผล การวัดประสิทธิผลขององค์กรด้วยการมองที่เป้าหมายในลักษณะของความอยู่รอด ยังเป็นเรื่องที่ต้องใช้ความรอบคอบและต้องพิจารณาถึงความเหมาะสม

อย่างไรก็ตามคำว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นคำที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง และมักจะใช้ผิดที่หรือความหมาย จึงใคร่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของทั้ง 2 คำ ดังต่อไปนี้ การปฏิบัติการ (Performance) ที่ยังผลให้เกิดปริมาณและคุณภาพสูงสุดนั้น หมายถึง ประสิทธิผล (Effectiveness) และผู้บังคับบัญชาทั้งหลายปรารถนาที่จะได้รับ ได้เห็นประสิทธิผลของกิจการก่อนสิ่งอื่นใด ทั้งนี้ เพราะแต่ละกิจกรรมหรือกิจการจะมีวัตถุประสงค์ เป้าหมายและทิศทางเป้าหมาย หลักการมีประสิทธิผลสูงมากน้อยเพียงใดเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาปรารถนา ส่วนคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) นั้น เนื่องจากทรัพยากรมีจำกัด ผู้ปฏิบัติจะประสบความสำเร็จจะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดและผู้บังคับบัญชาก็ต้องเห็นความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติการด้วย ซึ่งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ถ้าอยู่ในลักษณะสมดุลก็จะเกิดประสิทธิผลสูงพอดีกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถ้ามุ่งเน้นด้านประสิทธิผลมากเกินไป อาจต้องมีการจัดสรรทรัพยากรมากและทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ ในทางตรงกันข้าม ถ้ามุ่งเน้นประสิทธิภาพจนมากเกินไป อาจทำให้ประสิทธิผลลดลง

ซงชัย สันติวงษ์ (2533:314) เห็นว่าประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าองค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ แต่งสิ่งสำคัญที่สุดอยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผล คือความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุด โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

ไฟแลนเดอร์ และ ไพโอเกิล (Friedlander and Piokle) (อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2547:21-22) เห็นว่าองค์ประกอบที่สำคัญของประสิทธิผลขององค์การ คือ ความมากน้อยของการที่องค์การสนองต่อความต้องการของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า ซึ่งวัดได้จากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากหน่วยงานในแง่ของคุณภาพสินค้าหรือบริการ ปริมาณ ความเรียบร้อย และการได้มาตรฐานของสินค้าหรือบริการ ความรวดเร็วของบริการ ความเต็มใจช่วยเหลือ ความเป็นมิตร และลักษณะท่าทีของพนักงาน คือ พฤติกรรมของพนักงานนั่นเอง

แอนเลน ดอรี โรเซ็น (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์ 2547) เห็นว่าประสิทธิผลหรือผลงานที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นนั้นจะต้องให้ความสำคัญต่อทั้งผลงานในเชิงปริมาณ (output quantity) และผลงานในเชิงคุณภาพ (output quality)

โดยสรุปแล้ว ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในฐานะเป็นระบบหนึ่งของสังคม ในการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและสมาชิกขององค์การสามารถปรับตัว และพัฒนาให้องค์การดำรงอยู่ต่อไปได้

2.2 การประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์การ

มีนักวิชาการเสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิผลขององค์การไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งในแต่ละสาขาวิชาก็จะให้ความสำคัญแก่เกณฑ์การประเมินแตกต่างกัน เช่น นักวิทยาศาสตร์เห็นว่าความมีประสิทธิภาพขององค์การพิจารณาได้จากสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่สามารถคิดค้นได้ นักเศรษฐศาสตร์เสนอให้วัดประสิทธิผลขององค์การจากผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน นักสังคมวิทยาก็เห็นควรให้พิจารณาจากความพึงพอใจของพนักงานและสภาพแวดล้อม หรือบรรยากาศในการทำงาน

การประเมินประสิทธิผลขององค์การ อาจแยกเป็น 2 แนวทาง คือ

1) การประเมินประสิทธิผลตามเป้าหมาย (The Goal-Attainment) เป็นการประเมินประเมินผล โดยพิจารณาความสามารถขององค์การในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดย Georgopoulos and Tannenbaum (1972, 36) เห็นว่าองค์การทุกองค์การมุ่งที่จะบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ การให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การ โดยการใช้

เครื่องมือที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตเพื่อผลิตผลงานขององค์กร การให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กรจึงต้องพิจารณา 2 ประเด็น คือ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรและหนทางหรือเครื่องมือ ซึ่งองค์กรใช้ในการรักษาความเป็นองค์กรและบรรลุเป้าหมายให้ได้ สำหรับเป้าหมายสำคัญขององค์กรทั่วไป คือผลผลิตในแง่ว่าสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยไม่สูญเสียความมั่นคงและการรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรทั้งมนุษย์และวัสดุอุปกรณ์

Prince (1975:653) เสนอว่า เครื่องบ่งชี้ความความมีประสิทธิภาพขององค์กร น่าจะพิจารณาปัจจัยต่อไปนี้ คือ ความสามารถในการผลิต (Productivity) ขวัญ (Morale) การปฏิบัติตามแบบอย่าง (Conformity) การปรับตัว (Adaptiveness) และความเป็นปึกแผ่นหรือเป็นสถาบันขององค์กร โดยเห็นว่าความสามารถในการผลิตมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความมีประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งในทางปฏิบัติปัจจัยเหล่านี้อาจไม่สัมพันธ์สอดคล้องกัน การที่องค์กรมีเป้าหมายมากกว่าหนึ่งเป้าหมาย จึงจำเป็นต้องเลือกว่าต้องการบรรลุเป้าหมายใด นอกจากนี้ ลักษณะขององค์กร ได้แก่ การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน กระบวนการหรือขั้นตอนในการผลิตที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรด้วยเช่นกัน

1) แนวความคิดในการนำเป้าหมายมาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กร มีข้อจำกัดอยู่หลายประการ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายบางอย่างสามารถวัดผลสำเร็จได้เป็นตัวเลขหรือรูปธรรมที่ชัดเจนได้ หรือเป็นเป้าหมายระยะยาว ความสอดคล้องและความสัมพันธ์ของเป้าหมาย ซึ่งโดยทั่วไปแล้วองค์กรมักจะกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานไว้มากกว่าหนึ่งเป้าหมาย และแต่ละเป้าหมายอาจขัดแย้งกันเอง รวมทั้งการที่เป้าหมายขององค์กรได้รับการยอมรับจากฝ่ายต่าง ๆ มากน้อยเพียงใด

2) การประเมินประสิทธิผลเชิงระบบ (The System Approach) เนื่องจากแนวการศึกษาเน้นที่เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์อันเป็นผลผลิตหรือปัจจัยนำออก (Output) โดยละเอียดที่จะพิจารณาปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการผลิต (Process) จึงก่อให้เกิดข้อจำกัดในการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรหลายประการ ดังนั้น ทฤษฎีระบบจึงเป็นรูปแบบการประเมินประสิทธิผลที่พยายามแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าว โดยเพิ่มตัวแปรในการพิจารณาเกี่ยวกับทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต กระบวนการผลิตและผลผลิตที่ได้รับ ในขณะเดียวกันก็ได้ให้ความสำคัญแก่สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรโดยพิจารณาจากการปรับตัวและดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมต่อไปได้

แคปโลว์ (Caplow 1976:222) เสนอว่า ประสิทธิภาพขององค์กรสามารถวัดได้จากตัวแปร คือ

- 1) ความมั่นคงในระยะยาว
- 2) การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของส่วนประกอบขององค์การ
- 3) ความเต็มใจของคนในองค์การในอันที่จะยังคงมีส่วนร่วมในองค์การต่อไป
- 4) การบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ

สเทียร์ (Steers 1975:5) ได้เสนอตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งแยกตามลักษณะไว้ 4 ประการ คือ

1) ลักษณะขององค์การ (*Organization Characteristics*)

(1) โครงสร้าง ได้แก่ ความมากน้อยของการกระจายอำนาจ การแบ่งงานกันตามความชำนาญเฉพาะด้าน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์การ ขนาดขององค์การและช่วงการบังคับบัญชา

(2) เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการซึ่งองค์การใช้ในการแปรสภาพตัวป้อนออกไปเป็นผลผลิต ได้แก่ เครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต กระบวนการและวิธีการผลิต

2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม (*Environmental Characteristics*)

(1) สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

(2) สภาพแวดล้อมภายในองค์การ ได้แก่ บรรยากาศขององค์การ เช่น นโยบาย การบริหารงานบุคคลรูปแบบการปกครองบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์การ

3) ลักษณะของพนักงาน ได้แก่ ความผูกพันที่มีต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ

4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายขององค์การ การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปรับตัวขององค์การและการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่

การประเมินประสิทธิผลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองโดยจะประเมินจากเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้

- 1) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด
- 2) การให้บริการกับผู้ไฟฟ้าอย่างทั่วถึงและมีความสะดวกรวดเร็ว
- 3) การให้บริการได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
- 4) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น การพัฒนารูปแบบและคุณภาพ

การให้บริการ กฎระเบียบในการให้บริการมีความยืดหยุ่นคล่องตัวไม่ยุ่งยาก ระบบการให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา

3. ความพึงพอใจในการให้บริการ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คอตเลอร์. (2541 : 48) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่เห็น หรือเข้าใจกับความคาดหวังของบุคคลระดับความพอใจจึงเป็นสมการของความแตกต่างระหว่างผลการทำงานที่มองเห็นหรือเข้าใจ และความคาดหวังระดับของความพอใจสามารถแบ่งอย่างกว้าง ๆ เป็นสามระดับด้วยกัน และลูกค้ารายหนึ่งอาจมีประสบการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในสามระดับ ดังนี้ คือ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ไม่ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมเกิดความไม่พอใจ หากการทำงานของข้อเสนอ (หรือผลิตภัณฑ์) ตรงกับความคาดหวังลูกค้าย่อมพอใจ แต่ถ้าเกินกว่าความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้นไปอีก

วรูม (Vroom. 1964 : 99) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง ที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วม ในสิ่งนั้น ทักษะในด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

โวลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

กู๊ด (Good. 1973 : 320) อธิบายว่าความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ หรือระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อกิจกรรมนั้นๆ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547 : 46) กล่าวว่า ความพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายทางการตลาดที่สำคัญที่ทุกธุรกิจให้บริการจะต้องบรรลุให้ได้ เนื่องจากความพอใจนำมาซึ่งการใช้บริการซ้ำความจงรักภักดี และการแนะนำความพอใจนั้นให้ผู้อื่นทราบ การสร้างความพอใจให้กับลูกค้านั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก แต่สามารถทำได้ ผู้บริหารจะต้องทำให้พนักงานส่งมอบบริการอันประทับใจให้ลูกค้าทุกขั้นตอน ความพอใจของลูกค้าจึงเกิดจากการที่ลูกค้าได้รับการตอบสนองความต้องการตามที่ตนได้คาดหวังไว้หรือได้รับบริการที่มีคุณค่า รวมทั้งการบริการต้องตอบสนองสิทธิประโยชน์เฉพาะได้

สรชัย พิศาลบุตร (2549 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือทำให้ได้โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการดังที่กล่าวมา อาจสรุป

ความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดย อาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งนั้นเป็นไปในทางบวก หรือทางลบ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมีความสุข ปราศจากความเป็นทุกข์ ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น แสดงให้เห็นสภาพของความพึงพอใจในสิ่งนั้นด้วย แต่ถ้าเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความสุข มีความทุกข์ ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์ครบถ้วน หรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมี ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ แสดงให้เห็นสภาพของความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจ อาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลาและสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งมีทฤษฎีที่สนใจดังนี้

3.2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง

สำหรับทฤษฎีความคาดหวังนั้น อธิบายความพอใจในแง่ที่ว่า ลูกค้าย่อมเกิดความพอใจได้ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่า การบริการนั้น ๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ ซึ่งลูกค้าได้มีการตัดสินใจล่วงหน้าแล้วว่า คุณค่าของการบริการจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับ ผู้ให้บริการควรยึดมั่นเข้มแข็งใสความกระตือรือร้นในการบริการ การให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เครื่องมือบริการทันสมัยความมีชื่อเสียงของสถาบันที่ให้บริการ ลูกค้าจึงเลือกเอาการบริการที่นำเอาผลลัพธ์เหล่านี้มาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินการเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่าง ๆ ลูกค้าจะมีความรู้สึกความพอใจที่เกิดขึ้น ซึ่งทัศนคติของแนวคิดนี้มาจากบุคคล เช่น แคมเบล บันแนท ลอร์เลอร์ แนวคิดทฤษฎีนี้อยู่ที่ผล ความปรารถนาที่รุนแรง และความหมาย ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่า โดยทั่ว ๆ ไปลูกค้าแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรม ก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาสความน่าจะเป็นไปได้ค่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอดเพราะเป็นผลลัพธ์ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่า เกิดก่อนการบริการจึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่เหตุของการมาใช้บริการเพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่มุ่งใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ (นิคม เอี่ยมสอาด. 2539 : 23)

3.2.2 ทฤษฎีความไม่สอดคล้อง

ลือท (สุดาวดี บุญรอด. 2543 : 13) มองว่า ความพอใจต่อการให้บริการหรือความไม่พอใจต่อการให้บริการด้านใดด้านหนึ่งนั้น ขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ลูกค้าได้รับกับสิ่งที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าได้รับนั้นคือระดับต่ำสุดที่สามารถตอบสนองความต้องการ

ของเขา ลูกค้าจะเกิดความพอใจเมื่อไม่มีความแตกต่างระหว่างความปรารถนากับสภาพความเป็นจริง ลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการต่อเมื่อผลลัพธ์ที่ได้จากการให้บริการ หรือผลตอบแทน น้อยกว่าที่ต้องการ และถ้าปริมาณความแตกต่างนี้มีมากขึ้น ความไม่พอใจก็จะมีมากขึ้น ตามลำดับ

4. ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นที่แรกเมื่อปี 2427 ในรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวย วรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เดินสายไฟฟ้า และติดตั้งโคมไฟฟ้า ที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน ในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่าง ด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้น ปรากฏว่าบรรดาขุนนาง ข้าราชการ และประชาชน มาดูแสงไฟฟ้าอย่าง แน่นขนัดด้วยความตื่นตาตื่นใจ เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมา ไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย กิจการไฟฟ้าในประเทศไทย เริ่มก็ตัวเป็นรูป เป็นร่างขึ้นเมื่อ บริษัทจากประเทศเดนมาร์ก ได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้า เพื่อใช้เดิน รถรางจากบางคอแหลม ถึงพระบรมมหาราชวัง เป็นครั้งแรก และได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง โดยติดตั้งระบบผลิตที่มั่นคง ถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี 2457 โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งโรงไฟฟ้า ขึ้นอีก 1 โรง เรียกว่าการไฟฟ้าหลวงสามเสน ซึ่งต่อมา มีฐานะเป็น กองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และในที่สุดได้รวมเข้ากับกิจการไฟฟ้ากรุงเทพฯ(วัดเลียบ) จนกลายเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน ซึ่งรับผิดชอบดูแล พื้นที่กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และ นนทบุรี รวม 3 จังหวัด สำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทาง ราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้น ในกองบูรพาภิบาล กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้น เพื่อจำหน่ายไฟฟ้า ให้แก่ประชาชน เป็นแห่งแรก เมื่อปี 2473 จากนั้น มาไฟฟ้าจึงได้แพร่หลาย ไปสู่หัวเมืองต่างๆ ขณะเดียวกัน ก็มีเอกชน ขอสัมปทาน จัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้า เป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทยและภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น กองไฟฟ้าภูมิภาค หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้ว ก็มี การทยอยก่อสร้างไฟฟ้า ให้ชุมชนขนาดใหญ่ ระดับจังหวัด และอำเภอ ต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้า ขาดแคลนอะไหล่ และน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบผลิตชำรุดทรุดโทรม จนถึงปี 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่น ให้เจริญขึ้น ดังนั้นภารกิจของ

ไฟฟ้าภูมิภาค จึงหันหน้าขึ้น รัฐบาล เริ่มเห็นความจำเป็น ในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินกิจการไฟฟ้า ที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้นจึงได้จัดตั้ง องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อปี 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศ ตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พุทธศักราช 2497 มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการขึ้นเป็นผู้ควบคุมการบริหาร อยู่ภายใต้การควบคุมของ กรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และ รัฐบาล โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีทุนประเดิมตามกฎหมาย จำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแล จำนวน 117 แห่ง เริ่มกิจการใหม่คณะกรรมการองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดโครงการและแผนงาน ดังนี้

- 1) ให้ตั้งสำนักงานชั่วคราวที่ตึกกรมโยธาธิการเชิงสะพานผ่านฟ้าลีลา
- 2) ให้ก่อสร้างการไฟฟ้าทุกอำเภอที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งขณะนั้นมีอยู่ 227 อำเภอ ในขั้นแรกให้ก่อสร้าง เฉพาะอำเภอ ที่ดำเนินการแล้วไม่ขาดทุน 87 แห่ง ให้แล้วเสร็จภายใน 2 ปี และให้ดำเนินการเป็นรูปบริษัท เรียกว่า บริษัทไฟฟ้าอำเภอแต่ละอำเภอ องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถือหุ้นร้อยละ 51 อีกร้อยละ 49 ขายให้เอกชน กำหนดมูลค่าหุ้นละ 100 บาท ชำระครั้งแรกหุ้นละ 25 บาท
- 3) ให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และอุปกรณ์ติดตั้ง ช่วยการไฟฟ้าของเอกชน ที่ไม่มีทุนทรัพย์จะขยายกิจการได้โดยให้คิดเป็นราคาหุ้นที่ร่วมลงทุน
- 4) ให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และอุปกรณ์เพื่อติดตั้ง และบูรณะการไฟฟ้าของเทศบาล ที่ไม่มีงบประมาณผ่อนชำระ และให้คิดค่า ส่วนแบ่งเป็นรายหน่วยที่ผลิตได้ ในระหว่างที่ยังชำระไม่หมด
- 5) ให้รับซื้อกิจการไฟฟ้าของเอกชน ที่มีอาจดำเนินการได้ มาดำเนินการต่อไป เป็นรูปบริษัท เพื่อระงับความเดือดร้อนของประชาชน ถ้าเป็นการไฟฟ้าจังหวัด ให้เรียกว่า บริษัทไฟฟ้าจังหวัด
- 6) พนักงานที่ดำเนินการในองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถ้าไม่จำเป็น ให้ยืมตัวจาก กรมโยธาธิการเทศบาลก่อน โดยจ่ายเงินพิเศษให้ ซึ่งรวมทั้งตัวผู้อำนวยความสะดวก เมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจาก องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง ด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการ ไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลล์ทั้งสิ้น สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชน ได้รับประโยชน์ จากการใช้

ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคน ในช่วง 2-3 ปีแรก ของการก่อสร้างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประมาณปี 2504-2506 ระบบผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่ กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนา ควบคู่ไปกับการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานภายในของประเทศ อันได้แก่ถนนหนทาง และแหล่งน้ำตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ซึ่งเริ่มขึ้นเมื่อปี 2504 และกำหนดสิ้นสุดในปี 2509 ในช่วงเวลานั้นการก่อสร้างไฟฟ้า ขึ้นใหม่ หรือการเพิ่มกำลังผลิตไฟฟ้า สนองตอบต่อการใช้ไฟที่เพิ่ม ขึ้นให้กับชุมชนขนาดต่าง ๆ ตั้งแต่การไฟฟ้าจังหวัด อำเภอ ไปจนถึงตำบล และหมู่บ้านกระทำได้ โดยระบบผลิตไฟฟ้าที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซลเป็นแหล่งต้นกำลังการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงรับภาระอย่างหนักหน่วง ทั้งทางด้านค่าติดตั้งเครื่องจักร และการเดินเครื่อง การออกไปก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปยังท้องที่ต่าง ๆ เต็มไปด้วยอุปสรรค นานา ประการ เช่น การจัดหาเครื่องยนต์กำเนิด ไฟฟ้า การหาช่างเครื่องไปทำการติดตั้ง การเดินทางของคน และเครื่องจักร ที่ขนส่งไปตามถนนหนทางที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาเหล่านี้เป็นอุปสรรคที่ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในยุคนั้นได้ฟันฝ่ามาสำนักงานที่ตั้ง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งแรก อยู่บริเวณหมวดพัสดุ กองก่อสร้างกรมโยธาเทศบาล บนถนนพระรามที่ 6 ริมคลองประปาสามเสน ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 3 ไร่ครึ่งแบ่งเป็น 6 กอง คือ กองอำนวยการ กองแผนงาน, กองบัญชี, กองผลิต, กองพัสดุและกองโรงงาน ในปี 2509 งานก่อสร้างไฟฟ้าขยายตัวเพิ่มขึ้น พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ทวีจำนวนขึ้น สำนักงานแห่งแรกนี้เริ่มแออัด ต้องขยับขยายไปยังถนนงามวงศ์วาน อำเภอบางเขน จังหวัดพระนคร เนื้อที่ 25 ไร่ 3 งาน 42 ตารางวา จัดสร้างอาคารสำนักงานกลาง ดำเนินการตั้งแต่ปี 2510 และแล้วเสร็จสมบูรณ์ มีพิธีเปิดเป็นทางการเมื่อ วันที่ 28 กันยายน 2514 ระบบผลิต และระบบจ่ายไฟเพื่อการ บริการประชาชนในเขตความรับผิดชอบ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในช่วงปี 2503-2506 ทั้งหมดเป็นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยระบบผลิตประกอบด้วย เครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้าใช้น้ำมันดีเซล เป็นเชื้อเพลิงระบบจำหน่ายแรงสูง ใช้แรงดันไฟฟ้า 3,500 โวลต์ และ แรงต่ำ 380/220 โวลต์ ต่อมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้วางแผนจัดทำโครงการเพื่อรับพลังงานไฟฟ้า ที่ผลิตขึ้น โดยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ ไปสู่ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศ โดยกู้เงินจากต่างประเทศ มาลงทุนหลายโครงการ ควบคู่ไปกับการ ก่อสร้าง โรงจักรดีเซลกำเนิดไฟฟ้า เพื่อขยายการใช้ไฟฟ้าไปสู่ประชาชนเพิ่มขึ้น

ไฟฟ้ามีบทบาทอันสำคัญยิ่ง ต่อความเจริญก้าวหน้า ในทุกๆด้านของประเทศ เนื่องจากไฟฟ้า เป็นส่วนหนึ่ง ในโครงสร้างพื้นฐานที่ ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทุกประเภท สร้างผลผลิต ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นอัตราการใช้ไฟฟ้าของประเทศ มีความสัมพันธ์โดยตรง กับปริมาณการขยายตัว ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติรายได้ประชาชาติ การขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้นมาก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการดำเนินการเสริมระบบจำหน่าย ไฟฟ้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ของระบบไฟฟ้าให้มีความพร้อม สำหรับรองรับการขยายตัว ของการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ได้อย่างเพียงพอ และมีประสิทธิภาพ โดยก่อสร้างเพิ่มวงจร ระบบจำหน่ายไฟฟ้า ในพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าหนาแน่น และเปลี่ยน ระบบแรงดัน 11 กิโลโวลต์ เป็น 22 กิโลโวลต์ทั้งหมด ขณะเดียวกัน เพื่อลดต้นทุนการผลิตของ โรงจักร ไฟฟ้าดีเซลซึ่ง ต้องเผชิญปัญหาการค่าน้ำมันแพงขึ้น จึงเชื่อมโยง โรงจักรของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งหมด เข้ารับไฟฟ้า จากสถานีย่อยของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) แทน ส่วนที่เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการก่อสร้างเชื่อมโยงระบบจำหน่ายแรงดันสูง 33 กิโลโวลต์ ด้วยสายเคเบิลใต้น้ำ จากสถานีไฟฟ้าย่อย ชนอม ของ กฟผ. ไปยังตัวเกาะสมุย ระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร ใช้เงินลงทุน 247 ล้านบาทซึ่ง นับเป็นการวางสายเคเบิลใต้น้ำครั้งแรกในประเทศไทย ทำให้ลดภาระขาดทุน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ลงได้มาก และทำให้มีพลังงานสำรองเพียงพอ

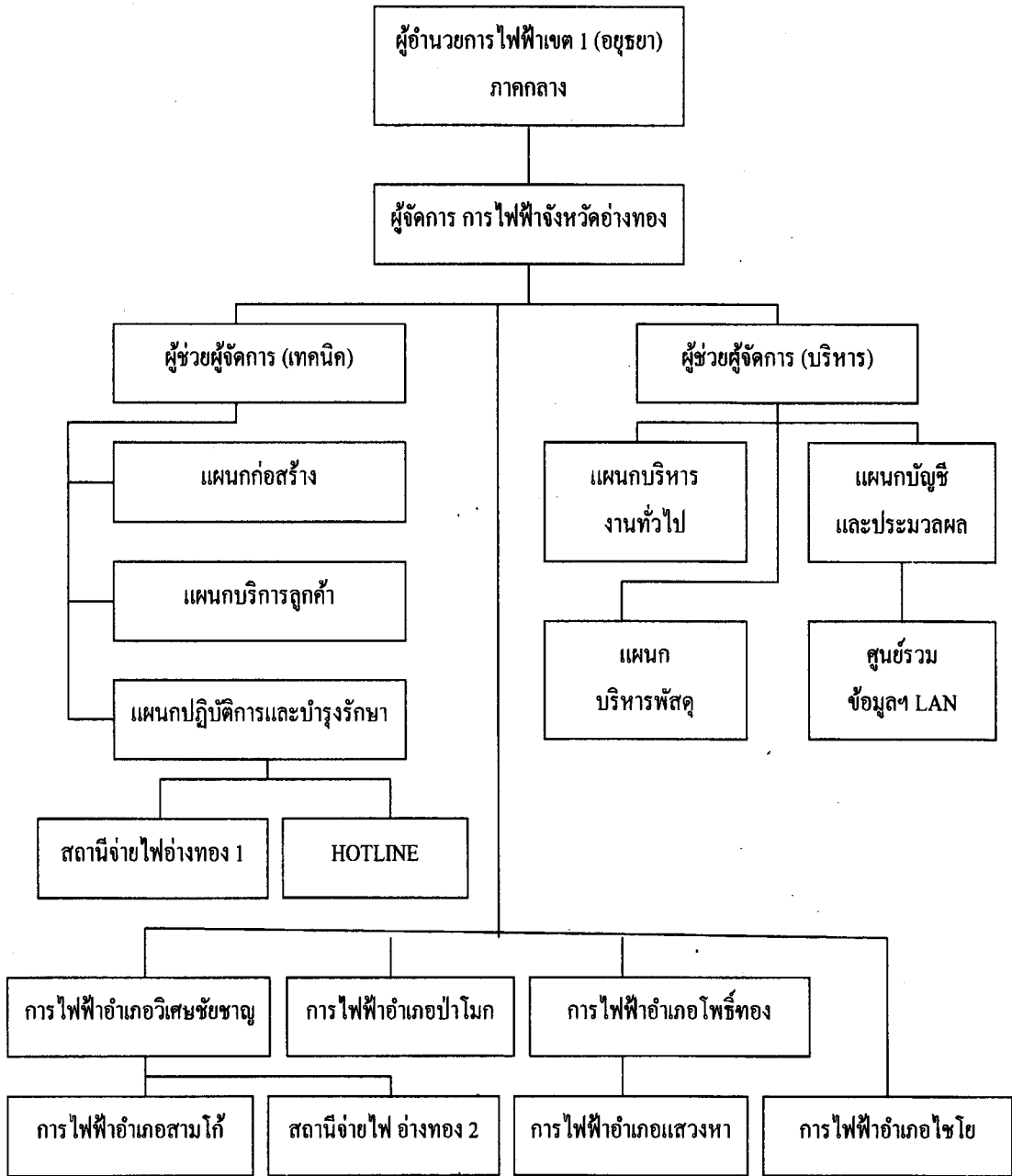
นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เริ่มพัฒนานาถักพยากรณ์พลังงานตามธรรมชาติ ในประเทศมาใช้ เช่น พลังงานน้ำ และแสงอาทิตย์ เป็นต้น มาผลิต พลังงานไฟฟ้า จ่ายให้กับหมู่บ้าน ใกล้เคียงบริเวณ โรงจักร และส่งเข้าระบบจำหน่าย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการส่งเสริมให้ เกิดความมั่นคง ของระบบมากขึ้น และช่วยยกระดับแรงดันปลายทางในระบบให้สูงขึ้น รวมทั้งเป็น การลดหน่วยสูญเสีย และ ลดการใช้เชื้อเพลิงลง โรงจักรพลังน้ำหลายแห่ง ได้ก่อสร้างแล้วเสร็จ ในช่วงนี้ เช่น โรงจักรพลังน้ำ แม่เตียน (อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่) โรงจักรพลังน้ำแม่ใจ (อ.ฝาง จ.เชียงใหม่) โรงจักรพลังน้ำแม่ยะ (อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่) และ โรงจักรพลังน้ำขุนแปะ(บ้านขุนแปะ อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่) โครงการไฟฟ้า พลังน้ำขนาดเล็กแม่ปาย (อ.ปาย จ.แม่ฮ่องสอน) โครงการ ไฟฟ้าพลังน้ำขนาดเล็กแม่เทย (อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่) สำหรับพลังแสงอาทิตย์ ได้ก่อสร้างโรงไฟฟ้า ในระบบเซลล์แสงอาทิตย์ เช่น ที่จังหวัดตาก นครสวรรค์ และนครราชสีมา การพัฒนาระบบการ จ่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตลอดระยะเวลา ที่ผ่านมา มุ่งที่การก่อสร้างระบบจำหน่าย หรือ รับพลังไฟฟ้าในระดับแรงดัน 22 และ 33 กิโลโวลต์ จากสถานีย่อยไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯเป็นหลัก หากยังไม่เพียงพอต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ส่วนภูมิภาคต้องจ่ายไฟ ให้ท้องที่ต่างๆ เป็น ระยะทางไกลมาก เกินมาตรฐานทางเทคนิค ก่อให้เกิดปัญหาประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าในบางพื้นที่ ทั้งด้าน แรงดัน ไฟฟ้าตกปลายสายจำหน่ายมาก หน่วยพลังงานสูญเสีย ในระบบสูง กระทบต่อความ มั่นคงในการจ่ายไฟฟ้า เกิดไฟฟ้าขัดข้อง และไฟฟ้ากระพริบได้ง่าย ดังนั้นตั้งแต่ปี 2530 เป็นต้นมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงขอรับกำลังไฟฟ้า ในระดับแรงดันสูง 115 กิโลโวลต์ จากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ เพิ่มอีกระบบหนึ่ง สำหรับพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าสูง และหนาแน่นควบคู่กับ การปรับปรุง เพิ่มกำลัง การจ่ายไฟฟ้า และประสิทธิภาพของระบบจำหน่าย ให้สามารถรองรับ การใช้งาน ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น

โดยเฉพาะในเขต จังหวัดภาคกลาง รอบกรุงเทพมหานคร พื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก ขณะเดียวกัน ก็มีการศึกษาเพื่อพัฒนานำระบบ เทคโนโลยี อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสูง มาใช้เพื่อ ให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น ทั้งสนับสนุนส่งเสริม การ พัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของชาติ (<http://www.pea.co.th.>,2549)

ภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง มีภารกิจในการดำเนินงานเพื่อสนองตอบต่อ ภารกิจหลักของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กล่าวคือ การจัดหา และให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่ เกี่ยวเนื่องทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียง เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับสภาพตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ทำหน้าที่ควบคุมดูแล การไฟฟ้าในสังกัด จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ กฟอ.ไชโย, กฟอ.วิเศษชัยชาญ, กฟอ.สามโก้, กฟอ.ป่าโมก, กฟอ.โพธิ์ทอง และ กฟอ. แสวงหา ซึ่งให้บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในพื้นที่จังหวัดอ่างทอง สถานะเริ่มต้นปีงบประมาณ 2550 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ประกอบด้วย จำนวนพนักงาน 155 คนจำนวนผู้ใช้ ไฟรวมทั้งสิ้น 74,630 ราย ความต้องการกำลังไฟฟ้าสูงสุด 42.5 เมกะวัตต์ มีระบบสายส่งแรงสูง 69 เควี. ความยาวรวม 7.150 วงจร-กม. สายส่งแรงสูง 115 เควี. ความยาวรวม 31.500 วงจร-กม., ระบบจำหน่ายแรงสูง 22 เควี. ความยาวรวม 1,015.040 วงจร-กม., ระบบจำหน่ายแรงต่ำ 400/230 โวลต์. ความยาวรวม 1,954.000 วงจร-กม. จำนวนสถานีไฟฟ้า 2 แห่ง สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้า ให้หมู่บ้านในพื้นที่รับผิดชอบได้ 513 หมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนหมู่บ้านทั้งหมด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ.อ่างทอง 2550 : 2-3)

ผังโครงสร้างการบริหารงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง

ที่มา : โครงสร้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ถาวร โปธิ์สมบัติ (2535 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยที่การบริการยังไม่อำนวยความสะดวกและบริการที่ไม่เสมอภาคนั้น เนื่องจาก

- 1) มีการเลือกที่รักมักที่ชังต่อผู้มารับบริการ แต่ไม่ปรากฏเด่นชัดในเรื่องแก่การเห็นประโยชน์ เล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อที่จะรับบริการได้รวดเร็ว แต่พบมากที่สุดได้แก่ การช่วยเหลือประชาชนผู้อยู่ห่างไกล
- 2) ข้าราชการมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์อำนวยความสะดวก
- 3) ผู้ปฏิบัติงานยึดถือกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ เป็นอย่างมากจนเป็นอุปสรรคต่อการบริการ

กรมการปกครอง (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนระดับอำเภอเน้นการศึกษาในส่วนที่เป็นการบริการประชาชนเฉพาะงานทะเบียนราษฎร ทะเบียนทั่วไป และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยศึกษาจากอำเภอต่าง ๆ ใน 5 ภาค รวมทั้งสิ้น 40 อำเภอ ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ ประชากรที่มาใช้บริการที่ว่าการอำเภอ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่ให้บริการบนที่ว่าการอำเภอ รวมทั้งกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 2,400 คน ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ผลการศึกษาในส่วนข้อคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการ พบว่า มีลักษณะเป็นการปฏิบัติงานตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัด การให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครองจึงควรยืดหยุ่นให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และควรอธิบายกฎหมายและระเบียบให้แก่ประชาชนผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ การให้บริการประชาชนมีปริมาณมากทำให้การบริการไม่ทันกับความต้องการของประชาชน
- 2) ผลการศึกษาในส่วนข้อคิดเห็นของประชาชนต่อปัญหาอุปสรรคในการบริการประชาชน พบว่า ภาษาล้านมีปัญหในเรื่องการสื่อความเข้าใจที่จะให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะจังหวัดที่มีชาวเขาและชนกลุ่มน้อย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนมาก คือ ระดับความรู้และการศึกษาของประชาชน ความพร้อมของประชาชนในการเตรียมเอกสารเพื่อรอรับบริการ ประสิทธิภาพ และความคุ้นเคยในการขอรับบริการของประชาชน
- 3) ผลการศึกษาในส่วนข้อคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อกฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติ พบว่า กฎหมาย ระเบียบ ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติของฝ่ายทะเบียนและบัตรยังมีความจำเป็นแต่ควรลดขั้นตอน ลดหลักฐานเอกสาร ลดขั้นตอนการอนุมัติลง

4) ผลการศึกษาในส่วนข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงให้บริการประชาชนพบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการเผยแพร่ และให้ความรู้แก่ประชาชนที่มาติดต่อ ณ ที่ว่าการอำเภอ จัดผังการให้บริการของสำนักงานให้ประชาชนที่มาติดต่อกับเจ้าหน้าที่รับคำร้องคนเดียว ถ้ามีปัญหาข้อข้องที่ไม่อาจดำเนินการตามคำร้องได้ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงเพื่อทราบ พร้อมนัดหมายวัน เวลา ที่แน่นอน การเตรียมหลักฐานให้ถูกต้องควรจะต้องคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ชอบทำงานให้บริการประชาชนมีมนุษยสัมพันธ์ดีมาเป็นเจ้าหน้าที่รับคำร้องหรือให้บริการติดต่อสอบถาม

เนตรชนก จิระเกียรติ (2537 , 192-195) ได้ศึกษาการให้บริการประชาชน : ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ การจัดให้มีบริการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน การร่วมมือกันอย่างสม่ำเสมอ การเลื่อนสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพ ผู้บังคับบัญชามีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน สภาพในที่ทำงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพบว่า ปัญหาในด้านการบริการประชาชน คืออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ระเบียบ กฎหมายขั้นตอนมาก และเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ

วินัย จิตต์ปรุง (2540 : 92-93) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจและความสะดวกของการรับบริการด้านต่าง ๆ ระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการและความรวดเร็วของการรับบริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์พึงพอใจของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าที่ยทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ

จริน อุคมเลิศ (2540 : 80-80) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองยะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการงานทะเบียนทั่วไปส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในภาพรวมต่อลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานทะเบียนในระดับดี และส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อลักษณะของสถานที่ให้บริการในระดับปานกลาง รวมทั้งผู้รับบริการงานทะเบียนทั้งหมด มีความพึงพอใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน สำหรับลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานแต่ละขั้นตอนที่แตกต่างจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจใน

การบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งลักษณะของสถานที่ให้บริการในงานแต่ละขั้นตอนที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการบริการที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

วณิภา พรหมายน (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงมากกว่าชาย ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ทั้งประเภทมาเรียนประจำและเรียนเป็นครั้งคราว ประสิทธิภาพด้านวัตถุวิสัยหรือคุณภาพในการให้บริการพบว่า ความพอเพียงในระบบข้อมูล ข่าวสาร อุปกรณ์การให้บริการ และความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่มีประสิทธิผลต่ำ คุณภาพข้อมูลที่ตอบสนองพบว่า ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลอยู่ในเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพปานกลางและความครอบคลุมของข้อมูลอยู่ในเกณฑ์ที่มีประสิทธิผลต่ำ ประสิทธิภาพด้านอัตวิสัยหรือความพึงพอใจในการใช้บริการพบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการสอบถามข้อมูล สารสนเทศทางโทรศัพท์ (Voice Response System) และสอบถามข้อมูลสารสนเทศด้วยแถบรหัส (Barcode) อยู่ในเกณฑ์ที่มีความพึงใจต่ำ ปัญหาเกิดจากความยากในการเข้าถึงระบบสอบถาม ข้อมูลสารสนเทศเนื่องจากช่องสัญญาณเต็มของการใช้บริการสอบถามข้อมูลสารสนเทศทางโทรศัพท์ (Voice Response System) และปัญหาช่องบริการสอบถามข้อมูลสารสนเทศไม่เพียงพอ กรณีการให้บริการสอบถามข้อมูลสารสนเทศด้วยแถบรหัส (Barcode) จึงได้เสนอแนะแนวทางแก้ปัญหา โดยเพิ่มอุปกรณ์การให้บริการให้มากขึ้น ปรับปรุงอุปกรณ์การให้บริการให้อยู่ในสภาพที่ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด ปรับปรุงขั้นตอนการเข้าสู่ระบบสอบถามให้รวดเร็วขึ้น ปรับปรุงระบบเสียงตอบข้อมูลจากโทรศัพท์ให้มีเสียงชัดเจนยิ่งขึ้น ปรับปรุงและพัฒนาฐานข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์มีความหลากหลายและครอบคลุม ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้นักศึกษาทราบถึงระบบการให้บริการ วิธีการใช้ และสถานที่สอบถามข้อมูลสารสนเทศอย่างชัดเจนและทั่วถึง มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการดูแลตรวจสอบระบบและอุปกรณ์บริการให้เพียงพอ

ศุภสร ทรวงกลด, ร.ต.อ. (2541 : 88) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิง พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อเดือน สถานภาพสมรส และประสบการณ์เกี่ยวกับพนักงานสอบสวนหญิงแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความรู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิงแตกต่างกัน ส่วนอายุ ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิงต่างกัน

กิตติพงษ์ ขลิบแย้ม (2541 : 142-145) ศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณี สำนักงานเขตจตุจักร พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานเขตจตุจักรมีความพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตอยู่ในระดับปานกลาง เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่

ให้บริการ อาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงานและการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกันไม่มีความแตกต่างในความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาชุมชนและความต้องการบริการสาธารณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกันในความพึงพอใจของผู้รับบริการและไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริชัย อัมพวา (2542 : 93-94) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการเส้นทางคมนาคมทางบก และทางน้ำ และที่พึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเน่าเสีย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต อบต. ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ส่วนตัวแปรไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต อบต. ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับ อบต. และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานของ อบต. จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

ธีระ อัครมาส (2542 : 114-115) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระบบบริการที่ดีส่งผลให้ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะมีความพึงพอใจสูงกว่าการรับบริการในระบบบริการของเทศบาลแตกต่างกันไปด้วย และระบบบริการที่ดี ย่อมหมายถึง การบริการที่มีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการต้องการ จึงมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจด้วย ส่วนอายุ การนับถือศาสนา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คุณลักษณะของผู้บริหารและตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ

เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2542 : 84) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด่านงานทเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด่านทเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการและด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และ

ประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการ และความรู้ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนบัตรของผู้มารับบริการ

จรินทร์ มุณะและคณะ (2543 : 146-148) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ได้รับรองคุณภาพ ISO 9002 กับสำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002 ผลการวิจัยพบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ คือ ทักษะการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจนและความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่ให้บริการ สำหรับด้านประชาชน ผู้รับบริการตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ คือ ความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่ให้บริการ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ที่ได้รับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002

สุกัญญา โอภากุล (2544 : 125-130) ได้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการและด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน

ชนิดา วันวงษ์ (2544 : 110-111) ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการให้บริการของแผนกสอบถามและรองรับที่นั่ง : ศึกษาเฉพาะกรณี ท่าอากาศยานกรุงเทพ อาคารผู้โดยสารภายในประเทศ พบว่า ผู้โดยสารการบินไทยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมในระดับสูง เช่นเดียวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเสมอภาค และด้านความเต็มใจและจริงใจ ส่วนความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผู้โดยสารที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ความถี่ในการมาใช้บริการ และปัจจัยในการเข้าถึงการบริการที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ความเข้าใจในการติดต่อสื่อสาร ระยะเวลาในการรอคอย และอายุของผู้โดยสาร สามารถอธิบายความพึงพอใจต่อการให้บริการได้ร้อยละ 26.60

ภัทวดี แก้วคุณ (2544 : 105-107) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี

ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการ อาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพการสมรส

ศุภรัศม์ เสมอหมัด (2544 : 121) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ ระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน

อุดมพร สุคนธฉายา(2547:82-884) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษา ประชาชนมาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในครั้งนี้นับเป็นหญิง 220 คน มีอายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท สำหรับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมาวิเคราะห์รายด้านแล้วพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากสำหรับด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก เช่นกัน สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้นปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวม

นวมณี บำรุงศรี (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ประเภทที่อยู่อาศัย ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนครชัยศรี พบว่าผู้ใช้ไฟประเภทที่อยู่อาศัยที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนครชัยศรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ และ ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมากทั้งหมด นอกจากนี้ผู้ใช้ไฟประเภทที่อยู่อาศัยที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง เป็นการศึกษาในลักษณะของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร(Population) ที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยประชากร 2 ส่วนได้แก่

1.1 พนักงานประจำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของจังหวัดอ่างทอง และการไฟฟ้าในสังกัด ประกอบด้วยการไฟฟ้าจำนวน 7 แห่งได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง (การไฟฟ้าชั้น 1) และการไฟฟ้าในสังกัด ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโพธิ์ทอง(ชั้น 3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวิเศษไชยชาญ(ชั้น 3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอป่าโมก(ชั้น 3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอไชโย(ชั้น 4) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามโก้(ชั้น 4) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแสวงหา(ชั้น 4) รวมจำนวนพนักงานทั้งหมด 155 คน

1.2 ผู้ใช้ไฟที่มาขอใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จำนวน 7 แห่ง จำนวน 74,630 ราย ผู้วิจัยคิดคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่เหมาะสม โดยใช้วิธีการคำนวณของ Taro Yamane ตามที่บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2531:51) ได้อ้างอิงไว้ ซึ่งกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 และมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าคลาดเคลื่อน

แทนค่า

$$n = \frac{74,630}{1 + 74,630 (0.05)^2}$$
$$= 397 \text{ ตัวอย่าง}$$

ตารางที่ 3.3 ระดับคะแนนการเกิดประสิทธิผลของพนักงาน

ค่าคะแนน	ระดับการเกิดประสิทธิผล
1.00 - 1.50	ไม่มีประสิทธิผล
1.51 - 2.00	มีประสิทธิผล

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ติดต่อขอรับบริการ สถานที่ใช้บริการ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองใน 5 ด้าน คือด้านบทบาทในการให้บริการ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านความพอใจของทรัพยากร จำนวน 26 ข้อ แบ่งระดับประสิทธิผลการให้บริการออกเป็น 5 ระดับ การแปรผลคะแนนเฉลี่ยของคะแนนรวมทั้งหมด สามารถคำนวณโดยใช้ความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ตารางที่ 3.4 ระดับคะแนนประสิทธิผลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ค่าคะแนน	ระดับประสิทธิผลการให้บริการ
1.00 - 1.80	ไม่มีประสิทธิผล
1.81 - 2.60	มีประสิทธิผลน้อย
2.61 - 3.40	มีประสิทธิผลปานกลาง
3.41 - 4.20	มีประสิทธิผลมาก
4.21 - 5.00	มีประสิทธิผลมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับระดับการเกิดประสิทธิผลการให้บริการ จำนวน 15 ข้อ แบ่งระดับการเกิดประสิทธิผลการให้บริการออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้ การแปรผลคะแนนเฉลี่ยของคะแนนรวมทั้งหมด สามารถคำนวณโดยใช้ความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{2 - 1}{5} = 0.5$$

ตารางที่ 3.5 ระดับคะแนนการเกิดประสิทธิผลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ค่าคะแนน	ระดับการเกิดประสิทธิผล
1.00 - 1.50	ไม่มีประสิทธิผล
1.51 - 2.00	มีประสิทธิผล

สำหรับเกณฑ์การพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีดังนี้

3. การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมเครื่องมือภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปสอบถามพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง และสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อขอรับบริการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง และผู้ใช้ไฟฟ้า นำมาลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ได้แก่

4.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับอธิบายความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

4.3 ค่า t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน และ **F-test** สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 3 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันขึ้นไป

4.4 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติจะทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยวิธีการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยวิธี Least Significant Difference : LSD

4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองในด้านบทบาทการให้บริการ กฎระเบียบการให้บริการ ระบบการให้บริการ การให้บริการของพนักงานและความพอใจเพียงด้านทรัพยากร กับ ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานการไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 552 ฉบับ และได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น 545 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.73 (พนักงานการไฟฟ้าจำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.06 ผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 393 คิดเป็นร้อยละ 98.99) ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าวไปประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และได้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสารและนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบตาราง พร้อมคำอธิบายเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติประกอบกับผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดอ่างทอง

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานการไฟฟ้า จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะงาน และสังกัดการไฟฟ้า และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะการบริการ สถานที่ใช้บริการ โดยวิธีการแจกแจงความถี่ แสดงจำนวน และค่าร้อยละ เสนอเป็นตารางประกอบความเรียง ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.1 - 4.2

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน ระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะงาน และสังกัดการไฟฟ้า

(n = 152)

ลักษณะส่วนบุคคล	พนักงานการไฟฟ้า	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	89	58.60
1.2 หญิง	63	41.40
รวม	152	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	8	5.30
2.2 25 - 34 ปี	21	13.80
2.3 35 - 44 ปี	63	41.40
2.4 45 - 54 ปี	43	28.30
2.5 55 ปีขึ้นไป	17	11.20
รวม	152	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษาตอนต้น	11	7.20
3.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	42	27.60
3.3 อนุปริญญา/ปวส.	45	29.60
3.4 ปริญญาตรี	51	33.60
3.5 สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.00
รวม	152	100.00
4.ระดับพนักงาน		
4.1 ระดับ 1 – 3	20	13.20
4.2 ระดับ 4 – 6	107	70.40
4.3 ระดับ 7	17	11.20
4.4 ระดับผู้บริหาร	8	5.30
รวม	152	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n = 152)

ลักษณะส่วนบุคคล	พนักงานการไฟฟ้า	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาในการทำงาน		
5.1 ไม่เกิน 5 ปี	5	3.30
5.2 5 – 10 ปี	21	13.80
5.3 11 – 15 ปี	25	16.40
5.4 16 – 20 ปี	21	13.80
5.5 21 - 25 ปี	27	17.80
5.6 26 -- 30 ปี	53	34.90
รวม	152	100.00
6. ลักษณะงาน		
6.1 ด้านการเงิน	33	21.70
6.2 ด้านธุรการ	17	11.20
6.3 ด้านบริการลูกค้า	25	16.40
6.4 ด้านก่อสร้าง – บำรุงรักษา	48	31.60
6.5 ด้านปฏิบัติการ	22	14.50
6.6 ด้านคลังพัสดุ	7	4.60
รวม	152	100.00
7. สังกัดการไฟฟ้า		
7.1 จังหวัดอ่างทอง	67	44.10
7.2 อำเภอวิเศษชัยชาญ	28	18.40
7.3 อำเภอโพธิ์ทอง	21	13.80
7.4 อำเภอป่าโมก	16	10.50
7.5 อำเภอไชโย	6	3.90
7.6 อำเภอสามโก้	8	5.30
7.7 อำเภอแสวงหา	6	3.90
รวม	152	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงถึงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ดังนี้

1) เพศ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 และเป็น เพศหญิงจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40

2) อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี มีจำนวนมากที่สุด 63 ราย คิดเป็น ร้อยละ 41.40 รองลงมา มีอายุระหว่าง 45 -54 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.30 มีอายุระหว่าง 25 -34 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.80 มีอายุ 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.20 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็น ร้อยละ 5.30

3) ระดับการศึกษา

ในส่วนของการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าพบว่าส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 รองลงมา จบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 29.60 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 27.60 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 7.20 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.00

4) ระดับพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ระดับ 4-6 มากที่สุด จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 70.40 รองลงมา ระดับ 1-3 คิดเป็นร้อยละ 13.20 ระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 11.20 และระดับผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 5.30

5) ระยะเวลาในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองมีระยะเวลาในการทำงาน ใน กฟภ. เป็นระยะเวลา 26 -30 ปี มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 รองลงมา มีระยะเวลา 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.80 ระยะเวลา 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.40 ระยะเวลา 5-10 ปี และ 16-20 ปี เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.30

6) ลักษณะงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เป็นพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ปฏิบัติงานด้านงานก่อสร้าง - บำรุงรักษา มากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 รองลงมา ด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ 21.70 ด้านบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 16.40 ด้านปฏิบัติการ คิดเป็น

ร้อยละ 14.50 ด้านธุรการ คิดเป็นร้อยละ 11.20 และด้านคลังพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 4.60

7) สังกัดการไฟฟ้า

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง เป็นผู้ปฏิบัติงานใน สังกัดการไฟฟ้าจังหวัดอ่างทอง มากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 รองลงมาการไฟฟ้าอำเภอวิเศษชัยชาญ คิดเป็นร้อยละ 18.40 การไฟฟ้าอำเภอโพธิ์ทอง คิดเป็นร้อยละ 13.80 การไฟฟ้าอำเภอป่าโมก คิดเป็นร้อยละ 10.50 การไฟฟ้าอำเภอสามโก้ คิดเป็นร้อยละ 5.30 การไฟฟ้าอำเภอไชโยและการไฟฟ้าอำเภอแสวงหาเท่ากัน คิดเป็น 3.90

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะการบริการ สถานที่ใช้บริการ

(n=393)

ลักษณะส่วนบุคคล	ผู้ใช้ไฟฟ้า	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	199	50.60
1.2 หญิง	194	49.40
รวม	393	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	55	14.00
2.2 25 - 34 ปี	62	15.80
2.3 35 - 44 ปี	125	31.80
2.4 45 - 54 ปี	81	20.60
2.5 55 ปีขึ้นไป	70	17.80
รวม	393	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ประถมศึกษา	62	15.80
3.2 มัธยมศึกษาตอนต้น	50	12.70
3.3 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	48	12.20
3.4 อนุปริญญา/ปวส.	93	23.70
3.5 ปริญญาตรี	121	30.80

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ผู้ใช้ไฟฟ้า	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.80
รวม	393	100.00
4. ประกอบอาชีพ		
4.1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	131	33.30
4.2 พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	78	19.80
4.3 เกษตรกร	54	13.70
4.4 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	93	23.70
4.5 ไม่ได้ประกอบอาชีพ	37	9.40
รวม	393	100.00
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 ไม่เกิน 5,000 บาท	62	15.80
5.2 สูงกว่า 5,000 แต่ไม่เกิน15,000 บาท	115	29.30
5.3 สูงกว่า 15,000 แต่ไม่เกิน 25,000 บาท	107	27.20
5.4 สูงกว่า 25,000 บาท	109	27.70
รวม	393	100.00
6. มาติดต่อขอรับบริการ		
6.1 ขอใช้ไฟฟ้า	59	15.00
6.2 ชำระค่ากระแสไฟฟ้า	173	44.00
6.3 แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	44	11.20
6.4 โอน เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟ	16	4.10
6.5 เพิ่ม-ลดขนาดมิเตอร์	52	13.20
6.6 ยกเลิกการใช้ไฟ	4	1.00
6.7 ขอคำปรึกษาข้อมูลในการใช้ไฟฟ้า	45	11.50
รวม	393	100.00

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ผู้ใช้ไฟฟ้า	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
7. สถานที่ใช้บริการ		
7.1 จังหวัดอ่างทอง	95	24.20
7.2 อำเภอวิเศษชัยชาญ	77	19.60
7.3 อำเภอโพธิ์ทอง	64	16.30
7.4 อำเภอป่าโมก	38	9.70
7.5 อำเภอไชโย	35	8.90
7.6 อำเภอสามโก้	47	12.00
7.7 อำเภอแสวงหา	37	9.40
รวม	393	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงถึงจำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ใช้ไฟฟ้า ในจังหวัดอ่างทอง ดังนี้

1) เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.60 และเป็นเพศหญิงจำนวน 194 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.40

2) อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี มีจำนวนมากที่สุด 125 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.80 รองลงมาคืออายุระหว่าง 45 -54 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.60 มีอายุ 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.80 มีอายุระหว่าง 25 -34 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.80 และมีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.00

3) ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 รองลงมาจบการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 23.70 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.80 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 12.70 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็น ร้อยละ. 12.20 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.80

4) อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 23.70 อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท คิดเป็นร้อยละ 19.80 อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 13.70 และไม่ได้ประกอบอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 9.40

5) รายได้

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้สูงกว่า 5,000 บาท แต่ไม่เกิน 1,5000 บาท มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.30 รองลงมารายได้สูงกว่า 2,5000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.70 รายได้สูงกว่า 1,5000 บาท แต่ไม่เกิน 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.20 และรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็น 15.80

6) การติดต่อขอรับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้ามาใช้บริการของ กฟภ. ในจังหวัดอ่างทองด้านการชำระค่ากระแสไฟฟ้า มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาการขอใช้ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 15.00 การเพิ่ม – ลดขนาดมิเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 13.20 การขอคำปรึกษาข้อมูลในการใช้ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 11.50 การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง คิดเป็นร้อยละ 11.20 การโอนเปลี่ยนชื่อ คิดเป็นร้อยละ 4.10 และการยกเลิกการใช้ไฟฟ้า คิดเป็น 1.00

7) สถานที่ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดอ่างทอง มาติดต่อขอรับบริการจากการไฟฟ้าจังหวัดอ่างทอง มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 รองลงมาการไฟฟ้าอำเภอวิเศษชัยชาญ คิดเป็นร้อยละ 19.60 การไฟฟ้าอำเภอโพธิ์ทอง คิดเป็นร้อยละ 16.30 การไฟฟ้าอำเภอสามโก้ คิดเป็นร้อยละ 12.00 การไฟฟ้าอำเภอป่าโมก คิดเป็นร้อยละ 9.70 การไฟฟ้าอำเภอแสวงหา คิดเป็นร้อยละ 9.40 และการไฟฟ้าอำเภอไชโย คิดเป็นร้อยละ 8.90

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน และผู้ใช้ไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองตามปัจจัยด้านบทบาทการให้บริการ ด้านกฎระเบียบการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร ได้แสดงผลการศึกษาโดยนำเสนอ

ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการ รายละเอียดดังตาราง 4.3 – 4.12

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านบทบาทการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

(n=152)

บทบาทในการให้บริการ	ระดับความคิด					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ประสิทธิผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
การไฟฟ้าที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการสามารถจัดหาหรือให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าเพียงพอต่อความต้องการของท่าน	0 (0)	2.6 (4)	7.9 (12)	67.1 (102)	22.4 (34)	4.09	0.634	มาก
ในพื้นที่ให้บริการของการไฟฟ้าที่ท่านอาศัยอยู่ไม่มีปัญหาเรื่องไฟดับ ไฟไม่พอใช้ หรือไฟตกบ่อย	1.3 (2)	9.9 (15)	7.2 (11)	55.3 (84)	26.3 (40)	3.95	0.923	มาก
การไฟฟ้าสามารถให้บริการท่านครอบคลุมทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านพลังงานไฟฟ้า	0 (0)	1.3 (2)	7.9 (12)	61.2 (93)	29.6 (45)	4.19	0.628	มาก
ท่านสามารถเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆของการไฟฟ้าทุกครั้ง ที่มีโอกาส	0 (0)	2.6 (4)	17.1 (26)	71.7 (109)	8.6 (13)	3.86	0.587	มาก
การไฟฟ้ามีการประชาสัมพันธ์ให้ท่านทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการดำเนินการของการไฟฟ้า เช่น การแจ้งดับกระแสไฟฟ้าล่วงหน้า	0 (0)	0.7 (1)	10.5 (16)	67.1 (102)	21.7 (33)	4.10	0.584	มาก
การไฟฟ้าสามารถแก้ปัญหาหรือชี้แจงให้ท่านได้ทุกครั้งที่ท่านมีปัญหากับการใช้ไฟฟ้า เช่น คอบข้อข้องใจเกี่ยวกับค่าไฟแพง	0 (0)	0 (0)	3.3 (5)	75.0 (114)	21.7 (33)	4.18	0.466	มาก
คำชี้แจงในเรื่องปัญหาไฟดับในพื้นที่ที่ท่านใช้บริการ อยู่มีสาเหตุและเหตุผลที่รับฟังได้	0 (0)	1.3 (2)	7.2 (11)	76.3 (116)	15.1 (23)	4.07	.0536	มาก
						4.06	0.622	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลด้านบทบาทการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลเรื่องสามารถให้บริการผู้ใช้ไฟครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับด้านพลังงานไฟฟ้ามากที่สุด ($\bar{x}=4.19$) รองลงมาได้แก่ สามารถแก้ปัญหาหรือชี้แจงให้กับผู้ใช้ไฟได้ทุกครั้งที่มีปัญหากับการใช้ไฟฟ้า เช่น คอบข้อข้องใจเกี่ยวกับค่าไฟแพง ($\bar{x}=4.18$) ส่วนเรื่อง

ประสิทธิผลบทบาทการให้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ ให้ผู้ใช้ไฟ มีส่วนร่วมกับการไฟฟ้าทุกครั้ง
ที่มีโอกาส ($\bar{x}=3.86$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบการให้บริการของพนักงาน
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

(n=152)

กฎระเบียบในการให้บริการ	ระดับความคิด					ค่าเฉลี่ย	ประสิทธิผล	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ระเบียบการในการขอใช้ไฟฟ้ามีขั้นตอนและการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อนมากนัก	0 (0)	3.3 (5)	8.6 (13)	65.8 (100)	22.4 (34)	4.07	0.66	มาก
กำหนดการชำระค่ากระแสไฟฟ้าหลังจากท่านได้รับใบแจ้งหนี้ไม่เกิน 7 วัน มีความเหมาะสมดีแล้ว	0 (0)	3.9 (6)	5.3 (8)	55.3 (84)	35.5 (54)	4.22	0.72	มากที่สุด
ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่การไฟฟ้าเรียกเก็บจากท่าน อยู่ในอัตราที่เหมาะสม มีความสมเหตุสมผล	1.3 (2)	3.3 (5)	15.8 (24)	49.3 (75)	30.3 (46)	4.04	0.85	มาก
พนักงานการไฟฟ้าฯ ยังยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับมากจนเกินไปทำให้การบริการผู้ใช้ไฟเกิดความล่าช้า	2.0 (3)	11.2 (17)	7.9 (12)	52.0 (79)	27.0 (41)	3.91	0.99	มาก
กฎระเบียบบางอย่างของการไฟฟ้าที่ใช้มาเป็นเวลานานแล้วไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันค่อนข้างล้าสมัย เห็นสมควรปรับปรุงใหม่	2.0 (3)	3.9 (6)	5.3 (8)	52.0 (79)	36.8 (56)	4.18	0.85	มาก
						4.08	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานด้านกฎระเบียบการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลเรื่องกำหนดการชำระค่ากระแสไฟฟ้าหลังจากส่งใบแจ้งหนี้ภายใน 7 วัน มีความเหมาะสมดีแล้ว มากที่สุด ($\bar{x}=4.22$) รองลงมาได้แก่ กฎระเบียบบางอย่างของการไฟฟ้าที่ใช้มาเป็นเวลานานแล้ว มีความล้าสมัย ไม่เหมาะสมที่จะให้บริการสมควรปรับปรุงใหม่ ($\bar{x}=4.18$) ส่วนเรื่องประสิทธิผลการให้บริการด้านกฎระเบียบการให้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าฯบางคนยังยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับมากจนเกินไปทำให้การบริการผู้ใช้ไฟเกิดความล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก ($\bar{x}=3.91$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน ด้านระบบในการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

(n=152)

ระบบในการให้บริการ	ระดับความคิด					ค่าเฉลี่ย	ประสิทธิผล	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ในกรณีที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น ไฟดับ ไฟตก พนักงาน จะรีบออกไปแก้ไขในทันทีที่ได้รับแจ้ง	13. (2)	13 (2)	5.3 (8)	63.2 (96)	28.9 (44)	4.17	0.70	มาก
การขอติดตั้งไฟใหม่ หรือขอใช้ไฟเพิ่ม พนักงานได้ให้คำแนะนำ ผู้ใช้ไฟสามารถเข้าใจขั้นตอนกระบวนการดำเนินการของการไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี	0 (0)	0 (0)	7.9 (12)	71.1 (108)	21.1 (32)	4.13	0.52	มาก
การไฟฟ้าได้ติดตั้งป้าย แสดง กระบวนการให้บริการ ไว้อย่างชัดเจนเมื่อท่านอ่านแล้วสามารถ ปฏิบัติตาม ได้อย่างถูกต้อง	0 (0)	6.6 (10)	13.2 (20)	55.9 (85)	24.3 (37)	3.98	0.80	มาก
ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการในปัจจุบัน มีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป	0 (0)	2.6 (4)	16.4 (25)	54.6 (83)	26.3 (40)	4.05	0.73	มาก
การให้บริการที่ทำการ ของการไฟฟ้า สามารถดำเนินการได้จนแล้วเสร็จภายในจุดเดียว	0 (0)	13.8 (21)	18.4 (28)	47.4 (72)	20.4 (31)	3.74	0.94	มาก
						4.01	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานด้านระบบการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลเรื่องในกรณีที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น ไฟดับ ไฟตก พนักงาน จะรีบออกไปแก้ไขในทันทีที่ได้รับแจ้ง มากที่สุด ($\bar{x}=4.17$) รองลงมาได้แก่ การขอติดตั้งไฟใหม่ หรือขอใช้ไฟเพิ่ม พนักงานได้ให้คำแนะนำ ผู้ใช้ไฟสามารถเข้าใจขั้นตอนกระบวนการดำเนินการของการไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{x}=4.13$) ส่วนเรื่องประสิทธิผลการให้บริการด้านระบบการให้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการที่ทำการของการไฟฟ้า สามารถดำเนินการได้จนแล้วเสร็จภายในจุดเดียว ($\bar{x}=3.74$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

(n=152)

การให้บริการของพนักงาน	ระดับความคิด					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ประสิทธิผลการให้บริการ
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
พนักงานได้ให้บริการผู้ใช้ไฟอย่างเป็นกันเองและทั่วถึง	0.7 (1)	3.9 (6)	21.1 (32)	46.1 (70)	28.3 (43)	3.97	0.85	มาก
พนักงานได้ให้บริการผู้ใช้ไฟ ด้วยความเต็มใจ อิ่มยิ้ม แจ่มใสเป็นกันเอง	2.0 (3)	1.3 (2)	15.1 (23)	55.3 (84)	26. (40)	4.03	0.81	มาก
พนักงานที่ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อมีผู้ใช้ไฟมาติดต่อ	0 (0)	2.0 (3)	9.9 (15)	55.3 (84)	32.9 (50)	4.19	0.69	มาก
พนักงานผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน แก่ผู้ใช้ไฟ ได้ถูกต้องเหมาะสมแล้ว	2.6 (4)	1.3 (2)	13.8 (21)	58.6 (89)	23.7 (36)	3.99	0.82	มาก
พนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้ไฟผู้มาติดต่อทุกราย เป็นอย่างดี ด้วยความเสมอภาค	0.7 (1)	0.7 (1)	15.1 (23)	57.9 (88)	25.7 (39)	4.07	0.70	มาก
						4.05	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานด้านการให้บริการของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลเรื่องพนักงานที่ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อมีผู้ใช้ไฟมาติดต่อ มากที่สุด ($\bar{x}=4.19$) รองลงมาได้แก่ พนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้ไฟผู้มาติดต่อทุกรายเป็นอย่างดี ด้วยความเสมอภาค $\bar{x}=4.07$) ส่วนเรื่องประสิทธิผลการให้บริการด้านการให้บริการของพนักงานน้อยที่สุด ได้แก่พนักงานได้ให้บริการผู้ใช้ไฟอย่างเป็นกันเองและทั่วถึง ($\bar{x}=3.97$)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากรของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

(n=152)

ความเพียงพอด้านทรัพยากร	ระดับความคิด					ค่าเฉลี่ย	ประสิทธิผล	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
อาคารสำนักงานของการไฟฟ้าฯ มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟ	0.7 (1)	7.2 (11)	10.5 (16)	55.3 (84)	26.3 (40)	3.99	0.85	มาก
ที่จอดรถที่การไฟฟ้าจัดให้กับผู้มาติดต่อใช้บริการมีเพียงพอ	4.6 (7)	12.5 (19)	13.8 (21)	42.1 (64)	21.0 (41)	3.74	0.13	มาก
การไฟฟ้าฯ มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	0.7 (1)	11.8 (18)	14.5 (22)	48.0 (73)	25.0 (38)	3.85	0.95	มาก
เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีเพียงพอ	2.0 (3)	16.4 (25)	22.4 (34)	50.7 (77)	8.6 (13)	3.47	0.94	มาก
						3.76	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลเรื่องอาคารสำนักงานของการไฟฟ้าฯ มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟ มากที่สุด ($\bar{x}=3.99$) รองลงมาได้แก่ การไฟฟ้าฯ มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{x}=3.85$) ส่วนเรื่องประสิทธิผลการให้บริการด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร น้อยที่สุด ได้แก่ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีเพียงพอ ($\bar{x}=3.47$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการด้านบทบาทการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

(n=393)

บทบาทในการให้บริการ	ระดับความคิด					ค่าเฉลี่ย	ประสิทธิผล	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
การไฟฟ้าที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการสามารถจัดหาหรือให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าเพียงพอต่อความต้องการของท่าน	3.8 (15)	5.3 (24)	10.9 (43)	60.8 (239)	19.1 (75)	3.86	0.92	มาก
ในพื้นที่ให้บริการของการไฟฟ้าที่ท่านอาศัยอยู่ไม่มีปัญหาเรื่อง ไฟดับ ไฟไม่พอใช้ หรือไฟตกบ่อย	5.1 (20)	23.2 (91)	25.4 (100)	35.1 (138)	11.2 (44)	3.24	1.09	ปานกลาง
การไฟฟ้าสามารถให้บริการท่านครอบคลุมทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านพลังงานไฟฟ้า	4.3 (17)	6.6 (26)	33.1 (130)	45.0 (177)	10.9 (43)	3.52	0.93	มาก
ท่านสามารถเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของการไฟฟ้าทุกครั้ง ที่มีโอกาส	6.9 (27)	16.0 (63)	37.7 (148)	27.2 (107)	12.2 (48)	3.22	1.07	ปานกลาง
การไฟฟ้ามีการประชาสัมพันธ์ให้ท่านทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการดำเนินการของการไฟฟ้า เช่น การแจ้งดับกระแสไฟฟ้าง่วงหน้า	4.3 (17)	8.7 (34)	22.4 (88)	42.0 (165)	22.6 (89)	3.70	1.05	มาก
การไฟฟ้าสามารถแก้ไขปัญหาหรือชี้แจงให้ท่านได้ทุกครั้งที่ท่านมีปัญหายุ่งยากการใช้ไฟฟ้า เช่น ตอบข้อข้องใจเกี่ยวกับค่าไฟแพง	1.8 (7)	13.7 (54)	28.0 (110)	49.9 (196)	6.6 (26)	3.46	0.87	มาก
คำชี้แจงในเรื่องปัญหาไฟดับในพื้นที่ที่ท่านใช้บริการอยู่ มีสาเหตุและเหตุผลที่รับฟังได้	2.5 (10)	11.2 (44)	20.9 (82)	50.4 (198)	15.0 (59)	3.64	0.95	มาก
						3.51	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่าปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านบทบาทการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลเรื่องสามารถจัดหาหรือให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าเพียงพอต่อความต้องการของท่าน มากที่สุด ($\bar{x}=3.86$) รองลงมาได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ท่านทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการดำเนินการของการไฟฟ้า เช่น การแจ้งดับกระแสไฟฟ้าง่วงหน้า ($\bar{x}=3.70$) ส่วนเรื่องประสิทธิผลบทบาทการให้บริการน้อยที่สุด ได้แก่สามารถเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของการไฟฟ้าทุกครั้ง ที่มีโอกาส ($\bar{x}=3.22$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

(n=393)

กฎระเบียบในการให้บริการ	ระดับความคิด					ค่าเฉลี่ย	ประสิทธิผล	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ระเบียบการในการขอใช้ไฟฟ้ามียื่นตอนและการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อนมากนัก	1.3 (5)	8.7 (34)	28.0 (110)	42.5 (167)	19.6 (77)	3.70	0.92	มาก
กำหนดการชำระค่ากระแสไฟฟ้าหลังจากท่านได้รับใบแจ้งหนี้ไม่เกิน 7 วัน มีความเหมาะสมดีแล้ว	3.3 (13)	16.5 (65)	15.8 (62)	49.4 (194)	15.0 (59)	3.56	1.04	มาก
ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่การไฟฟ้าเรียกเก็บจากท่าน อยู่ในอัตราที่เหมาะสม มีความสมเหตุสมผล	5.6 (22)	21.6 (85)	19.3 (76)	39.2 (154)	14.2 (56)	3.35	1.13	มาก
พนักงานการไฟฟ้ายังยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับมากจนเกินไปทำให้การบริการผู้ใช้ไฟเกิดความล่าช้า	4.3 (17)	9.7 (38)	26.0 (102)	49.9 (196)	10.2 (40)	3.52	0.95	มาก
กฎระเบียบบางอย่างของการไฟฟ้าที่ใช้มาเป็นเวลานานแล้วไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันค่อนข้างล้าสมัย เห็นสมควรปรับปรุงใหม่	2.8 (11)	12.5 (49)	13.5 (53)	42.0 (165)	29.3 (115)	3.82	1.07	มาก
						3.59	.65	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านกฎระเบียบการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล เรื่องกฎระเบียบบางอย่างของการไฟฟ้าที่ใช้มาเป็นเวลานานแล้วไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันค่อนข้างล้าสมัย เห็นสมควรปรับปรุงใหม่มากที่สุด ($\bar{x}=3.82$) รองลงมาได้แก่ ระเบียบการในการขอใช้ไฟฟ้ามียื่นตอนและการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อนมากนัก ($\bar{x}=3.70$) ส่วนเรื่องประสิทธิผลการให้บริการด้านกฎระเบียบการให้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ ค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่การไฟฟ้าเรียกเก็บจากท่าน อยู่ในอัตราที่เหมาะสม มีความสมเหตุสมผล ($\bar{x}=3.35$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลของปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านระบบการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

(n=393)

ระบบการให้บริการ	ระดับความคิด					ค่าเฉลี่ย	ประสิทธิผล	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
ในกรณีที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องเช่นไฟดับ ไฟตก ท่านเชื่อว่า พนักงาน จะรีบออกไปแก้ไขในทันทีที่ได้รับแจ้ง	2.0 (8)	15.8 (62)	31.8 (125)	40.5 (159)	9.9 (39)	3.40	0.94	ปานกลาง
เมื่อท่านมาขอติดตั้งไฟใหม่ หรือขอใช้ไฟเพิ่ม พนักงาน ได้ให้คำแนะนำ ท่านสามารถเข้าใจขั้นตอนกระบวนการเนิการของการไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี	1.3 (5)	3.3 (13)	27.7 (109)	52.2 (205)	15.5 (61)	3.77	0.79	มาก
การไฟฟ้าได้ติดตั้งป้าย แสดง ขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เมื่อท่านอ่านแล้วสามารถ ปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง	1.5 (6)	8.1 (32)	27.2 (107)	52.7 (207)	10.4 (41)	3.62	0.84	มาก
ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการของการไฟฟ้าในทุกๆเรื่อง มีความเหมาะสมไม่มากเกินไป	1.3 (5)	8.4 (33)	29.0 (114)	53.4 (210)	7.9 (31)	3.59	0.80	มาก
ในปัจจุบัน การมาติดต่อขอรับบริการที่การไฟฟ้า สามารถดำเนินการให้ตามที่ท่านต้องการได้จนแล้วเสร็จ ภายใจุดเดียว	1.5 (6)	10.2 (40)	34.9 (137)	38.9 (153)	14.5 (57)	3.55	0.91	มาก
						3.58	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านระบบการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลเรื่องขอติดตั้งไฟใหม่หรือขอใช้ไฟเพิ่ม พนักงาน ได้ให้คำแนะนำ ท่านสามารถเข้าใจขั้นตอน กระบวนการเนิการของการไฟฟ้าได้ ($\bar{x}=3.77$) รองลงมาได้แก่ การไฟฟ้าได้ติดตั้งป้าย แสดง ขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เมื่อท่านอ่านแล้วสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.62$) ส่วนเรื่องประสิทธิผลการให้บริการด้านระบบการให้บริการน้อยที่สุด ได้แก่ ในกรณีที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่นไฟดับ ไฟตก ท่านเชื่อว่า พนักงาน จะรีบออกไปแก้ไขในทันทีที่ได้รับแจ้ง ($\bar{x} = 3.40$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการ ด้านการให้บริการ
ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

(n=393)

การให้บริการของพนักงาน	ระดับความคิด					ค่าเฉลี่ย	ประสิทธิผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
พนักงานได้ให้บริการผู้ใช้ไฟอย่างเป็นกันเองและทั่วถึง	1.8 (7)	10.9 (43)	17.6 (69)	54.7 (215)	15.0 (59)	3.70	.92 มาก
พนักงานได้ให้บริการผู้ใช้ไฟ ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นกันเอง	3.1 (12)	9.9 (39)	21.4 (84)	50.1 (197)	15.5 (61)	3.65	.96 มาก
พนักงานที่ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อมีผู้ใช้ไฟมาติดต่อ	2.5 (10)	9.9 (39)	32.1 (126)	47.8 (188)	7.6 (30)	3.48	.87 มาก
พนักงานผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน แก่ผู้ใช้ไฟได้ถูกต้อง เหมาะสมแล้ว	13 (5)	7.9 (31)	29.5 (116)	46.1 (181)	15.3 (60)	3.66	.88 มาก
พนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้ไฟผู้มาติดต่อทุกรายเป็นอย่างดี ด้วยความเสมอภาค	3.1 (21)	6.9 (27)	26.2 (103)	51.1 (201)	12.7 (50)	3.64	.90 มาก
						3.62	.65 มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านการให้บริการของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลเรื่องพนักงานได้ให้บริการท่านอย่างเป็นกันเองและทั่วถึงมากที่สุด ($\bar{x}=3.70$) รองลงมาได้แก่ พนักงานผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน แก่ผู้ใช้ไฟชัดเจนเข้าใจง่าย ถือว่าเหมาะสมแล้ว ($\bar{x}=3.66$) ส่วนเรื่องประสิทธิผลการให้บริการด้านการให้บริการของพนักงานน้อยที่สุด ได้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อมีผู้ใช้ไฟมาติดต่อ ($\bar{x}=3.48$)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิผลการให้บริการ ด้านความพอเพียง ด้านทรัพยากร ของผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

(n=393)

ความพอเพียงด้านทรัพยากร	ระดับความคิด					ค่าเฉลี่ย	ประสิทธิผล
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
อาคารสำนักงานของการไฟฟ้าฯ มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟ	1.8 (7)	20.6 (81)	19.3 (76)	40.5 (159)	17.8 (70)	3.52	1.06 มาก
ที่จอดรถที่การไฟฟ้าจัดให้กับผู้มาติดต่อใช้บริการมีความสะดวก และเพียงพอ	6.4 (25)	22.1 (87)	20.4 (80)	35.4 (139)	15.8 (62)	3.32	1.17 ปานกลาง
การไฟฟ้าฯ มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการท่าน	2.8 (11)	15.3 (60)	34.1 (134)	36.9 (145)	10.9 (43)	3.38	0.96 ปานกลาง
เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการแก่ท่านมีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ	3.6 (14)	16.3 (64)	27.7 (109)	36.1 (142)	16.3 (64)	3.45	1.06 มาก
						3.41	0.86 มาก

ตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าด้านความพอเพียงด้านทรัพยากรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลเรื่องอาคารสำนักงานของการไฟฟ้าฯ มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟ มากที่สุด ($\bar{x}=3.52$) รองลงมาได้แก่ เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ ($\bar{x}=3.45$) ส่วนเรื่องประสิทธิผลการให้บริการด้านความพอเพียงด้านทรัพยากรน้อยที่สุด ได้แก่ ที่จอดรถที่การไฟฟ้าจัดให้กับผู้มาติดต่อใช้บริการมีความสะดวก และเพียงพอ ($\bar{x}=3.32$)

ตอนที่ 3 การประเมินประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

3.1 ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลการให้บริการของ
พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการ ให้บริการของ กฟภ. ในจังหวัดอ่างทอง	ระดับ ประสิทธิผล		ผลการ วิเคราะห์		ระดับ ประสิทธิผล
	มี	ไม่มี	ค่าเฉลี่ย	SD	
	1. การไฟฟ้ามีการพัฒนารูปแบบและคุณภาพ การให้บริการ อยู่ตลอดเวลา	128	24	1.84	
2. กฎระเบียบของการไฟฟ้า มีความยืดหยุ่น ทันสมัยไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัวในการ ให้บริการ	119	33	1.78	0.41	มี
3. การให้บริการของการไฟฟ้ามีขั้นตอนที่ ชัดเจน สะดวก และสามารถให้บริการผู้มา ติดต่อด้วยความรวดเร็ว	108	44	1.71	0.45	มี
4. การให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าฯ มี ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ ความสำคัญกับผู้มาติดต่อเป็นอย่างดีและ ยุติธรรม	121	31	1.80	0.40	มี
5. ทรัพยากรของการไฟฟ้าฯ เช่น อาคาร สถานที่ พนักงาน วัสดุอุปกรณ์ มีความ เพียงพอต่อการให้บริการ	102	50	1.67	0.47	มี
6. เมื่อผู้ใช้ไฟ มีปัญหาไม่เข้าใจในระเบียบ ขั้นตอนเอกสารหลักฐานต่างๆ พนักงานจะ ให้คำแนะนำที่ถูกต้องและด้วยความเต็มใจ	130	22	1.86	0.35	มี
7. การให้บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ในแต่ละครั้งพนักงานจะดำเนินการแก้ไขด้วย เวลาอันรวดเร็ว	107	45	1.70	0.45	มี
8. พนักงานให้ความสำคัญชมรมในการ ให้บริการด้านการเข้ารับบริการตามลำดับ ก่อนหลัง	106	46	1.70	0.46	มี

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการ ให้บริการของ กฟภ. ในจังหวัดอ่างทอง	ระดับ ประสิทธิผล		ผลการ วิเคราะห์		ระดับ ประสิทธิผล
	มี	ไม่มี	ค่าเฉลี่ย	SD	
	9. ระเบียบของการไฟฟ้า มีความชัดเจน ไม่ คลุมเครือ สามารถเข้าใจได้ง่าย ปฏิบัติตามได้	116	36	1.76	
10. การให้บริการของการไฟฟ้า มีความ ทันสมัย เช่น การชำระเงินผ่านบริการ เคาเตอร์เซอร์วิส	119	33	1.78	0.41	มี
11. การบริการ พีอีเอ คอล เซ็นเตอร์ 1129 (PEA Call Center 1129) สามารถช่วยให้ ผู้ใช้ไฟติดต่อกับการไฟฟ้าฯ ได้ตลอดเวลา ทุกครั้งที่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า	114	38	1.75	0.43	มี
12. การรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยไม่มี การหยุดพักกลางวันทำให้เกิดความสะดวกใน การชำระเงิน สำหรับผู้ไม่มีเวลา	124	28	1.82	0.38	มี
13. การจดหน่วยและเรียกเก็บเงินของการ ไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอตามที่กำหนดทุก เดือน	111	41	1.73	0.44	มี
14. อาคารสถานที่ของการไฟฟ้า มีความ สะอาดสวยงามมีห้องน้ำ ที่นั่งรอคิวและที่ จอดรถเพียงพอในการให้บริการ	118	34	1.78	0.41	มี
15. การรับรู้ข่าวสารการให้บริการของการ ไฟฟ้าสามารถรับรู้ได้จากการไปติดต่อที่การ ไฟฟ้ามากกว่ารับรู้ทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์	118	34	1.78	0.41	มี
รวมเฉลี่ย	116	36	1.76	0.42	มี

ตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน
จังหวัดอ่างทอง ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีประสิทธิผล ($\bar{x} = 1.76$)

3.2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับประสิทธิผลการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง

ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการ ให้บริการของ กฟภ. ในจังหวัดอ่างทอง	ระดับ ประสิทธิผล		ผลการ วิเคราะห์		ระดับ ประสิทธิผล
	มี	ไม่มี	ค่าเฉลี่ย	SD	
	1. การไฟฟ้ามีการพัฒนารูปแบบและ คุณภาพการให้บริการ อยู่ตลอดเวลา	340	53	1.87	
2. กฏระเบียบของการไฟฟ้า มีความยืดหยุ่น ทันสมัยไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัวในการ ให้บริการ สามารถดำเนินการได้สำเร็จอย่าง รวดเร็ว	281	112	1.72	0.45	มี
3. การให้บริการของการไฟฟ้ามีขั้นตอนที่ ชัดเจน สะดวก และสามารถให้บริการท่าน ด้วยความรวดเร็ว	275	118	1.70	0.45	มี
4. การให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าฯ มี ความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ ความสำคัญกับผู้มาติดต่อเป็นอย่างดี	282	111	1.72	0.45	มี
6. เมื่อท่านมีปัญหา ไม่เข้าใจในระเบียบ ขั้นตอนเอกสารหลักฐานต่างๆ พนักงานจะ ให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ	294	99	1.75	0.43	มี
7. การให้บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ในแต่ละครั้งพนักงานจะดำเนินการแก้ไข ด้วยเวลาอันรวดเร็ว	244	149	1.62	0.48	มี
8. พนักงานให้ความเป็นธรรมในกา ให้บริการด้านการเข้ารับบริการตามลำดับ ก่อนหลัง	303	90	1.77	0.42	มี

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการ ให้บริการของ กฟภ. ในจังหวัดอ่างทอง	ระดับ ประสิทธิผล		ผลการ วิเคราะห์		ระดับ ประสิทธิผล
	มี	ไม่มี	ค่าเฉลี่ย	SD	
9. ระเบียบของการไฟฟ้า มีความชัดเจน ไม่ คลุมเครือสามารถเข้าใจได้ง่าย ปฏิบัติตามได้	247	146	1.63	0.48	มี
10. เทคโนโลยีการให้บริการของการไฟฟ้า มีความทันสมัย เช่น การชำระเงินผ่าน บริการผ่านเคาร์เตอร์เซอร์วิส ทำให้ท่าน ได้รับความสะดวก	295	98	1.75	0.43	มี
11. การบริการ พีอีเอ คอล เซ็นเตอร์ 1129 (PEA Call Center 1129) สามารถช่วยให้ ท่านติดต่อกับการไฟฟ้าฯ ได้ตลอดเวลา ทุก ครั้งที่ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า	260	133	1.66	0.47	มี
12. การรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยไม่มี การหยุดพักกลางวันทำให้เกิดความสะดวก ในการชำระเงิน สำหรับผู้ไม่มีเวลา	305	88	1.78	0.41	มี
13. การจดหน่วยและเรียกเก็บเงินของการ ไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอตามวันที่กำหนดทุก เดือน	245	148	1.62	0.48	มี
14. อาคารสถานที่ของการไฟฟ้า มีความ สะอาดสวยงามมีห้องน้ำ ที่นั่งรอคิว และที่ จอดรถเพียงพอในการให้บริการ	231	162	1.59	0.49	มี
15. การรับรู้ข่าวสารการให้บริการของการ ไฟฟ้าสามารถรับรู้ได้จากการไปติดต่อที่การ ไฟฟ้ามากกว่ารับรู้ทางสื่ออื่นๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์	253	140	1.64	0.47	มี
รวมเฉลี่ย	276	117	1.70	0.45	มี

ตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้า เฉลี่ยอยู่ในระดับที่มีประสิทธิผล ($\bar{x} = 1.70$)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ จะเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง โดยเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลการให้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 สมมติฐานที่ 1

กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง โดยมีสมมติฐานดังนี้

4.1.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1.1

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองไม่ต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงการทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ กับระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านบทบาทการให้บริการ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ด้านระบบในการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงานและด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร จำแนกตามเพศ

(n=152)

ประสิทธิผลการ ให้บริการ	ชาย	หญิง	t	p
	\bar{x}	\bar{x}		
1.ด้านบทบาทในการให้บริการ	4.02	4.12	-1.57	0.11
2.ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ	4.11	4.04	0.78	0.43
3.ด้านระบบในการให้บริการ	4.00	4.02	-0.30	0.76

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ประสิทธิผลการ ให้บริการ	ชาย	หญิง	t	p
	\bar{x}	\bar{x}		
4.ด้านการให้บริการของพนักงาน	4.00	4.12	-1.28	0.20
5.ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร	3.56	4.04	-4.08	0.00*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ที่มีเพศต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกันในด้านบทบาทการให้บริการ กฎระเบียบในการให้บริการ ระบบในการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน แต่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ที่มีเพศต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกันในด้านความเพียงพอด้านทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 แสดงการทดสอบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ กับระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านบทบาทการให้บริการ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ด้านระบบในการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงานและด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร จำแนกตามเพศ

(n=393)

ประสิทธิผลการให้บริการ	ชาย	หญิง	t	p
	\bar{x}	\bar{x}		
1.ด้านบทบาทการให้บริการ	3.56	3.47	1.26	0.20
2.ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ	3.61	3.56	0.81	0.41
3.ด้านระบบในการให้บริการ	3.58	3.58	-0.04	0.96
4.ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.63	3.62	0.17	0.86
5.ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร	3.45	3.38	0.85	0.39

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดอ่างทอง ที่มีเพศต่างกัน จะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

4.1.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 1.2

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองไม่ต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านบทบาทการให้บริการ กฎระเบียบในการให้บริการ ระบบในการให้บริการ การให้บริการของพนักงานและความพอเพียงด้านทรัพยากรของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำแนกตามอายุ

(n=152)

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F	p
ด้านบทบาทในการให้บริการ					
ระหว่าง อายุ	4	.14	.35	.23	.19
ภายในอายุ	147	22.09	.15		
รวม	151	22.23			
ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ					
ระหว่าง อายุ	4	2.82	.70	3.17	.01*
ภายในอายุ	147	32.66	.22		
รวม	151	35.48			
ด้านระบบในการให้บริการ					
ระหว่าง อายุ	4	4.82	1.20	5.76	.00*
ภายในอายุ	147	30.78	.20		
รวม	151	35.60			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F	p
ด้านการให้บริการของพนักงาน					
ระหว่าง อายุ	4	1.06	.26	0.84	.49
ภายในอายุ	147	46.17	.31		
รวม	151	47.24			
ด้านความพอใจเพียงด้านทรัพยากร					
ระหว่าง อายุ	4	3.77	.94	1.62	.17
ภายในอายุ	147	85.13	.57		
รวม	151	88.90			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองที่มีอายุต่างกันจะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกันในด้านบทบาทการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน และด้านความพอใจเพียงด้านทรัพยากร แต่จะแตกต่างกันในด้านกฎระเบียบในการให้บริการและด้านระบบในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในกรณีที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายถึงว่ามีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อกฎระเบียบในการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม จึงต้องทดสอบต่อโดยการหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธี ผลต่างนัยสำคัญ (LSD) ดังตารางที่ 4.18 – 4.19

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ (n=152)

ประสิทธิผลการให้บริการ	อายุ	\bar{x}	ระดับอายุ				
			1	2	3	4	5
			3.85	4.25	4.12	3.92	4.27
ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ	ต่ำกว่า 25	3.85	-	.40*	.27	.07	.42*
	25-34 ปี	4.25		-	.13	.33*	.02
	35-44 ปี	4.12			-	.20*	.15
	45-54 ปี	3.92				-	.35*
	55 ปีขึ้นไป	4.27					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ *P < .05

1. หมายถึง อายุต่ำกว่า 25
2. หมายถึง 25-34 ปี
3. หมายถึง 35-44 ปี
4. หมายถึง 45-54 ปี
5. หมายถึง 55 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองด้านกฎระเบียบในการให้บริการนั้น

1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบการให้บริการ แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 25 – 34 ปี และกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 45 – 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในกลุ่มอายุ 25 – 34 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองด้านกฎระเบียบการให้บริการ แตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 45 – 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบการให้บริการแตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 45 – 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุ 45 – 54 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองด้านกฎระเบียบการให้บริการแตกต่างจากกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในกรณีที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายถึงว่ามีความแตกต่างกันระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อระบบในการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม จึงต้องทดสอบต่อโดยการหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญ (LSD) ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านระบบในการให้บริการ

(n=152)

ประสิทธิผลการให้บริการ	อายุ	\bar{x}	ระดับอายุ				
			1	2	3	4	5
			4.12	4.12	4.15	3.74	3.97
ด้านระบบในการให้บริการ	ต่ำกว่า 25	4.12	-	.00	.03	.38*	.15
	25-34 ปี	4.12		-	.03	.38*	.15
	35-44 ปี	4.15			-	.41*	.18
	45-54 ปี	3.74				-	.23
	55 ปีขึ้นไป	3.97					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายเหตุ
1. หมายถึง อายุต่ำกว่า 25
 2. หมายถึง 25-34 ปี
 3. หมายถึง 35-44 ปี
 4. หมายถึง 45-54 ปี
 5. หมายถึง 55 ปีขึ้นไป

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองด้านระบบในการให้บริการนั้น

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุ 45 – 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในกลุ่มอายุ 25 – 35 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุ 45 – 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 3) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในกลุ่มอายุ 35 – 44 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุ 45 – 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่างๆ ในจังหวัดอ่างทองของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามอายุ

(n=393)

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F	p
ด้านบทบาทในการให้บริการ					
ระหว่าง อายุ	4	9.51	2.38	5.82	.00*
ภายในอายุ	388	158.54	.40		
รวม	392	168.54			
ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ					
ระหว่าง อายุ	4	1.65	.41	.97	.42
ภายในอายุ	388	164.00	.42		
รวม	392				
ด้านระบบในการให้บริการ					
ระหว่าง อายุ	4	1.85	.46	1.44	.22
ภายในอายุ	388	125.06	.32		
รวม	392				
ด้านการให้บริการของพนักงาน					
ระหว่าง อายุ	4	8.35	2.08	3.63	.00*
ภายในอายุ	388	283.56	.73		
รวม	392				

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F	p
ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร					
ระหว่าง อายุ	4	8.35	2.08	2.85	.02*
ภายในอายุ	388	283.56	.73		
รวม	392	291.91			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองที่มีอายุแตกต่างกัน จะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกันในด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการแต่จะแตกต่างกันในด้านบทบาทในการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน และด้านความพอเพียงด้านทรัพยากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายถึงว่ามีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทในการให้บริการ การให้บริการของพนักงานและความพอเพียงด้านทรัพยากรของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน อย่างน้อย 2 กลุ่ม จึงต้องทดสอบต่อโดยการหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญ (LSD) ดังตารางที่ 4.21 - 4.22

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านบทบาทการให้บริการ

(n=393)

ประสิทธิผลการให้บริการ	อายุ	\bar{x}	ระดับอายุ				
			1	2	3	4	5
			3.62	3.37	3.61	3.65	3.25
ด้านบทบาทในการให้บริการ	ต่ำกว่า 25	3.62	-	0.25*	.01	0.03	0.37*
	25-34 ปี	3.37		-	.24*	.28*	.12
	35-44 ปี	3.61			-	.04	0.36*
	45-54 ปี	3.65				-	0.40*
	55 ปีขึ้นไป	3.25					-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายเหตุ
1. หมายถึง อายุต่ำกว่า 25
 2. หมายถึง 25-34 ปี
 3. หมายถึง 35-44 ปี
 4. หมายถึง 45-54 ปี
 5. หมายถึง 55 ปีขึ้นไป

จากตารางที่ 4.21 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านบทบาทในการให้บริการนั้น

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุ 25 – 34 ปี และกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในกลุ่มอายุ 25 – 34 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุ 35 – 44 ปี และกลุ่มอายุ 45 - 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 3) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในกลุ่มอายุ 35 - 44 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 4) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในกลุ่มอายุ 45 – 54 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านการให้บริการของพนักงาน

(n=393)

ประสิทธิผลการให้บริการ	อายุ	\bar{x}	ระดับอายุ				
			1	2	3	4	5
			3.77	3.60	3.67	3.70	3.38
ด้านการให้บริการของพนักงาน	ต่ำกว่า 25	3.77	-	.18	.11	.07	0.39*
	25-34 ปี	3.60		-	0.07	0.10	.22
	35-44 ปี	3.67			-	.04	0.29*
	45-54 ปี	3.70				-	0.32*
	55 ปีขึ้นไป	3.38					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายเหตุ
1. หมายถึง อายุต่ำกว่า 25
 2. หมายถึง 25-34 ปี
 3. หมายถึง 35-44 ปี
 4. หมายถึง 45-54 ปี
 5. หมายถึง 55 ปีขึ้นไป

จากตารางที่ 4.22 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการของพนักงานนั้น

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กลุ่มที่มีอายุ 35 – 44 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 45 – 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร

(n=393)

ประสิทธิผลการให้บริการ	อายุ	\bar{x}	ระดับอายุ				
			1	2	3	4	5
			3.65	3.27	3.41	3.55	3.22
ด้านความพอเพียงด้าน ทรัพยากร	ต่ำกว่า 25	3.65	-	0.38*	.24	.10	0.43*
	25-34 ปี	3.27		-	0.14	0.28	.05
	35-44 ปี	3.41			-	0.14	.19
	45-54 ปี	3.55				-	0.33*
	55 ปีขึ้นไป	3.22					-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายเหตุ
1. หมายถึง อายุต่ำกว่า 25
 2. หมายถึง 25-34 ปี
 3. หมายถึง 35-44 ปี
 4. หมายถึง 45-54 ปี
 5. หมายถึง 55 ปีขึ้นไป

จากตารางที่ 4.23 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากรนั้น

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในกลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุ 25 – 34 ปี และกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป
- 2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในกลุ่มอายุ 45 – 54 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1.3 การทดสอบสมมติฐานที่ 1.3

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง ไม่ต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในด้านต่างๆ ในจังหวัดอ่างทองของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำแนกตามระดับการศึกษา (n=152)

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F	p
ด้านบทบาทในการให้บริการ					
ระหว่างการศึกษา	4	.50	.12	.86	.49
ภายในการศึกษา	147	21.72	.14		
รวม	151	22.23			
ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ					
ระหว่างการศึกษา	4	.27	.07	.29	.88
ภายในการศึกษา	147	35.20	.23		
รวม	151	35.48			
ด้านระบบในการให้บริการ					
ระหว่างการศึกษา	4	.37	.09	.38	.81
ภายในการศึกษา	147	35.23	.24		
รวม	151	35.60			
ด้านการให้บริการของพนักงาน					
ระหว่างการศึกษา	4	1.17	.29	.94	.44
ภายในการศึกษา	147	46.06	.31		
รวม	151	47.24			
ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร					
ระหว่างการศึกษา	4	6.92	1.73	3.10	.01*
ภายในการศึกษา	147	81.97	.55		
รวม	151	88.90			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน ด้านบทบาทในการให้บริการ

ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ด้านระบบในการให้บริการ และด้านการให้บริการของพนักงาน แต่จะแตกต่างกันในด้านความพอใจเพียงด้านทรัพยากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายถึงว่ามีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อความเพียงพอด้านทรัพยากรของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม จึงต้องทดสอบต่อโดยการหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญ (LSDX ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านความพอใจเพียงด้านทรัพยากร

(n=152)

ประสิทธิผลการให้บริการ	การศึกษา	\bar{x}	ระดับการศึกษา				
			1	2	3	4	5
			3.50	3.65	3.78	3.96	2.90
ด้านความพอใจเพียงด้านทรัพยากร	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.50	-	0.15	0.28	0.46	.60
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.65		-	0.13	31*	0.75*
	อนุปริญญา/ปวส.	3.78			-	0.17	0.88*
	ปริญญาตรี	3.96				-	1.06*
	สูงกว่าปริญญาตรี	2.90					-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายเหตุ
1. หมายถึง มัธยมศึกษาตอนต้น
 2. หมายถึง มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 3. หมายถึง อนุปริญญา/ปวส.
 4. หมายถึง ปริญญาตรี
 5. หมายถึง สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.25 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองด้านความพอใจเพียงด้านทรัพยากรนั้น

1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กลุ่มผู้มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. และกลุ่มผู้มีการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่างๆ ในจังหวัดอ่างทอง ของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามระดับการศึกษา

(n=393)

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F	p
ด้านบทบาทในการให้บริการ					
ระหว่าง การศึกษา	5	9.09	1.819	4.42*	.00*
ภายในการศึกษา	387	158.96	.41		
รวม	392	168.06			
ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ					
ระหว่าง การศึกษา	5	7.90	1.58	3.87	.00*
ภายในการศึกษา	387	157.74	.40		
รวม	392	165.65			
ด้านระบบในการให้บริการ					
ระหว่าง การศึกษา	5	2.29	.45	1.42	.21
ภายในการศึกษา	387	124.63	.32		
รวม	392	126.92			
ด้านการให้บริการของพนักงาน					
ระหว่าง การศึกษา	5	6.00	1.20	2.82	.01*
ภายในการศึกษา	387	164.68	.42		
รวม	392	170.68			

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F	p
ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร					
ระหว่างการศึกษา	5	20.55	4.11	5.86*	.00*
ภายในการศึกษา	387	271.36	.70		
รวม	392	291.91			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน ในด้านบทบาทในการให้บริการ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่จะไม่แตกต่างกันในด้านระบบในการให้บริการ

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายถึงมีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทในการให้บริการ กฎระเบียบในการให้บริการ การให้บริการของพนักงานและด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร ของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน อย่างน้อย 2 กลุ่มจึงทดสอบต่อโดยการหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญ (LSD) ดังตารางที่ 4.27 - 4.28

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านบทบาทในการให้บริการ

(n=393)

ประสิทธิผล	การศึกษา	\bar{x}	ระดับการศึกษา					
			1	2	3	4	5	6
			3.41	3.29	3.42	3.76	3.53	3.48
ด้านบทบาท ในการ ให้บริการ	ประถมศึกษา	3.41	-	.12	0.01	.34*	0.11	0.07
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.29		-	0.13	.47*	.24*	0.19
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.42			-	.34*	0.11	0.06
	อนุปริญญา/ปวส.	3.76				-	0.23*	.28
	ปริญญาตรี	3.53					-	.05
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.48						-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ *P < .05

1. หมายถึง ประถมศึกษา
2. หมายถึง มัธยมศึกษาตอนต้น
3. หมายถึง มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
4. หมายถึง อนุปริญญา/ปวส.
5. หมายถึง ปริญญาตรี
6. หมายถึง สูงกว่าปริญญาตรี

จากตารางที่ 4.27 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการนั้น

1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการศึกษา อนุปริญญา / ปวส. มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษา ในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการศึกษา ปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และ อนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ

(n=393)

ประสิทธิผล	การศึกษา	\bar{x}	ระดับการศึกษา					
			1	2	3	4	5	6
			3.43	3.52	3.48	3.83	3.57	3.55
ด้าน กฎระเบียบใน การให้บริการ	ประถมศึกษา	3.43	-	0.10	0.05	.40*	0.15	0.12
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.52		-	.04	.31*	0.05	0.02
	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ปวช.	3.48			-	.35*	0.09	0.07
	อนุปริญญา/ปวส.	3.83				-	0.26*	.28
	ปริญญาตรี	3.57					-	.03
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.55						-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ *P < .05

1. หมายถึง ประถมศึกษา
2. หมายถึง มัธยมศึกษาตอนต้น
3. หมายถึง มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
4. หมายถึง อนุปริญญา/ปวส.
5. หมายถึง ปริญญาตรี
6. หมายถึง สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.28 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบในการให้บริการนั้น

1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับ อนุปริญญา / ปวส. มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างนี้เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการศึกษาในระดับ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการศึกษาในระดับ อนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านการให้บริการของพนักงาน

(n=393)

ประสิทธิผล	การศึกษา	\bar{x}	ระดับการศึกษา					
			1	2	3	4	5	6
			3.62	3.46	3.50	3.83	3.60	3.59
ด้านการให้บริการของพนักงาน	ประถมศึกษา	3.62	-	.16	.13	0.20	.02	.03
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.46		-	.04	.37*	0.14	0.13
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.50			-	.33*	0.11	0.09
	อนุปริญญา/ปวส.	3.83				-	0.22*	.24
	ปริญญาตรี	3.60					-	.01
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.59						-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ *P < .05

1. หมายถึง ประถมศึกษา
2. หมายถึง มัธยมศึกษาตอนต้น
3. หมายถึง มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
4. หมายถึง อนุปริญญา/ปวส.
5. หมายถึง ปริญญาตรี
6. หมายถึง สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.29 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการของพนักงานนั้น

1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับ อนุปริญญา / ปวส. มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ อนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร

(n=393)

ประสิทธิผล	การศึกษา	\bar{x}	ระดับการศึกษา					
			1	2	3	4	5	6
			3.21	3.30	3.35	3.81	3.36	3.07
ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร	ประถมศึกษา	3.21	-	0.09	0.65	.60*	0.15	.14
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.30		-	0.06	.51*	0.06	.23
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.35			-	.45*	0.01	.29
	อนุปริญญา/ปวส.	3.81				-	0.45*	0.74*
	ปริญญาตรี	3.36					-	.29
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.07						-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ *P < .05

1. หมายถึง ประถมศึกษา
2. หมายถึง มัธยมศึกษาตอนต้น
3. หมายถึง มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
4. หมายถึง อนุปริญญา/ปวส.
5. หมายถึง ปริญญาตรี
6. หมายถึง สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.30 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองด้านความพอเพียงด้านทรัพยากรนั้น

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการศึกษาระดับ อนุปริญญา / ปวส. มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1.4 การทดสอบสมมติฐานที่ 1.4

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองไม่ต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทางปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่าง ๆ ในจังหวัดอ่างทอง ของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามอาชีพ

(n=393)

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F	p
ด้านบทบาทในการให้บริการ					
ระหว่าง อาชีพ	4	7.64	1.911	4.62	.00*
ภายในอาชีพ	388	160.41	.41		
รวม	392	168.06			
ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ					
ระหว่างอาชีพ	4	4.25	1.06	2.55	.03*
ภายในอาชีพ	388	161.39	.41		
รวม	392	165.65			
ด้านระบบในการให้บริการ					
ระหว่าง อาชีพ	4	.25	.06	.19	.94
ภายในอาชีพ	388	126.67	.32		
รวม	392	126.92			
ด้านการให้บริการของพนักงาน					
ระหว่างอาชีพ	4	1.88	.47	1.08	.36
ภายในอาชีพ	388	168.79	.43		
รวม	392	170.68			
ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร					
ระหว่างอาชีพ	4	5.936	1.48	2.01	.09
ภายในอาชีพ	388	285.98	.73		
รวม	392	291.91			

*มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพต่างกันจะส่งผลให้ความคิดเห็นที่มีปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ การให้บริการของพนักงานและความพอเพียงด้านทรัพยากร แต่จะแตกต่างกันในด้านบทบาทในการให้บริการและกฎระเบียบในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายถึงว่ามีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อ บทบาทในการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม จึงทดสอบต่อโดยการหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธี ผลต่างนัยสำคัญ (LSD) ดังตารางที่ 4.32-4.33

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านบทบาทการให้บริการ

(n=393)

ประสิทธิผล การให้บริการ	อาชีพ	\bar{x}	ระดับอาชีพ				
			1	2	3	4	5
			3.49	3.41	3.32	3.72	3.66
ด้านบทบาท ในการ ให้บริการ	ข้าราชการ/พนักงาน	3.49	-	.08	.17	.23*	0.18
	รัฐวิสาหกิจ						
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	3.41		-	.09	.31*	.25*
	เกษตรกร	3.32			-	.40*	.34*
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.72				-	.05
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.66					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ *P < .05

1. หมายถึง ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
2. หมายถึง พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท
3. หมายถึง เกษตรกร
4. หมายถึง ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
5. หมายถึง ไม่ได้ประกอบอาชีพ

ตารางที่ 4.32 พบว่าปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองด้านบทบาทในการให้บริการนั้น

1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่ม ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กลุ่มพนักงาน / ลูกจ้างบริษัท และกลุ่มเกษตรกรรับจ้าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟที่ไม่ได้ประกอบอาชีพมีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มพนักงาน / ลูกจ้างบริษัท และกลุ่มเกษตรกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านกฎระเบียบการให้บริการ

(n=393)

ประสิทธิผลการ ให้บริการ	อาชีพ	\bar{x}	ระดับอาชีพ				
			1	2	3	4	5
			3.58	3.56	3.41	3.75	3.56
ด้านกฎระเบียบ ในการ ให้บริการ	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.58	-	.03	.17	0.17	.02
	พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท	3.56		-	.14	.20*	.00
	เกษตรกร	3.41			-	.34*	0.14
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.75				-	.20
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.56					-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ *P < .05

1. หมายถึง ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
2. หมายถึง พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท
3. หมายถึง เกษตรกร
4. หมายถึง ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
5. หมายถึง ไม่ได้ประกอบอาชีพ

ตารางที่ 4.33 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองด้านกฎระเบียบในการให้บริการนั้น กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ประกอบอาชีพ ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่ม พนักงาน / ลูกจ้างบริษัท และเกษตรกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1.5 การทดสอบสมมติฐานที่ 1.5

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองไม่ต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่าง ๆ ในจังหวัดอ่างทอง ของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามรายได้

(n=393)

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	f	p
ด้านบทบาทในการให้บริการ					
ระหว่าง รายได้	3	3.06	1.02	2.40	.06
ภายในรายได้	389	164.99	.42		
รวม	392	168.06			
ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ					
ระหว่าง รายได้	3	6.28	2.09	5.11	.00*
ภายในรายได้	389	159.37	.41		
รวม	392	165.65			
ด้านระบบในการให้บริการ					
ระหว่าง รายได้	3	.06	.02	.06	.97
ภายในรายได้	389	126.86	.32		
รวม	392	126.92			

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	f	p
ด้านการให้บริการของพนักงาน					
ระหว่าง รายได้	3	.88	.29	.67	.56
ภายในรายได้	389	169.80	.43		
รวม	392	170.68			
ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร					
ระหว่างรายได้	3	3.42	1.14	1.54	.20
ภายในรายได้	389	288.48	.74		
รวม	392	291.91			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่างกันจะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกันใน ด้านบทบาทในการให้บริการ ระบบในการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน และความพอเพียงด้านทรัพยากร ไม่แตกต่างกัน แต่จะแตกต่างกันในด้านกฎระเบียบในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในกรณีที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับแสดงว่าปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายถึงว่ามีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อกฎระเบียบในการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม จึงทดสอบต่อโดยการหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญ (LSD) ดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ

(n=393)

ประสิทธิผลการให้บริการ	รายได้	\bar{x}	ระดับรายได้			
			1	2	3	4
			3.38	3.61	3.53	3.76
ด้านกฎระเบียบ	ไม่เกิน 5,000 บาท	3.38	-	.23*	0.14	.38*
ในการให้บริการ	สูงกว่า 5,000 บาทแต่ไม่เกิน 15,000 บาท	3.61		-	.09	0.15
	สูงกว่า 15,000 บาทแต่ไม่เกิน 25,000 บาท	3.53			-	.23*
	สูงกว่า 25,000 บาท	3.76				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ *P < .05

1. หมายถึง ไม่เกิน 5,000 บาท
2. หมายถึง สูงกว่า 5,000 บาทแต่ไม่เกิน 15,000 บาท
3. หมายถึง สูงกว่า 15,000 บาทแต่ไม่เกิน 25,000 บาท
4. หมายถึง สูงกว่า 25,000 บาท

ตารางที่ 4.35 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบในการให้บริการนั้น

1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้สูงกว่า 5,000 แต่ไม่เกิน 15,000 บาทและกลุ่มที่มีรายได้สูงกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้สูงกว่า 25,000 บาท มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้สูงกว่า 15,000 แต่ไม่เกิน 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1.6 การทดสอบสมมติฐานที่ 1.6

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการให้บริการต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองไม่ต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการให้บริการต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่าง ๆ ในจังหวัดอ่างทองของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามการขอรับบริการ

(n=393)

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	F	p
ด้านบทบาทในการให้บริการ					
ระหว่างขอรับบริการ	6	12.43	2.07	5.14	.00*
ภายในขอรับบริการ	386	155.62	.40		
รวม	392	168.06			
ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ					
ระหว่างขอรับบริการ	6	4.34	.72	1.73	.11
ภายในขอรับบริการ	386	161.31	.41		
รวม	392	165.65			
ด้านระบบในการให้บริการ					
ระหว่างขอรับบริการ	6	1.36	.22	.70	.64
ภายในขอรับบริการ	386	125.55	.32		
รวม	392	126.92			
ด้านการให้บริการของพนักงาน					
ระหว่างขอรับบริการ	6	6.15	1.02	2.40	.02*
ภายในขอรับบริการ	386	164.53	.42		
รวม	392	170.68			
ด้านความพอใจด้านทรัพยากร					
ระหว่างขอรับบริการ	6	15.97	2.66	3.72	.00*
ภายในขอรับบริการ	386	275.93	.71		
รวม	392	291.91			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองต่างกันจะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกันในด้านกฎระเบียบในการ

ให้บริการ ระบบในการให้บริการ แต่จะแตกต่างกันในด้านบทบาทในการให้บริการ การให้บริการของพนักงานและด้านความพอใจเพียงด้านทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในกรณีที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับการปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายถึงว่ามีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อบทบาทในการให้บริการ การให้บริการของพนักงานและความพอใจเพียงด้านทรัพยากรของกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แตกต่างกันอย่างน้อย 2 กลุ่ม จึงต้องทดสอบต่อโดยการหาความแตกต่างรายคู่โดยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.37 - 4.38

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านบทบาทในการให้บริการ (n=393)

ประสิทธิผล	การขอรับบริการ	\bar{x}	ระดับการขอรับบริการ							
			1	2	3	4	5	6	7	
			3.32	3.51	3.40	3.17	3.89	3.46	3.63	
ด้านบทบาทในการให้บริการ	ขอใช้ไฟฟ้า	3.32	-	0.19	0.08	.15	.56*	0.14	.31*	
	ชำระค่ากระแสไฟฟ้า	3.51		-	.11	0.34*	.38*	.05	0.12	
	แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	3.40			-	.23	.48*	.06	0.23	
	โอน-เปลี่ยนชื่อ	3.17				-	.72*	0.29	.46*	
	เพิ่ม-ลดขนาดมิเตอร์	3.89						-	.42	0.26*
	ยกเลิกการใช้ไฟ	3.46							-	0.17
	ขอคำปรึกษาในการใช้ไฟฟ้า	3.63								-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ *P < .05

1. หมายถึง ขอใช้ไฟฟ้า
2. หมายถึง ชำระค่ากระแสไฟฟ้า
3. หมายถึง แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
4. หมายถึง โอน-เปลี่ยนชื่อ
5. หมายถึง เพิ่ม-ลดขนาดมิเตอร์

6. หมายถึง ยกเลิกการใช้ไฟ
7. หมายถึง ขอคำปรึกษาในการใช้ไฟฟ้า

จากตารางที่ 4.37 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านบทบาทในการให้บริการนั้น

1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอรับบริการในเรื่องการ โอน - เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการในเรื่องการชำระค่ากระแสไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอรับบริการในเรื่องเพิ่ม – ลดขนาดมิเตอร์ มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการในเรื่องการขอใช้ไฟฟ้า การชำระค่ากระแสไฟฟ้า การแจ้งเรื่องกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการ โอน – เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอรับบริการในเรื่องการขอใช้กระแสไฟฟ้ามีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการในเรื่องการขอใช้กระแสไฟฟ้า การ โอน – เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเพิ่ม – ลดขนาดมิเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.38 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านการให้บริการของพนักงาน

(n=393)

ประสิทธิผล	การให้บริการ ของพนักงาน	\bar{x}	ระดับการให้บริการของพนักงาน						
			1	2	3	4	5	6	7
			3.55	3.60	3.65	3.21	3.85	3.80	3.70
ด้านการ ให้บริการ ของ พนักงาน	ขอใช้ไฟฟ้า	3.55	-	0.05	0.10	.33	.30*	0.25	0.15
	ชำระค่า								
	กระแสไฟฟ้า	3.60		-	0.05	0.39*	.25*	0.20	0.10
	แจ้งกระแสไฟฟ้า								
	ขัดข้อง	3.65			-	0.44*	0.20	0.15	0.05
	โอน-เปลี่ยนชื่อ	3.21				-	.63*	0.59	.49*
	เพิ่ม-ลด								
	ขนาดมิเตอร์	3.85					-	.05	.15
	ยกเลิกการใช้ไฟ	3.80						-	.10
ขอคำปรึกษา									
ในการใช้ไฟฟ้า	3.70							-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ *P < .05

1. หมายถึง ขอใช้ไฟฟ้า
2. หมายถึง ชำระค่ากระแสไฟฟ้า
3. หมายถึง แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
4. หมายถึง โอน-เปลี่ยนชื่อ
5. หมายถึง เพิ่ม-ลดขนาดมิเตอร์
6. หมายถึง ยกเลิกการใช้ไฟ
7. หมายถึง ขอคำปรึกษาในการใช้ไฟฟ้า

จากตารางที่ 4.38 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการของพนักงานนั้น

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอรับบริการในเรื่อง การโอน - เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการในเรื่อง การชำระค่ากระแสไฟฟ้า การแจ้ง

เรื่องกระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอรับบริการในเรื่องการเพิ่ม – ลดขนาดมิเตอร์ มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างในเรื่อง การใช้ไฟฟ้า การชำระค่ากระแสไฟฟ้า และการ โอน – เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอรับบริการในเรื่องคำปรึกษาในการใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการในเรื่องการ โอน – เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มีต่อ ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร

(n=393)

ประสิทธิผล	ความพอเพียงด้านทรัพยากร	\bar{x}	ระดับความพอเพียงด้านทรัพยากร						
			1	2	3	4	5	6	7
			3.25	3.36	3.48	3.09	3.89	3.38	3.37
	ขอใช้ไฟฟ้า	3.25	-	0.11	0.23	.16	.64*	0.13	0.12
	ชำระค่ากระแสไฟฟ้า	3.36		-	0.12	.27	.53*	0.01	0.01
ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร	แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	3.48			-	.38	.42*	.10	.11
	โอน-เปลี่ยนชื่อเพิ่ม-ลดขนาดมิเตอร์	3.09				-	.80*	0.28	0.27
	ยกเลิกการใช้ไฟ	3.89					-	.52	0.53*
	ขอคำปรึกษาในการใช้ไฟฟ้า	3.38						-	.01
		3.37	.12						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ *P < .05

1. หมายถึง ขอใช้ไฟฟ้า
2. หมายถึง ชำระค่ากระแสไฟฟ้า
3. หมายถึง แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

4. หมายถึง โอน-เปลี่ยนชื่อ
5. หมายถึง เพิ่ม-ลดขนาดมิเตอร์
6. หมายถึง ยกเลิกการใช้ไฟ
7. หมายถึง ขอคำปรึกษาในการใช้ไฟฟ้า

จากตารางที่ 4.39 พบว่าปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองด้านความพอใจเพียงด้านทรัพยากรนั้น

1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอรับบริการในเรื่องการเพิ่ม – ลดขนาดมิเตอร์ มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการในเรื่องการขอใช้กระแสไฟฟ้า การชำระค่ากระแสไฟฟ้า การแจ้งเรื่องกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการขอคำปรึกษาในการขอใช้ไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอรับบริการในเรื่องการขอคำปรึกษาในการใช้ไฟฟ้า มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ขอรับบริการในเรื่อง การเพิ่ม – ลดขนาดมิเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1.7 การทดสอบสมมติฐานที่ 1.7

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่บริการต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองไม่ต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สถานที่บริการต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่าง ๆ ในจังหวัดอ่างทอง ของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามสถานที่ใช้บริการ

(n=393)

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	f	p
ด้านบทบาทในการให้บริการ					
ระหว่างสถานที่ใช้บริการ	6	4.72	.78	1.86	.08
ภายในสถานที่ใช้บริการ	386	163.33	.42		
รวม	392	168.06			

ตารางที่ 4.40 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	df	ss	ms	f	p
ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ					
ระหว่างสถานที่ให้บริการ	6	2.00	.33	.78	.58
ภายในสถานที่ให้บริการ	386	163.65	.42		
รวม	392	165.65			
ด้านระบบในการให้บริการ					
ระหว่างสถานที่ให้บริการ	6	.61	.10	.31	.93
ภายในสถานที่ให้บริการ	386	126.31	.32		
รวม	392	126.92			
ด้านการให้บริการของพนักงาน					
ระหว่างสถานที่ให้บริการ	6	5.23	.87	2.03	.06
ภายในสถานที่ให้บริการ	386	165.45	.42		
รวม	392	170.68			
ด้านความพอใจเพียงด้านทรัพยากร					
ระหว่างสถานที่ให้บริการ	6	2.44	.40	.54	.77
ภายในสถานที่ให้บริการ	386	289.47	.75		
รวม	392	291.91			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้สถานที่ให้บริการต่างกันจะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัด อ่างทอง

5.1 การทดสอบสมมติฐาน

กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการต่างกันจะส่งผลให้ระดับ
ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทองต่างกัน

ทั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานย่อยในการวิจัยไว้ดังนี้

1) H_0 : บทบาทในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ
ของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

H_1 : บทบาทในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของ
กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

2) H_0 : ภาวะเฉียบในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ
ของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

H_1 : ภาวะเฉียบในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ
ของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

3) H_0 : ระบบในการให้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ
ของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

H_1 : ระบบในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของ
กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

4) H_0 : การให้บริการของพนักงาน กฟภ. ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการ
ให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

H_1 : การให้บริการของพนักงาน กฟภ. มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการ
ให้บริการของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

5) H_0 : ความพอเพียงด้านทรัพยากร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ
ของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

H_1 : ความพอเพียงด้านทรัพยากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ
ของ กฟภ. จังหวัดอ่างทอง

ตารางที่ 4.41 ค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สันเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ในด้านต่าง ๆ

(n=152)

ประสิทธิผลการให้บริการ	r	P
ด้านบทบาทในการให้บริการ	.560	.000*
ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ	.501	.000*
ด้านระบบในการให้บริการ	.631	.000*
ด้านการให้บริการของพนักงาน	.461	.000*
ด้านความพอใจของทรัพยากร	.488	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สันเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองในด้านต่าง ๆ พบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย บทบาทในการให้บริการ กฎระเบียบในการให้บริการ ระบบการให้บริการ การให้บริการของพนักงานและความพอใจของทรัพยากร เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

1) ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านระบบในการ ให้บริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .631

2) ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านบทบาทในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .560

3) ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .501

4) ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านความพอใจเพียงด้านทรัพยากร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการให้บริการ

ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .488

5) ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .461

ตารางที่ 4.42 ค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สันเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัดอ่างทอง ในด้านต่าง ๆ

(n=393)

ประสิทธิผลการให้บริการ	r	P
ด้านบทบาทในการให้บริการ	.718	.000*
ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ	.686	.000*
ด้านระบบการให้บริการ	.586	.000*
ด้านการให้บริการของพนักงาน	.695	.000*
ด้านความพอใจของทรัพยากร	.632	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สันเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้ไฟฟ้าจังหวัดอ่างทองในด้านต่าง ๆ พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าจังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการซึ่งประกอบด้วย บทบาทในการให้บริการ กฎระเบียบในการให้บริการ ระบบการให้บริการ การให้บริการของพนักงานและความพอใจของทรัพยากร เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

1) ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านบทบาทในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .718

2) ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์อยู่ที่ .695

3) ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .686

4) ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .632

5) ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านระบบในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .586

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง กลุ่มประชากรเป็นพนักงาน และผู้ใช้ไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง รวมจำนวนทั้งสิ้น 552 คน และในการเก็บข้อมูล สามารถเก็บได้ 545 คน คิดเป็นร้อยละ 98.73

เครื่องมือในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าและผู้ใช้ไฟฟ้า ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ส่วนที่ 3 การประเมินประสิทธิผลการให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวน แบบมีปัจจัยเดียว (One – Way Analysis of Variance / F-test) คิววิธีผลต่างนัยสำคัญ (LSD.) (Least Significant Difference) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

1.1 ผลการศึกษาวิจัย มีสาระสำคัญ สรุปได้ดังนี้

1.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1) พนักงาน

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.60 มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 33.60 มีระดับ 4-6 ร้อยละ 70.40 ระยะเวลาในการทำงาน 26-30 ปี ร้อยละ 34.90 มีลักษณะงาน ด้านงานก่อสร้าง - บำรุงรักษา ร้อยละ 31.60 สังกัดการไฟฟ้าจังหวัดอ่างทอง ร้อยละ 44.1

2) ผู้ใช้ไฟฟ้า

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 50.60 มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี ร้อยละ 31.80 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 30.80 ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงาน ร้อยละ 33.30 มีรายได้สูงกว่า 5,000 บาท แต่ไม่เกิน 1,5000 บาท ร้อยละ 29.30 ติดต่อขอรับบริการการชำระค่ากระแสไฟฟ้า ร้อยละ 44.0 สถานที่ใช้บริการคือ การไฟฟ้าจังหวัดอ่างทอง ร้อยละ 24.20

1.1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

1) พนักงาน

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านกฎระเบียบการให้บริการ ($\bar{x}=4.08$) ด้านบทบาทในการให้บริการ ($\bar{x}=4.06$) ด้านการให้บริการของพนักงาน ($\bar{x}=4.05$) ด้านระบบการให้บริการ ($\bar{x}=4.01$) และด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร ($\bar{x}=3.76$)

2) ผู้ใช้ไฟฟ้า

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการให้บริการของพนักงาน ($\bar{x}=3.62$) ด้านกฎระเบียบการให้บริการ ($\bar{x}=3.59$) ด้านระบบในการให้บริการ ($\bar{x}=3.58$) ด้านบทบาทในการให้บริการ ($\bar{x}=3.51$) และด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร ($\bar{x}=3.41$)

1.1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความมีประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

1) พนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการ อยู่ในระดับความมีประสิทธิผล

2) ผู้ใช้ไฟฟ้า

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการ อยู่ในระดับความมีประสิทธิผล

1.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการกับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1) **ด้านเพศ**

(1) **พนักงาน**

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกันในด้านบทบาทการให้บริการ กฎระเบียบในการให้บริการ ระบบในการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน แต่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ที่มีเพศต่างกัน จะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจด้านทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) **ผู้ใช้ไฟฟ้า**

กลุ่มตัวอย่าง ที่มีเพศต่างกันจะส่งผลให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

2) **ด้านอายุ**

(1) **พนักงาน**

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ที่มีอายุต่างกันจะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกันในด้านบทบาทการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน และด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร แต่จะแตกต่างกันในด้านกฎระเบียบในการให้บริการ และด้านระบบในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) **ผู้ใช้ไฟฟ้า**

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองที่มีอายุแตกต่างกัน จะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกันในด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ด้านระบบในการให้บริการแต่จะแตกต่างกันในด้านบทบาทในการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน และด้านความพอเพียงด้านทรัพยากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3) ด้านการศึกษา

(1) พนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน ด้านบทบาทในการให้บริการ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ด้านระบบในการให้บริการ และด้านการให้บริการของพนักงาน แต่จะแตกต่างกันในด้านความพอเพียงด้านทรัพยากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) ผู้ใช้ไฟฟ้า

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน ในด้านบทบาทในการให้บริการ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่จะไม่แตกต่างกันในด้านระบบในการให้บริการ

4) ด้านอาชีพ

(1) ผู้ใช้ไฟฟ้า

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพต่างกันจะส่งผลให้ความคิดเห็นที่มีปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ การให้บริการของพนักงานและความพอเพียงด้านทรัพยากรแต่จะแตกต่างกันในด้านบทบาทในการให้บริการและกฎระเบียบในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ด้านรายได้

(1) ผู้ใช้ไฟฟ้า

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่างกันจะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกันใน ด้านบทบาทในการให้บริการ ระบบในการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน และความพอเพียงด้านทรัพยากรไม่แตกต่างกัน แต่จะแตกต่างกันในด้านกฎระเบียบในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ด้านการขอรับบริการ

(1) ผู้ใช้ไฟฟ้า

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองต่างกันจะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกันในด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ระบบในการให้บริการ แต่จะแตกต่างกันในด้านบทบาทในการให้บริการ การให้บริการของพนักงานและด้านความพอใจเพียงด้านทรัพยากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7) ด้านสถานที่ใช้บริการ

(1) ผู้ใช้ไฟฟ้า

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้สถานที่ใช้บริการต่างกันจะส่งผลให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

1.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความมีประสิทธิภาพของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

1) พนักงาน

พบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการซึ่งประกอบด้วย บทบาทในการให้บริการ กฎระเบียบในการให้บริการ ระบบการให้บริการ การให้บริการของพนักงานและความพอใจเพียงของทรัพยากร เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้

(1) ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านระบบในการ ให้บริการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .631

(2) ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านบทบาทในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .560

(3) ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

(5) ปัจจัยที่มีประสิทธิผลต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในจังหวัดอ่างทอง ด้านระบบในการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผล ในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .586

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัด อ่างทอง” พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัด อ่างทอง

2.1.1 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามเพศ พบว่า

1) พนักงาน

พนักงานที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีระดับประสิทธิผลการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกันในด้านความพอเพียงของทรัพยากร ส่วน ด้านอื่นไม่พบความแตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เนตรชนก จิระเกียรติ (2537) ได้ศึกษา การให้บริการประชาชน : ศึกษากรณี งานทะเบียนสำนักงานเขตจตุจักร พบว่า ปัญหาในด้านการ บริการประชาชน คืออัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ในส่วนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัด อ่างทองได้แบ่งโครงสร้างออกเป็นหลายแผนก ซึ่งมีอัตราค่าจ้างของพนักงานไม่เท่ากัน งานที่ปฏิบัติ ก็ไม่เท่ากัน บางแผนกมีปริมาณงานน้อย บางแผนกมีปริมาณงานมาก แต่อัตราค่าจ้างมีใกล้เคียงกัน ระดับประสิทธิผลการให้บริการจึงแตกต่างกัน

2) ผู้ใช้ไฟฟ้า

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีระดับประสิทธิผลการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน สาเหตุเนื่องมาจากผู้ใช้ไฟฟ้าในจังหวัด อ่างทองเป็นสังคมชนบทมากกว่าสังคมเมือง การพบปะ แลกเปลี่ยนความรู้ และข่าวสารในการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จึงมีทั่วถึงและกว้างขวาง รวมทั้งเรื่องความ คาดหวังในงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จะเกิดจากคำบอกกล่าวของ เพื่อนบ้านที่มีประสบการณ์ในการรับบริการมาก่อน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับคำบอกเล่ามารับบริการแล้ว พบว่า ประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองเท่ากับความคาดหวัง

ที่ได้รับมาก่อนหน้านี้ จึงทำให้ระดับประสิทธิผล ของกลุ่มผู้ใช้ไฟไม่แตกต่างกัน

2.1.2 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอายุ พบว่า

1) พนักงาน

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน ในด้านกฎระเบียบในการให้บริการ และด้านระบบในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ผู้ใช้ไฟฟ้า

ผู้ใช้ไฟที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน ในด้านบทบาท ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านความพอใจของทรัพยากร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.1.3 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามการศึกษา พบว่า

1) พนักงาน

พนักงานมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน ในด้านความพอใจด้านทรัพยากร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เนื่องจากระดับการศึกษาของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่จะเป็นผู้บริหารและอีกกลุ่มเป็นผู้ที่จบการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรีซึ่งได้แก่กลุ่มพนักงานทั่วไป กลุ่มผู้บริหารจะมีหน้าที่วางแผนและกำหนดนโยบายซึ่งมองว่าทรัพยากรที่ทางการไฟฟ้ากำหนดให้มามีความเหมาะสมดีแล้ว แต่ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นผู้ใช้ทรัพยากรต่างมองว่าทรัพยากรที่ทางการไฟฟ้าให้มาใช้ดำเนินกิจการให้บริการยังขาดแคลนอยู่

2) ผู้ใช้ไฟฟ้า

ผู้ใช้ไฟฟ้ามี่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกรมการปกครอง (2536 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนระดับอำเภอ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนมาก คือ ระดับความรู้และการศึกษาของประชาชน ความพร้อมของประชาชนในการเตรียมเอกสารเพื่อรอรับบริการ ประสิทธิภาพ และความคุ้นเคยในการขอรับบริการของประชาชน ในด้านบทบาทในการ

ให้บริการ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยทั้ง 4 ด้าน กลุ่มผู้ที่จบการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. มีระดับประสิทธิผลมากที่สุด

2.1.4 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามอาชีพ

1) ผู้ใช้ไฟฟ้า

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน ในด้านบทบาทในการให้บริการและด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านบทบาทในการให้บริการและด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ถาวร โพธิ์สมบัติ (2535) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี ผู้ปฏิบัติงานยึดถือกฎระเบียบ และข้อบังคับ เป็นอย่างมากจนเป็นอุปสรรคต่อการบริการ ผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จะมีระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าในจังหวัดอ่างทอง สูงกว่าอาชีพอื่น เนื่องจากบทบาทในการจัดหาพลังงานไฟฟ้ารวมทั้งกฎระเบียบต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จะเกี่ยวข้องกับธุรกิจและการค้าขายมากกว่าอาชีพอื่นๆ เมื่อกลุ่มอาชีพของพ่อค้าและนักธุรกิจมาติดต่อขอใช้ไฟฟ้าก็จะได้รับการบริการที่รวดเร็วและมีความยืดหยุ่น เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

2.1.5 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามรายได้ พบว่า

1) ผู้ใช้ไฟฟ้า

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน ในด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชวงส์ ฉายะบุตร (2536) ที่กล่าวว่า การให้บริการจะต้องเป็นไปตามระเบียบแบบแผนเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม

ส่วนด้านอื่นไม่พบความแตกต่าง ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้สูงกว่า 25,000 บาท จะมีระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าในจังหวัดอ่างทอง สูงกว่าระดับรายได้อื่น เนื่องจากผู้ใช้ไฟที่มีรายได้สูงกว่า 25,000 บาท ส่วนใหญ่จะเป็นชนชั้นกลางและมีระดับการศึกษาที่สูง จึงเข้าใจในกฎระเบียบของการไฟฟ้าได้ง่ายและเป็นอย่างดี

2.1.6 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามการขอรับบริการ พบว่า

1) ผู้ใช้ไฟฟ้า

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อขอรับบริการต่างกัน มีระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง แตกต่างกัน ในด้านบทบาทในการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านความพอใจเพียงด้านทรัพยากร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านบทบาทในการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านความพอใจเพียงด้านทรัพยากร ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาขอใช้บริการด้านการเพิ่ม - ลดขนาดมิเตอร์ จะมีระดับประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าในจังหวัดอ่างทองทั้ง 3 ด้าน สูงกว่าการขอใช้บริการด้านอื่น เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาขอใช้บริการในการเพิ่ม - ลดขนาดมิเตอร์ คือต้องการความรวดเร็วในการใช้งาน เช่นในบ้านได้ติดตั้งเครื่องปรับอากาศเพิ่ม จำเป็นต้องเพิ่มขนาดแอมป์ของมิเตอร์ ในส่วนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟ พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองจึงรีบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาอันรวดเร็ว รวมทั้งได้จัดเตรียมมิเตอร์สำรองคลังไว้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟ

2.1.7 จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ พบว่า

1) ผู้ใช้ไฟฟ้า

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไปใช้บริการตามสถานที่ของการไฟฟ้าทั้ง 7 แห่ง ไม่พบความแตกต่างไม่ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

จะเห็นได้ว่า ในด้านบทบาทในการให้บริการ ด้านกฎระเบียบในการให้บริการ ด้านระบบในการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน และด้านความพอใจของทรัพยากร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ จรินทร์ มูณะและคณะ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงาน เขตที่ได้รับรองคุณภาพ ISO 9002 กับสำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002 ผลการวิจัย พบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ คือ ทักษะการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจนและความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่ให้บริการ

สำหรับด้านประชาชนผู้รับบริการตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ คือ ความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่ให้บริการ

สำหรับสาเหตุหลักที่ตัวแปรทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์หรือเป็นปัจจัยต่อประสิทธิผลการให้บริการ เพราะผู้รับบริการเมื่อไปใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง จะเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ขึ้นอยู่กับบริการที่สามารถบรรลุเป้าหมาย หรือการตอบสนองของลูกค้าได้ตามความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ สรชัย พิศาลบุตร (2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า หมายถึงการที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องไม่ขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือทำให้ได้โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการดังที่กล่าวมา อาจสรุปความหมายของ ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งนั้นเป็นไปในทางบวก หรือทางลบ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมีความสุข ปราศจากความไม่ทุกข์ ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น แสดงให้เห็นสภาพของความพึงพอใจในสิ่งนั้นด้วย แต่ถ้าเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความสุข มีความทุกข์ ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์ครบถ้วนหรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ แสดงให้เห็นสภาพของความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลาและสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 สำหรับการวิจัยครั้งนี้

มีข้อค้นพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าและพนักงานการไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิผลของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประสิทธิผลในการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านกฎระเบียบการให้บริการ ด้านบทบาทในการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านระบบการให้บริการ และด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร พบว่าค่าเฉลี่ยภาพรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ถึงแม้ผลการวิจัยความมีประสิทธิผลของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองจะอยู่ในระดับมีประสิทธิผลมาก แต่เพื่อเป็นการพัฒนางาน ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองดังนี้

3.1.1 ด้านกฎระเบียบการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงกระบวนการ / ขั้นตอน โดยการลดระยะเวลาในการให้บริการ ลดขั้นตอนที่ไม่สำคัญ เพื่อให้กระบวนการมีความสะดวกรวดเร็ว มากยิ่งขึ้น

3.1.2 ด้านบทบาทในการให้บริการ ควรมีการจัดหาส่งเสริมพลังงานทดแทนมาใช้ในยุคที่ประเทศชาติกำลังขาดแคลนพลังงาน ด้วยพลังงานสะอาด เพื่อลดภาวะโลกร้อน เช่น พลังงาน ลม พลังงานจากแสงอาทิตย์ ให้กว้างขวางและมากกว่านี้

3.1.3 ด้านการให้บริการของพนักงาน ควรพัฒนาทักษะ และปลูกจิตสำนึกในการให้บริการ สามารถให้บริการด้วยความ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทัวถึง คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างชัดเจน มีจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอย่างเพียงพอ

3.1.4 ด้านระบบการให้บริการ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้กระบวนการมีความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยมากขึ้น

3.1.5 ด้านความพอเพียงด้านทรัพยากร โดยการจัดสถานที่ให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวกของประชาชน เครื่องมือในการปฏิบัติงานต้องมีความทันสมัย พัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบจำหน่ายต้องมีเพียงพอ ไม่มีการขาดแคลน รวมทั้งบุคลากรต้องมีความเหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

3.1.6 ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ การให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงประชาชน ได้มากที่สุด อันจะทำให้ประชาชน ได้เกิดประโยชน์สะดวกรวดเร็วในการมาติดต่อขอรับบริการ ไม่ทำให้ประชาชนสูญเสียเวลาเมื่อมาติดต่อรับบริการ เพราะได้ความรู้ความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการจากสื่อต่าง ๆ เบื้องต้นก่อนมารับบริการ ตลอดจนยังให้เกิดประสิทธิผลของการให้บริการมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.1.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีการประเมินตนเองและประเมินการให้บริการและติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลที่พบ ไปปรับปรุงการบริการต่อไป รวมทั้งเน้นการให้บริการ โดยคำนึงถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

3.1.8 ด้านการสำรวจความต้องการในการพัฒนาของเจ้าหน้าที่ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้สอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งจะส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

อาจมีการศึกษาถึงประสิทธิผลของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทองโดยมีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลต่างๆ โดยละเอียด หรืออาจเป็นการศึกษาเปรียบเทียบกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอื่น ๆ หน่วยงานราชการอื่น ตลอดจนหน่วยงาน

เอกชน ที่มีการให้บริการที่ดีเพื่อหาข้อเปรียบเทียบและแนวทางในการพัฒนา ประสิทธิภาพในการให้บริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2550) *การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค* อ่างทอง แผนกบริการลูกค้าและการตลาด _____ (2545) *การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค* กรุงเทพมหานคร กองการพิมพ์ สำนักผู้ว่าการ
กองกรรมาธิการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2540) *การเสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการ
ประชาชนโดยรัฐ ของคณะกรรมการการบริหารและการยุติธรรมวุฒิสภา*
กรุงเทพมหานคร
- กิตติพงษ์ ขลิบรัมย์ (2541) “การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษา
กรณีสำนักงานเขตจตุจักร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2542) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอต่างงาน
ทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม
จังหวัดอุบลราชธานี
- กอตเลอร์, ฟิลิป (2541) *การบริหารการตลาด วิเคราะห์ วางแผน ปฏิบัติ และควบคุม*
กรุงเทพมหานคร
- จรินันท์ มุณะ และคณะ (2543) “การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ
ให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ได้รับรองคุณภาพ ISO 9002 กับสำนักงาน
เขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร
มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จริน อุคมเลิศ (2540) “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทะเบียนของสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จรัส สุวรรณเวลา (2542) *รัฐบาล - ท้องถิ่น ใครควรจัดบริการสาธารณะ?* กรุงเทพมหานคร
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536) *แนวทางการบริหารและการบริการของฝ่ายปกครอง* กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) *การตลาดบริการ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ชนิดา วันวงษ์ (2544) “ความพึงพอใจของผู้โดยสารการบินไทยต่อการบริการของแผนกสอบถาม
และรับรองที่นั่ง” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์

- ถาวร โปธิสมบัติ (2535) “ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี การให้บริการประชาชนในจังหวัดกาญจนบุรี” สารนิพนธ์ปริญญา ร.ม. บริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ธีระ อัครมาส (2533) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหรือเสาะ จังหวัดนครราชสีมา” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ธงชัย สันติวงษ์ (2533) *หลักการจัดการ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- เนตรชนก จิระเกียรติ (2537) “การให้บริการประชาชน : ศึกษากรณีงานทะเบียนสำนักงานเขต จตุจักร” วิทยานิพนธ์ปริญญา ศศ.ม. สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นงนุณี บำรุงศรี (2550) “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ประเภทที่อยู่อาศัย ต่อการให้บริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนครชัยศรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- นิคม เขียมสอาด (2539) “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนา สังคม) บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- บุญเกียรติ ชีวะตระกูลกิจ (2544) *การวิเคราะห์ วางแผนและควบคุมทางการตลาด* นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. <http://.pea.co.th.>, 2549
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) *บริการประชาชน-ทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)* กรุงเทพมหานคร คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานนายกรัฐมนตรี
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2545) *อาหาร เครื่องดื่ม และการบริการในภัตตาคาร* กรุงเทพฯ
- ภักวดี แก้วคุณ (2544) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี” ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วณิภา พรหมายน (2540) “ประสิทธิผลการให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์
- วินัย จิตต์ปรุง (2540) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษา เฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- วุฒิชชาติ สุนทรสมัย (2546) *สัมมนาการจัดการทั่วไป* นนทบุรี โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541) *TQM : ปฏิบัติการสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000* กรุงเทพมหานคร
TPA Publishing
- ศุภชัย ยาวะประภาษ (2539) *การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง : กลยุทธ์ในการเพิ่มคุณภาพ
บริการภาครัฐ* กรุงเทพมหานคร คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน
เลขาธิการ สำนักนายกรัฐมนตรี
- ศุภสร ทรงกลด (2541) “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน
สอบสวนหญิง” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์
- ศิริชัย อัมพวา (2542) “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภอบางบาล จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์
- ศุภรักษ์ สัมหมัด (2544) “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา”
ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สรชัย พิศาลบุตร (2549) *สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้ง่ายนิดเดียว* กรุงเทพมหานคร
วิทย์พัฒน์
- สุกัญญา โอภากุล (2544) “ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่าย
ทะเบียน กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สมิต สัชฌุกร (2546) *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* กรุงเทพมหานคร สายธาร
- สมาน อัสวภูมิ (2542) *การบริหารและการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา
อเมริกาและประเทศอังกฤษ* กรุงเทพมหานคร บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
- สุดาวดี บุญรอด (2543) “ความพึงพอใจของผู้ถือบัตรเครดิตที่มีต่อการใช้บริการบัตรเครดิต
ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)” โครงการศึกษาอิสระปริญญาการจัดการ
มหาบัณฑิต (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยคริสเตียน
- อร่าม สัมพะวงศ์ (2541) *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับลักษณะส่วนบุคคล*
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อุดมพร สุคนธฉายา (2547) “การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการ
จุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่
กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนคร

Caplow, Thomas R. (1976). How to run any organizations. Manual of practical sociology.
Hinsdale, ILL. : Dryden press.

Ellen Doree Rosen. (1993). Improving Public Sector : Productivity Concepts and Practice.
Newbury Park: SAGE Publication. P.89 อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2547)
“แนวคิดทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ ในการให้บริการสาธารณะ” ใน
ประมวลสาระชุดวิชา แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 5
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

Friedlander and PioKle อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2547) “แนวคิดทฤษฎี และหลักการ
รัฐประศาสนศาสตร์ ในการให้บริการสาธารณะ” ใน ประมวลสาระชุดวิชา
แนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 5 นนทบุรี มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.

Georgopouls, Basit. S. and Tannenbaum. (1972). The hospital as an organization research
on health institution. The University of Michigan Ann Arbor. Michigan.

Gronroos, C. Developing Service Quality : Some Managerial Implications. Research report
presented at fifteenth annual conference of the European Marketing Academy,
Helsinki, Finland.

Kotler, P. (1973). *Journal of Retailing, Atmospherics as a Marketing Tool*.

Lovelock, C.H. *Managing Services : Marketing, Operations, and Human Resources*.

Prince, Thomas R. (1975). *Information Systems for management planning and control*. Home
wood, ILL: Richard D. Irwin.

Sabolo.Y. (1975) *The Service Industries*. Geneva, Switzerland: International Labor Office.

Steers, Richard M. (1975). *Managing effective organizations: An introduction*. Boston: Rent
Publishing.

Wolman, Benjamin B. (1973). Dictionary of Behavioral Science. New York : Van Nostrand
Reinhold.

Vroom, V.H. (1964). Work and Motivation. New York : John Wiley.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถาม (สำหรับพนักงาน กฟภ.)

เรื่อง การศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้องและตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ () 1. ต่ำกว่า 25 ปี () 2. 25 – 34 ปี
() 3. 35 – 44 ปี () 4. 45 – 54 ปี
() 5. 55 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() 1. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
() 3. อนุปริญญา / ปวส.
() 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี
4. ระดับพนักงาน
() 1. ระดับ 1 – 3
() 2. ระดับ 4 – 6
() 3. ระดับ 7
() 4. ระดับผู้บริหาร
5. ระยะเวลาในการทำงาน
() 1. ไม่เกิน 5 ปี () 2. 5 – 10 ปี
() 3. 11 – 15 ปี () 4. 16 – 20 ปี
() 5. 21 – 25 ปี () 6. 26 – 30 ปี
() 7. 31 ปีขึ้นไป

6. ลักษณะงาน

- () 1. ด้านการเงิน () 2. ด้านธุรการ
 () 3. ด้านบริการลูกค้า () 4. ด้านก่อสร้าง - บำรุงรักษา
 () 5. ด้านปฏิบัติการ () 6. ด้านคลังพัสดุ
 () 7. ด้านสถานีจ่ายไฟ

7. ท่านสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใด

- () 1. การไฟฟ้าจังหวัดอ่างทอง
 () 2. การไฟฟ้าอำเภอโพธิ์ทอง
 () 3. การไฟฟ้าอำเภอวิเศษชัยชาญ
 () 4. การไฟฟ้าอำเภอป่าโมก
 () 5. การไฟฟ้าอำเภอไชโย
 () 6. การไฟฟ้าอำเภอสามโก้
 () 7. การไฟฟ้าอำเภอแสวงหา

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้องและตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
บทบาทในการให้บริการ					
1. การไฟฟ้าที่ท่านปฏิบัติงานอยู่สามารถจัดหาหรือให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟ					
2. ในพื้นที่ให้บริการของการไฟฟ้าที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ไม่มีปัญหาเรื่องไฟดับ ไฟไม่พอใช้ หรือไฟตกบ่อย บ้างเป็นบางครั้ง					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
3. การไฟฟ้าที่ท่านปฏิบัติงานอยู่สามารถให้บริการผู้ใช้ไฟครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับด้านพลังงานไฟฟ้า					
4. การไฟฟ้าที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ได้ให้ผู้ใช้ไฟมีส่วนร่วมกับการไฟฟ้าทุกครั้ง ที่มีโอกาส					
5. การไฟฟ้ามีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการดำเนินการของการไฟฟ้า เช่น การแจ้งดับกระแสไฟฟ้าล่วงหน้า					
6. การไฟฟ้าสามารถแก้ปัญหาหรือชี้แจงให้กับผู้ใช้ไฟได้ทุกครั้งที่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า เช่น ตอบข้อข้องใจเกี่ยวกับค่าไฟแพง					
7. ปัญหาไฟฟ้าดับในพื้นที่ ที่ท่านให้บริการอยู่ มีสาเหตุและเหตุผลที่รับฟังได้					
กฎระเบียบในการให้บริการ 8. ระเบียบการในการขอใช้ไฟฟ้ามี่ขั้นตอนและการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน					
9. กำหนดการชำระค่ากระแสไฟฟ้าหลังจากส่งใบแจ้งหนี้ภายใน 7 วัน มีความเหมาะสมดีแล้ว					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
10. ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่การไฟฟ้าเรียกเก็บจากผู้รับบริการ อยู่ในอัตราที่เหมาะสม					
11. พนักงานการไฟฟ้าบางคนยังยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับมาก จนเกินไปทำให้การบริการผู้ใช้ไฟเกิดความล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก					
12. กฎระเบียบบางอย่างของการไฟฟ้าที่ใช้มาเป็นเวลานานแล้ว มีความล้าสมัย ไม่เหมาะสมที่จะให้บริการ สมควรปรับปรุงใหม่					
ระบบการให้บริการ 13. ในกรณีที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น ไฟดับ ไฟตก พนักงาน จะรีบออกไปแก้ไขในทันทีที่ได้รับแจ้ง					
14. การขอติดตั้งไฟใหม่ หรือขอใช้ไฟเพิ่ม พนักงานได้ให้คำแนะนำ ผู้ใช้ไฟสามารถเข้าใจขั้นตอนกระบวนการดำเนินการของการไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี					
15. การไฟฟ้าได้ติดตั้งป้าย แสดงกระบวนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เมื่อท่านอ่านแล้วสามารถ ปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
16. ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการในปัจจุบัน มีความเหมาะสมไม่มากจนเกินไป					
17. การให้บริการที่ทำการ ของการไฟฟ้า สามารถดำเนินการได้จนแล้วเสร็จภายในจุดเดียว					
การให้บริการของพนักงาน					
18. พนักงานได้ให้บริการผู้ใช้ไฟอย่าง เป็นกันเองและทั่วถึง					
19. พนักงานได้ให้บริการผู้ใช้ไฟ ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็น กันเอง					
20. พนักงานที่ปฏิบัติงานมีความ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อมี ผู้ใช้ไฟมาติดต่อ					
21. พนักงานผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน แก่ผู้ใช้ไฟ ได้ถูกต้อง เหมาะสมแล้ว					
22. พนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้ ไฟผู้มาติดต่อทุกรายเป็นอย่างดี ด้วย ความเสมอภาค					
23. อาคารสำนักงานของการไฟฟ้าฯ มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการ ให้บริการผู้ใช้ไฟ					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
24. ที่จอดรถที่การไฟฟ้าจัดให้กับผู้มาติดต่อใช้บริการมีเพียงพอ					
25. การไฟฟ้าฯ มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ					
26. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีเพียงพอ					

ตอนที่ 3 การประเมินประสิทธิผลการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ท่านเห็นว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับประสิทธิผล	
	มี	ไม่มี
	2	1
1. การไฟฟ้ามีการพัฒนารูปแบบและคุณภาพการให้บริการ อยู่ตลอดเวลา		
2. กฎระเบียบของการไฟฟ้า มีความยืดหยุ่น ทันสมัย ไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัวในการให้บริการ		
3. การให้บริการของการไฟฟ้ามีขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวก และสามารถให้บริการผู้มาติดต่อด้วยความรวดเร็ว		
4. การให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าฯ มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อเป็นอย่างดีและสุติธรรม		

ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับประสิทธิผล	
	มี	ไม่มี
	2	1
5. ทรัพยากรของการไฟฟ้าฯ เช่น อาคารสถานที่ พนักงาน วัสดุอุปกรณ์ มีความเพียงพอต่อการให้บริการ		
6. เมื่อผู้ใช้ไฟ มีปัญหาไม่เข้าใจในระเบียบขั้นตอน เอกสารหลักฐานต่างๆ พนักงานจะให้คำแนะนำที่ ถูกต้องและด้วยความเต็มใจ		
7. การให้บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ในแต่ละ ครั้งพนักงานจะดำเนินการแก้ไขด้วยเวลาอันรวดเร็ว		
8. พนักงานให้ความเป็นธรรมในการให้บริการด้านการ เข้ารับบริการตามลำดับก่อนหลัง		
9. ระเบียบของการไฟฟ้า มีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ สามารถเข้าใจได้ง่าย ปฏิบัติตามได้		
10. การให้บริการของการไฟฟ้า มีความทันสมัย เช่น การชำระเงินผ่านบริการเคาร์เตอร์เซอร์วิส		
11. การบริการ พีอีเอ คอล เซ็นเตอร์ 1129 (PEA Call Center 1129) สามารถช่วยให้ผู้ใช้ไฟติดต่อกับการ ไฟฟ้าฯ ได้ตลอดเวลา ทุกครั้งที่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ ไฟฟ้า		
12. การรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยไม่มีวันหยุดพัก กลางวันทำให้เกิดความสะดวกในการชำระเงิน สำหรับ ผู้ไม่มีเวลา		
13. การจดหน่วยและเรียกเก็บเงินของการไฟฟ้ามีความ สม่ำเสมอตามวันที่กำหนดทุกเดือน		
14. อาคารสถานที่ของการไฟฟ้า มีความสะอาดสวยงาม มีห้องน้ำ ที่นั่งรอคิวและที่จอดรถเพียงพอในการ ให้บริการ		

ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับประสิทธิผล	
	มี	ไม่มี
	2	1
15. การรับรู้ข่าวสารการให้บริการของการไฟฟ้าสามารถรับรู้ได้จากการไปติดต่อที่การไฟฟ้ามากกว่ารับรู้ทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์		

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถาม (สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า)

เรื่อง การศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้องและตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ
 - () 1. ต่ำกว่า 25 ปี () 2. 25 – 34 ปี
 - () 3. 35 – 44 ปี () 4. 45 – 54 ปี
 - () 5. 55 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 - () 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () 4. อนุปริญญา/ปวส.
 - () 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ
 - () 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - () 2. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัท
 - () 3. เกษตรกร
 - () 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 - () 5. ไม่ได้ประกอบอาชีพ
5. รายได้ต่อเดือน
 - () 1. ไม่เกิน 5,000 บาท
 - () 2. สูงกว่า 5,000 บาท แต่ไม่เกิน 15,000 บาท
 - () 3. สูงกว่า 15,000 บาท แต่ไม่เกิน 25,000 บาท
 - () 4. สูงกว่า 25,000 บาท

6. ท่านมาติดต่อขอรับบริการด้านใด

- () 1. ขอใช้ไฟฟ้า () 2. ชำระค่ากระแสไฟฟ้า
 () 3. แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง () 4. โอน เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า
 () 5. เพิ่ม - ลด ขนาดมิเตอร์ () 6. ยกเลิกการใช้ไฟ
 () 7. ขอคำปรึกษาข้อมูลในการใช้ไฟฟ้า

7. ท่านมาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใด

- () 1. การไฟฟ้าจังหวัดอ่างทอง () 2. การไฟฟ้าอำเภอโพธิ์ทอง
 () 3. การไฟฟ้าอำเภอวิเศษชัยชาญ () 4. การไฟฟ้าอำเภอป่าโมก
 () 5. การไฟฟ้าอำเภอไชโย () 6. การไฟฟ้าอำเภอสามโก้
 () 7. การไฟฟ้าอำเภอแสวงหา

ตอนที่ 2 ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในจังหวัดอ่างทอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้องและตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
บทบาทในการให้บริการ					
1. การไฟฟ้าที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการสามารถจัดหาหรือให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าเพียงพอต่อความต้องการของท่าน					
2. ในพื้นที่ให้บริการของการไฟฟ้าที่ท่านอาศัยอยู่ไม่มีปัญหาเรื่องไฟดับไฟไม่พอใช้ หรือไฟตกบ่อย					
3. การไฟฟ้าสามารถให้บริการท่านครอบคลุมทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านพลังงานไฟฟ้า					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
4. ท่านสามารถเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของการไฟฟ้าทุกครั้งที่มีโอกาส					
5. การไฟฟ้ามีการประชาสัมพันธ์ให้ท่านทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการดำเนินการของการไฟฟ้า เช่น การแจ้งดับกระแสไฟฟ้าล่วงหน้า					
6. การไฟฟ้าสามารถแก้ปัญหาหรือชี้แจงให้ท่านได้ทุกครั้งที่ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า เช่น ตอบข้อข้องใจเกี่ยวกับค่าไฟแพง					
7. คำชี้แจงในเรื่องปัญหาไฟดับในพื้นที่ ที่ท่านใช้บริการอยู่ มีสาเหตุและเหตุผลที่รับฟังได้					
กฎระเบียบในการให้บริการ 8. ระเบียบการในการขอใช้ไฟฟ้ามีขั้นตอนและการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนมากนัก					
9. กำหนดการชำระค่ากระแสไฟฟ้าหลังจากท่านได้รับใบแจ้งหนี้ไม่เกิน 7 วัน มีความเหมาะสมดีแล้ว					
10. ค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่การไฟฟ้าเรียกเก็บจากท่าน อยู่ในอัตราที่เหมาะสม มีความสมเหตุสมผล					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
11. พนักงานการไฟฟ้าฯ ยังยึดติดกับ กฎระเบียบข้อบังคับมากจนเกินไปทำ ให้การบริการผู้ใช้ไฟเกิดความล่าช้า					
12. กฎระเบียบบางอย่างของการ ไฟฟ้าที่ใช้มาเป็นเวลานานแล้วไม่ เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ค่อนข้างล้าสมัย เห็นสมควรปรับปรุง ใหม่					
ระบบการให้บริการ 13. ในกรณีที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น ไฟดับ ไฟตก ท่านเชื่อว่า พนักงาน จะรีบออกไปแก้ไขในทันทีที่ได้รับ แจ้ง					
14. เมื่อท่านมาขอติดตั้งไฟใหม่ หรือ ขอใช้ไฟเพิ่ม พนักงานได้ให้ คำแนะนำ ท่านสามารถเข้าใจขั้นตอน กระบวนการเนิการของการไฟฟ้าได้ เป็นอย่างดี					
15. การไฟฟ้าได้ติดตั้งป้าย แสดง ขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เมื่อท่านอ่านแล้วสามารถ ปฏิบัติตาม ได้อย่างถูกต้อง					
16. ขั้นตอนและระยะเวลาในการ ให้บริการของการไฟฟ้า ในทุกๆ เรื่อง มีความเหมาะสมไม่มาก เกินไป					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
17. ในปัจจุบัน การมาติดต่อขอรับ บริการที่การไฟฟ้า สามารถ ดำเนินการให้ตามที่ท่านต้องการได้ จนแล้วเสร็จ ภายในจุดเดียว					
การให้บริการของพนักงาน 18. พนักงานได้ให้บริการท่านอย่าง เป็นกันเองและทั่วถึง					
19. พนักงานสามารถให้บริการผู้ใช้ ไฟ ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง					
20. พนักงานที่ปฏิบัติงานมีความ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อมี ผู้ใช้ไฟมาติดต่อ					
21. พนักงานผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน แก่ผู้ใช้ไฟชัดเจนเข้าใจง่าย ถือว่า เหมาะสมแล้ว					
22. พนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้ ไฟผู้มาติดต่อทุกรายเท่าเทียมกัน และ ให้บริการเป็นอย่างดี					
ความพอเพียงด้านทรัพยากร 23. อาคารสำนักงานของการไฟฟ้าฯ มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการ ให้บริการผู้ใช้ไฟ					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
	5	4	3	2	1
24. ที่จอครถที่การไฟฟ้าจัดให้กับผู้มา ติดต่อใช้บริการมีความสะดวก และ เพียงพอ					
25. การไฟฟ้าฯ มีจำนวนพนักงาน เพียงพอในการให้บริการท่าน					
26. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ แก่ท่านมีความทันสมัยและมีจำนวน เพียงพอ					

ตอนที่ 3 การประเมินประสิทธิผลการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องหน้าข้อความที่ท่านเห็นว่า มีประสิทธิผลหรือไม่มี
โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับประสิทธิผล	
	มี	ไม่มี
	2	1
1. การไฟฟ้ามีการพัฒนารูปแบบและคุณภาพการ ให้บริการ อยู่ตลอดเวลา		
2. กฎระเบียบของการไฟฟ้า มีความยืดหยุ่น ทันสมัย ไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัวในการให้บริการ สามารถ ดำเนินการได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว		
3. การให้บริการของการไฟฟ้ามีขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวก และสามารถให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว		

ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับประสิทธิผล	
	มี	ไม่มี
	2	1
4. การให้บริการของพนักงานการไฟฟ้า มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อเป็นอย่างดี		
5. ทรัพยากรของการไฟฟ้าฯ เช่น อาคารสถานที่ พนักงาน วัสดุอุปกรณ์ มีความเพียงพอต่อการให้บริการ		
6. เมื่อท่านมีปัญหา ไม่เข้าใจในระเบียบขั้นตอนเอกสารหลักฐานต่างๆ พนักงานจะให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ		
7. การให้บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ในแต่ละครั้งพนักงานจะดำเนินการแก้ไขด้วยเวลาอันรวดเร็ว		
8. พนักงานให้ความเป็นธรรมในการให้บริการด้านการเข้ารับบริการตามลำดับก่อนหลัง		
9. ระเบียบของการไฟฟ้า มีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ สามารถเข้าใจได้ง่าย ปฏิบัติตามได้		
10. เทคโนโลยีการให้บริการของการไฟฟ้า มีความทันสมัย เช่น การชำระเงินผ่านบริการผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส ทำให้ท่านได้รับความสะดวก		
11. การบริการ พีอีเอ คอล เซ็นเตอร์ 1129 (PEA Call Center 1129) สามารถช่วยให้ท่านติดต่อกับการไฟฟ้าได้ตลอดเวลา ทุกครั้งที่ท่านมีปัญหากับการใช้ไฟฟ้า		

ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการ	ระดับประสิทธิผล	
	มี	ไม่มี
	2	1
12. การรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยไม่มีการหยุดพักกลางวันทำให้เกิดความสะดวกรในการชำระเงิน สำหรับผู้ไม่มีเวลา		
13. การจดหน่วยและเรียกเก็บเงินของการไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอตามวันที่กำหนดทุกเดือน		
14. อาคารสถานที่ของการไฟฟ้า มีความสะอาดสวยงาม มีห้องน้ำ ที่นั่งรอคิว และที่จอดรถเพียงพอในการให้บริการ		
15. การรับรู้ข่าวสารการให้บริการของการไฟฟ้าสามารถรับรู้ได้จากการไปติดต่อที่การไฟฟ้ามากกว่ารับรู้ทางสื่ออื่นๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์		

ภาคผนวก ข
ค่า OIC ของแบบสอบถาม

ตารางแสดงค่า IOC แบบสอบถามเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน
จังหวัดอ่างทอง ของพนักงานการไฟฟ้า

ตัวบ่งชี้	ข้อความ	คะแนน/ผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่า IOC
		1	2	3	4	5	
1. บทบาทในการให้บริการ	1.1 การไฟฟ้าที่ท่านปฏิบัติงานอยู่สามารถจัดหาหรือให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟ	+1	+1	+1	+1	+1	1
	1.2. ในพื้นที่ให้บริการของการไฟฟ้าที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีปัญหาเรื่องไฟดับ ไฟไม่พอใช้หรือไฟตกบ่อย บ้างเป็นบางครั้ง	+1	+1	+1	+1	+1	1
	1.3 การไฟฟ้าที่ท่านปฏิบัติงานอยู่สามารถให้บริการผู้ใช้ไฟครอบคลุมทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านพลังงานไฟฟ้า	0	0	+1	+1	+1	0.6
	1.4. การไฟฟ้าที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ ได้ให้ผู้ใช้ไฟมีส่วนร่วมกับการไฟฟ้าทุกครั้ง ที่มีโอกาส	+1	0	+1	+1	+1	0.8
	1.5 การไฟฟ้ามีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการดำเนินการของการไฟฟ้า เช่น การแจ้งดับกระแสไฟฟ้างวดหน้า	+1	+1	+1	+1	+1	1
	1.6. . การไฟฟ้าสามารถแก้ปัญหาหรือชี้แจงให้กับผู้ใช้ไฟได้ทุกครั้งที่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า เช่น ตอบข้อข้องใจเกี่ยวกับค่าไฟแพง	+1	+1	+1	+1	+1	1
	1.7. ปัญหาไฟฟ้างวดในพื้นที่ ที่ท่านให้บริการอยู่ มีสาเหตุและเหตุผลที่รับฟังได้	+1	+1	+1	+1	+1	1
2. กฏระเบียบในการให้บริการ	2.1. ระเบียบการในการขอใช้ไฟฟ้ามียกขึ้นตอนและการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	+1	+1	1
	2.2. . กำหนดการชำระค่ากระแสไฟฟ้าหลังจากส่งใบแจ้งหนี้ภายใน 7 วัน มีความเหมาะสมดีแล้ว	+1	+1	+1	+1	+1	1

ตัวบ่งชี้	ข้อความ	คะแนน/ผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่า IOC
		1	2	3	4	5	
	2.3. ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่การไฟฟ้าเรียกเก็บจากผู้รับบริการ อยู่ในอัตราที่เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	1
	2.4. พนักงานการไฟฟ้า ฯ บางคนยังยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับมากจนเกินไปทำให้การบริการผู้ใช้ไฟเกิดความล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวก	+1	+1	+1	+1	+1	1
	2.5 กฎระเบียบบางอย่างของการไฟฟ้าที่ใช้มาเป็นเวลานานแล้ว มีความล้าสมัย ไม่เหมาะสมที่จะให้บริการ สมควรปรับปรุงใหม่	0	+1	+1	+1	+1	0.8
3. ระบบการให้บริการ	3.1 ในกรณีที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น ไฟดับ ไฟตก พนักงานจะรีบออกไปแก้ไขในทันทีที่ได้รับแจ้ง	+1	+1	+1	+1	+1	1
	3.2 การขอติดตั้งไฟใหม่ หรือขอใช้ไฟเพิ่ม พนักงานได้ให้คำแนะนำ ผู้ใช้ไฟสามารถเข้าใจขั้นตอนกระบวนการดำเนินการของการไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1	+1	1
	3.3 การไฟฟ้าได้ติดตั้งป้ายแสดงกระบวนการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเมื่อท่านอ่านแล้วสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	+1	1
	3.4 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการในปัจจุบัน มีความเหมาะสม ไม่มากจนเกินไป	+1	+1	+1	+1	+1	1
	3.5 การให้บริการที่ทำการของการไฟฟ้าสามารถดำเนินการได้จนแล้วเสร็จ ภายในจุดเดียว	+1	0	0	+1	+1	0.6
4. การให้บริการของพนักงาน	4.1 พนักงานได้ให้บริการผู้ใช้ไฟอย่างเป็นกันเองและทั่วถึง	+1	+1	+1	+1	+1	1

ตัวบ่งชี้	ข้อความถาม	คะแนน/ผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่า
		1	2	3	4	5	IOC
	4.2 พนักงานสามารถให้บริการผู้ใช้ไฟ ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นกันเอง	+1	+1	+1	+1	+1	1
	4.3 พนักงานที่ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อมีผู้ใช้ไฟมาติดต่อ	+1	+1	+1	+1	+1	1
	4.4 พนักงานผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน แก่ผู้ใช้ไฟ ได้ถูกต้อง เหมาะสมแล้ว	+1	+1	+1	+1	+1	1
	4.5 พนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้ไฟผู้มาติดต่อทุกรายเป็นอย่างดี ด้วยความเสมอภาค	+1	+1	+1	+1	+1	1
5. ความพอใจเพียงด้านทรัพยากร	5.1 อาคารสำนักงานของการไฟฟ้าฯ มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟ	+1	0	+1	+1	+1	0.8
	5.2 ที่จอดรถที่การไฟฟ้าฯ จัดให้กับผู้มาติดต่อใช้บริการมีความเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	1
	5.3 การไฟฟ้าฯ มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1
	5.4 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการมีเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	1
6. ระดับประสิทธิผลการให้บริการ	6.1 การไฟฟ้าฯ มีการพัฒนารูปแบบและคุณภาพการให้บริการ อยู่ตลอดเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.2 กฎระเบียบของการไฟฟ้าฯ มีความยืดหยุ่น ทันสมัย ไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัวในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.3 การให้บริการของการไฟฟ้าฯ มีขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวก และสามารถให้บริการผู้มาติดต่อด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	1

ตัวบ่งชี้	ข้อความ	คะแนน/ผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่า IOC
		1	2	3	4	5	
	6.4 การให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าฯ มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อเป็นอย่างดีและยุติธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.5 ทรัพยากรของการไฟฟ้าฯ เช่น อาคาร สถานที่ พนักงาน วัสดุอุปกรณ์ มีความเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.6 เมื่อผู้ใช้ไฟ มีปัญหาในระเบียบขั้นตอนเอกสารหลักฐานต่างๆ พนักงานจะให้คำแนะนำที่ถูกต้องและด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.7 การให้บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ในแต่ละครั้งพนักงานจะดำเนินการแก้ไขด้วยเวลาอันรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.8 พนักงานให้ความเป็นธรรมในการให้บริการด้านการเข้ารับบริการตามลำดับก่อนหลัง	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.9 ระเบียบของการไฟฟ้า มีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ สามารถเข้าใจได้ง่าย ปฏิบัติตามได้	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.10 การให้บริการของการไฟฟ้า มีความทันสมัย เช่น การชำระเงินผ่านบริการผ่านแกนเตอร์เซอร์วิส	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.11 การบริการ พีอีเอ คอล เซ็นเตอร์ 1129 (PEA Call Center 1129) สามารถช่วยให้ผู้ใช้ไฟ ติดต่อกับการไฟฟ้าฯ ได้ตลอดเวลา ทุกครั้งที่ท่านมีปัญหากับการใช้ไฟฟ้า	+1	+1	+1	+1	+1	1

ตัวบ่งชี้	ข้อความ	คะแนน/ผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่า IOC
		1	2	3	4	5	
	6.12 การรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยไม่มีเหตุหยุดพักกลางวันทำให้เกิดความสะดวกในการชำระเงิน สำหรับผู้ไม่มีเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.13 การจดหน่วยและเรียกเก็บเงินของการไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอตามวันที่กำหนดทุกเดือน	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.14 อาคารสถานที่ของการไฟฟ้า มีความสะอาดสวยงามมีห้องน้ำ ที่นั่งรอคิว และที่จอดรถเพียงพอในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.15. การรับรู้ข่าวสารการให้บริการของการไฟฟ้าสามารถรับรู้ได้จากการไปติดต่อที่การไฟฟ้ามากกว่ารับรู้ทางสื่อ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์	+1	+1	+1	+1	+1	1
	คะแนนเฉลี่ยรวม						0.96

ตารางแสดงค่า IOC แบบสอบถามเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน
จังหวัดอ่างทองของผู้ใช้ไฟ

ตัวบ่งชี้	ข้อความถาม	คะแนน/ผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่า IOC
		1	2	3	4	5	
1. บทบาทในการให้บริการ	1.1 การไฟฟ้าที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการสามารถจัดหาหรือให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าเพียงพอต่อความต้องการของท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	1
	1.2. ในพื้นที่ให้บริการของการไฟฟ้าที่ท่านอาศัยอยู่ไม่มีปัญหาเรื่องไฟดับ ไฟไม่พอใช้ หรือไฟตกบ่อย	+1	+1	+1	+1	+1	1
	1.3. การไฟฟ้าสามารถให้บริการท่านครอบคลุมทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับด้านพลังงานไฟฟ้า	0	0	+1	+1	+1	0.6
	1.4. ท่านสามารถเข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของการไฟฟ้าทุกครั้งที่มีโอกาส	+1	0	+1	+1	+1	0.8
	1.5. การไฟฟ้ามีการประชาสัมพันธ์ให้ท่านทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการดำเนินการของการไฟฟ้า เช่น การแจ้งดับกระแสไฟฟ้าง่วงหน้า	+1	+1	+1	+1	+1	1
	1.6. การไฟฟ้าสามารถแก้ปัญหาหรือชี้แจงให้ท่านได้ทุกครั้งที่ท่านมีปัญหายุ่งยากเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า เช่น ตอบข้อข้องใจเกี่ยวกับค่าไฟแพง	+1	+1	+1	+1	+1	1
2. ภาวะเทียบในการให้บริการ	2.1. ระเบียบการในการขอใช้ไฟฟ้ามีขั้นตอนและการดำเนินการที่ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อนมากนัก	+1	+1	+1	+1	+1	1
	2.2. กำหนดการชำระค่ากระแสไฟฟ้าหลังจากท่านได้รับใบแจ้งหนี้ไม่เกิน 7 วัน มีความเหมาะสมดีแล้ว	+1	+1	+1	+1	+1	1

ตัวบ่งชี้	ข้อความคำถาม	คะแนน/ผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่า IOC
		1	2	3	4	5	
	2.3. ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่การไฟฟ้าเรียกเก็บจากท่านอยู่ในอัตราที่เหมาะสม มีความสมเหตุสมผล	+1	+1	+1	+1	+1	1
	2.4. พนักงานการไฟฟ้าฯ ยังยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับมากจนเกินไปทำให้การบริการผู้ใช้ไฟเกิดความล่าช้า	+1	+1	+1	+1	+1	1
	2.5 กฎระเบียบบางอย่างของการไฟฟ้าที่ใช้มาเป็นเวลานานแล้วไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ ปัจจุบันค่อนข้างล้าสมัย ควรปรับปรุงใหม่	0	+1	+1	+1	+1	0.8
3. ระบบการให้บริการ	3.1 ในกรณีที่เกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น ไฟดับ ไฟตก ท่านเชื่อว่าพนักงาน กฟภ. จะรีบออกไปแก้ไขในทันทีที่ได้รับแจ้ง	+1	+1	+1	+1	+1	1
	3.2 เมื่อท่านมาขอติดตั้งไฟใหม่ หรือขอใช้ไฟเพิ่ม พนักงานได้ให้คำแนะนำ ท่านสามารถเข้าใจขั้นตอน กระบวนการเนื้องานของการไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1	+1	1
	3.3 การไฟฟ้าได้ติดตั้งป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เมื่อท่านอ่านแล้วสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	+1	1
	3.4 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการของ กฟภ. ในทุก ๆ เรื่อง มีความเหมาะสมไม่มากเกินไป	+1	+1	+1	+1	+1	1
	3.5 ในปัจจุบันการมาติดต่อขอรับบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถดำเนินการให้ตามที่ท่านต้องการได้จนแล้วเสร็จภายในจุดเดียว	+1	0	0	+1	+1	0.6

ตัวบ่งชี้	ข้อความคำถาม	คะแนน/ผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่า IOC
		1	2	3	4	5	
4. การให้บริการของพนักงาน	4.1 พนักงานได้ให้บริการท่านอย่างเป็นกันเองและทั่วถึง	+1	+1	+1	+1	+1	1
	4.2 พนักงานให้บริการผู้ใช้ไฟ ด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นกันเอง	+1	+1	+1	+1	+1	1
	4.3 พนักงานที่ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเมื่อมีผู้ใช้ไฟมาติดต่อ	+1	+1	+1	+1	+1	1
	4.4 พนักงานผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำที่แจ่มเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้ใช้ไฟ ชัดเจน เข้าใจง่าย ถือว่าเหมาะสมแล้ว	+1	+1	+1	+1	+1	1
	4.5 พนักงานให้ความสำคัญกับผู้ใช้ไฟผู้มาติดต่อทุกรายเท่าเทียมกัน และให้บริการเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1	+1	1
5. ความพอเพียงด้านทรัพยากร	5.1 อาคารสำนักงานของการไฟฟ้าฯ มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟ	+1	0	+1	+1	+1	0.8
	5.2 ที่จอดรถที่การไฟฟ้าจัดให้กับผู้มาติดต่อใช้บริการมีความสะดวก และเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	1
	5.3 การไฟฟ้าฯ มีจำนวนพนักงานเพียงพอในการให้บริการท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	1
	5.4 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการแก่ท่านมีความทันสมัยและมีจำนวนเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	1
6. ระดับประสิทธิผลการให้บริการ	6.1 การไฟฟ้ามีการพัฒนารูปแบบและคุณภาพการให้บริการ อยู่ตลอดเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.2 กฎระเบียบของการไฟฟ้า มีความยืดหยุ่น ทันสมัยไม่ยุ่งยากมีความคล่องตัวในการให้บริการสามารถดำเนินการได้สำเร็จอย่างรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	1

ตัวบ่งชี้	ข้อความคำถาม	คะแนน/ผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่า IOC
		1	2	3	4	5	
	6.3 การให้บริการของการไฟฟ้ามีขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวก และสามารถให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.4 การให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าฯ มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้ความสำคัญกับลูกค้าติดต่อเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.5 ทรัพยากรของการไฟฟ้าฯ เช่น อาคาร สถานที่ พนักงาน วัสดุอุปกรณ์ มีความเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.6 เมื่อท่านมีปัญหา ไม่เข้าใจในระเบียบ ขั้นตอนเอกสารหลักฐานต่างๆ พนักงานจะให้คำแนะนำด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.7 การให้บริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ในแต่ละครั้งพนักงานจะดำเนินการแก้ไขด้วยเวลาอันรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.8 พนักงานให้ความเป็นธรรมในการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.9 ระเบียบของการไฟฟ้า มีความชัดเจน ไม่คลุมเครือ สามารถเข้าใจได้ง่าย ปฏิบัติตามได้	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.10 เทคโนโลยีการให้บริการของการไฟฟ้า มีความทันสมัย เช่น การชำระเงินผ่านบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ทำให้ท่านได้รับความสะดวก	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.11 การบริการ พีอีเอ คอล เซ็นเตอร์ 1129 (PEA Call Center 1129) สามารถช่วยให้ท่านติดต่อกับการไฟฟ้าฯ ได้ตลอดเวลา ทุกครั้งที่ท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า	+1	+1	+1	+1	+1	1

ตัวบ่งชี้	ข้อความคำถาม	คะแนน/ผู้ทรงคุณวุฒิ					ค่า IOC
		1	2	3	4	5	
	6.12 การรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยไม่มีกรหยุดพักกลางวันทำให้เกิดความสะดวกในการชำระเงิน สำหรับผู้ไม่มีเวลา	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.13 การจดหน่วยและเรียกเก็บเงินของการไฟฟ้ามีความสม่ำเสมอตามวันที่กำหนดทุกเดือน	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.14 อาคารสถานที่ของการไฟฟ้า มีความสะอาด สวยงาม มีห้องน้ำ ที่นั่งรอคิว และที่จอดรถเพียงพอในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6.15. การรับรู้ข่าวสารการให้บริการของการไฟฟ้าสามารถรับรู้ได้จากการไปติดต่อที่การไฟฟ้ามากกว่ารับรู้ทางสื่ออื่น ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หรือหนังสือพิมพ์	+1	+1	+1	+1	+1	1
	คะแนนเฉลี่ยรวม						0.96

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ที่ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้พิจารณาความ
ตรงเชิงเนื้อหา ในช่วงระหว่างวันที่ 8-15 ธันวาคม 2550 ได้แก่

1. นายสุชีพ สุวัฒน์คุปต์ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง
2. นายเจริญ วารินศิริรักษ์ ผู้ช่วยผู้จัดการ เทคนิค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง
3. นายมนตรี หวังตระกูล ผู้ช่วยผู้จัดการ บริหาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง
4. นายเกรียงศักดิ์ จิตตะนะวิบูลย์ ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอไชโย
5. รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงษ์ มีสมนัย สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมมาธิราช

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายศุภชัย อินสุวรรณ
วัน เดือน ปีเกิด	20 ธันวาคม พ.ศ. 2508
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏราชนครินทร์ พ.ศ. 2543
สถานที่ทำงาน	การไฟฟ้าสาขาย่อยอำเภอไชโย จังหวัดอ่างทอง
ตำแหน่ง	พนักงานช่างระดับ 6