



การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง
ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

SATISFACTIONS OF ELECTRICAL USERS IN NANGRONG
MUNICIPALITY TOWARDS THE METER-READING ACCURACY
TOTALIZATION OF NANGRONG DISTRICT PROVINCIAL
ELECTRICITY AUTHORITY IN BURIRAM PROVINCE

ภาคินพนธ์
ของ
สำคัญ สยามประโคน


เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์


ธันวาคม 2552

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์




คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาภาคินิพนธ์ของ
นายสำคัญ สยามประโคน เรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน)


.....กรรมการควบคุม
(รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์)


.....กรรมการควบคุม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประกิจ จันตะเทียน)


.....กรรมการสอบ
(ดร. สุนันท์ เสนารัตน์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับภาคินิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุเทียม ละอองทอง)

วันที่.....เดือน..... 9 ธ.ค. 2552พ.ศ. 2552

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์		
ผู้วิจัย	สำคัญ สุขามประโคน		
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ประจักษ์ คะเนวัน	ประธานกรรมการ	
	รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์	กรรมการ	
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ รามฤทธิ์	กรรมการ	
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต	สาขา	รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	ปีที่พิมพ์	2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มประชากร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ เครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน แล้วทำการสุ่มด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถามมี 3 ลักษณะ คือ แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบปลายเปิด (Open ended Form) แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9579 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ คือ ด้านการแจ้งค่าไฟฟ้า และด้านระบบการจดหน่วย ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมอื่น ๆ ของผู้ใช้ไฟฟ้า คือ ให้มีความรอบคอบในการจดหน่วยให้ถูกต้อง ไฟฟ้าดับบ่อยและไฟฟ้าตกให้รีบแก้ไข ก่อนระงับการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้แจ้งเจ้าของบ้านทราบก่อน และ ค่าไฟฟ้าแพง

TITLE	Satisfactions of Electrical Users in Nangrong Municipality towards the Meter-Reading Accuracy Totalization of Nangrong District Provincial Electricity Authority in Buriram Province		
AUTHOR	Samkhan Siamprakhon		
ADVISORS	Associate Professor Prajan Kanawan		Thesis Advisor
	Associate Professor Prasit Suvannarak		Co-advisor
	Assistant Professor Wuttinan Ramrit		Co-advisor
DEGREE	Master of Public Administration	MAJOR	Public Administration
SCHOOL	Buriram Rajabhat University	YEAR	2009

ABSTRACT

The purpose of this study was to investigate the satisfactions of electrical users in Nangrong Municipality towards the meter-reading accuracy totalization of Nangrong District Provincial Electricity Authority in Buriram Province. The subjects were 379 people, selected by using the Table of Krejcie & Morgan and accidental sampling, respectively. The research instrument was a 3-part questionnaire including checklist, rating scale, and open form with its reliability at 0.9579. The collected data were analyzed by percentage, mean and standard deviation. The results were as follows:

1. The satisfactions of electrical users in Nangrong Municipality towards the meter-reading accuracy totalization of the Nangrong District Provincial Electricity Authority both as a whole and in each aspect were at "medium" levels. The average scores ranked from the highest to lowest were totalization and the meter-reading accuracy, respectively.
2. The additional suggestions of electrical users were that the electrical staff should: 1) be careful in the meter-reading; 2) be hurry to repair when the electricity current is off and low; and 3) inform the electrical users in advance before the electricity is cut off; and 4) the electricity bill is expensive.

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและ
แจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วย
ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ประจักษ์
คะเนวัน ประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ พร้อมด้วย รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์
ดร.สุนันท์ เสนารัตน์ กรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข
ข้อบกพร่องต่างๆ ของการวิจัยมาโดยตลอดอย่างละเอียดทุกขั้นตอน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ
เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และที่ปรึกษา ซึ่งประกอบด้วย
ดร.ผดุงชาติ ชังดี คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ จีวัฒนา หัวหน้าสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ นายสุเชษฐ นันทอง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดบุรีรัมย์ และนายธนัญชัย ภักดีศรีคน ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัด
บุรีรัมย์ ที่ได้กรุณาตรวจแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย ให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ
ทำให้ภาคนิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคุณณาจารย์และบุคลากรบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ทุก
ท่าน เพื่อน ๆ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ 8 ทุกคน ที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือ
ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา และเป็นกำลังใจให้เสมอมา

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและช่วยเหลือ
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ คุณปู่ คุณย่า คุณตา คุณยาย และ
ภรรยา รวมถึงครูอาจารย์ที่สั่งสอนอบรม ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีได้กล่าวถึง ที่ส่งเสริม
สนับสนุนในการศึกษาเล่าเรียน ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจจนผู้วิจัยได้รับความสำเร็จในวันนี้
คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาระดับนี้ ขอมอบแด่คุณณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา
ความรู้แก่ผู้วิจัย

สำคัญ สยามประโคน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล.....	20
การไฟฟ้าในประเทศไทย.....	25
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	28
บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	51
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	51
วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
สรุปผลการวิจัย.....	52
อภิปรายผล.....	53
ข้อเสนอแนะ.....	56
ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้.....	56
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป.....	57
บรรณานุกรม.....	58
ภาคผนวก.....	62
ผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	64
ผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในงานวิจัย.....	69
ผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม.....	71
ผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	73
ผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	80
ประวัติย่อของผู้วิจัย	81

ตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์.....	42
2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรองจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม 2 ด้าน.....	45
3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นรายข้อ.....	46
4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นรายข้อ.....	48
5 คำร้อยละของข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชน ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม.....	50

ภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- 1 ผังโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองจอง จังหวัดบุรีรัมย์

31

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จัดตั้งเป็นรัฐวิสาหกิจสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2535 และ พ.ศ. 2543 เพื่อดำเนินการด้านบริการกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ โดยแบ่งเขตการให้บริการเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ ภาคละ 3 เขต รวมเป็น 12 เขตทั่วประเทศ ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการทั่วประเทศมากกว่า 5 แสนตารางกิโลเมตร ปัจจุบันหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าใช้แล้วคิดเป็นร้อยละ 99.1 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าประมาณ 12.3 ล้านราย และความต้องการพลังงานไฟฟ้า 12,878 เมกะวัตต์ เป้าหมายที่สำคัญของการให้บริการข้างต้นเพื่อให้ประชาชนของทุก ๆ ภาคมีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ และได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ (รายงานประจำปีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2549 : 4)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กที่อยู่ในเขตชุมชนเมือง โดยได้เริ่มทดลองใช้ระบบนี้ปลายปี พ.ศ. 2546 ในเขตพื้นที่ของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อย สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2547 ได้ทดลองใช้ที่การไฟฟ้าอำเภออ้อมน้อย สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม และในปี พ.ศ. 2548 ได้ดำเนินการขยายระบบงานดังกล่าว ไปยังการไฟฟ้าที่เหลืออีกทั่วประเทศ โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เริ่มใช้ระบบงานใหม่นี้เฉพาะในเขตชุมชนเมืองนางรอง ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป (แผนปฏิบัติการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2548: 3)

แต่เดิมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการจ้างตัวแทนออกไปจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า และกลับมาพิมพ์ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า จากนั้นจึงให้ตัวแทนเก็บเงินไปเก็บเงินกับผู้ใช้ไฟฟ้าถึงบ้านของผู้ใช้ไฟฟ้า ข้อดี คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือที่ตัวแทนจุดบริการต่างๆ ข้อเสียคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าการจดหน่วยถูกต้องหรือไม่ และไม่ทราบจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จะต้องชำระล่วงหน้า ส่วนระบบงานใหม่นี้ จะให้ตัวแทนออกไปจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า และพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า ส่งให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า หรือใส่กล่องแจ้งไว้ที่หน้าบ้านทันที ข้อดี คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้าได้ทันที เนื่องจากมีวันที่ , เวลาที่จดหน่วย , จำนวนหน่วยการใช้ไฟฟ้า , จำนวนเงินค่าไฟฟ้า

รวมทั้งวันครบกำหนดการชำระเงิน ข้อเสีย คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องเดินทางไปชำระเงินที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตัวแทนจุดบริการ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด หรือที่การสื่อสารแห่งประเทศไทย เนื่องจากตัวแทนจุดหน่วยจะไม่รับชำระเงินค่าไฟฟ้ากับผู้ใช้ไฟฟ้า การบริการระบบใหม่นี้ดำเนินการมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2546 ซึ่งยังไม่เคยประเมินจากผู้ใช้บริการว่าได้รับความสะดวกสบายหรือความพึงพอใจในการรับบริการระบบใหม่นี้มากนักน้อยเพียงใด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรองที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำเสนอต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนในการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า รวมถึงขั้นตอนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า อีกทั้งเพื่ออำนวยความสะดวก และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ายิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า รวมถึงขั้นตอนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เป็นสารสนเทศนำไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการด้านการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า รวมถึงขั้นตอนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตอื่นๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบการจดหน่วย และด้านการแจ้งค่าไฟฟ้า

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวนที่ติดตั้งมิเตอร์ 8,502 ราย (รายงานเดือนมีนาคม พ.ศ.2552 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างจาก ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ เครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 ราย แล้วทำการสุ่มแบบบังเอิญ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้นิยามศัพท์เฉพาะเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการ ในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ความรู้สึกพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้บริการแก่ประชาชน 2 ด้าน ได้แก่

2.1 ระบบการจดหน่วย หมายถึง การจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการนำข้อมูลจากที่ได้จากการอ่านหน่วยเข้าไปประมวลผลในเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก

2.2 การแจ้งค่าไฟฟ้า หมายถึง การส่งพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าออกมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กหลังจากนำข้อมูลจากที่ได้จากการอ่านหน่วยเข้าไปประมวลผลในเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กแล้ว ซึ่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าจะมีรายละเอียดดังนี้ หน่วยการใช้ไฟฟ้าที่อ่านได้ ทั้งก่อนและหลังจากอ่านหน่วย จำนวนหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง จำนวนเงินค่าไฟฟ้า วัน - เวลาที่จดหน่วย และวันที่ครบกำหนดชำระเงิน เป็นต้น แล้วนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ได้ส่งให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ทั้งจัดส่งด้วยตนเองหรือนำไปใส่ไว้ในกล่องรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่จัดไว้ให้ ซึ่งเป็นระบบใหม่ในการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่นำมาทดลองใช้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง

3. ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ประชาชนที่ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กที่อยู่ในเขตชุมชนเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ และเป็นผู้ชำระค่าไฟฟ้าด้วยตนเอง

4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง องค์กรที่ประกอบกิจการและให้บริการในด้านการผลิต จัดหา จัดส่งและจำหน่ายพลังงาน ไฟฟ้าให้แก่ลูกค้าประเภทบ้านอยู่อาศัยส่วนราชการ ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ครอบคลุมพื้นที่ 73 จังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ รวมทั้งตามแนวชายแดนของประเทศเพื่อนบ้าน

5. สำนักงานการไฟฟ้า หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

6. ตัวแทนจดหน่วย หมายถึง ตัวแทนของบริษัทที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้จ้างมาให้ดำเนินการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ตามอาคารบ้านเรือนของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี โดยนำมากล่าวเพื่อกำหนดกรอบในการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
4. แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล
5. การไฟฟ้าในประเทศไทย
6. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
7. บริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ซึ่งมีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายไว้ต่างกักันดังนี้

นริษา นราศรี (2544. : 28) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความต้องการทางร่างกาย มีความรุนแรงในตัวบุคคล ในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกายเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัยเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคง แล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้น เพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม “ ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข ”

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความมั่นคง เพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าคนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ทั้งการให้บริการ และการรับบริการ สามารถตอบสนองความต้องการของเขาให้ได้รับความรู้สึกที่ดี

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของการให้บริการนั้นเป็นความรู้สึกที่ดีจากการได้รับบริการที่มีความประทับใจ เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2518. : 298; อ้างถึงใน นริษา นราศรี 2544. : 28) บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้นั้น จะต้องมีการจูงใจ ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า “การจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุความต้องการ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ ”

นฤมล มีชัย (2535. : 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบนั้น ๆ ด้วยใจรัก มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พยายามตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพสูงสุด มีความสุขกับงานที่ทำและมีความพอใจเมื่องานนั้นได้ผลประ โยชน์ตอบแทน

นริษา นราศรี 2544. : 28) ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยได้สรุป เนื้อความมาจากแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) สรุปได้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค
2. ความต้องการมั่นคงและปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการมีความเป็นอยู่อย่างมั่นคงมีความปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สิน มีความมั่นคงในการทำงาน และมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม
3. ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ได้แก่ ความภูมิใจ การได้รับความยกย่องจากบุคคลอื่น
5. ความต้องการความสำเร็จแห่งตน เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการระดับสูง เป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จทุกอย่างตามความคิดของตน

สเตรสส์ และเซเลย์ (Strauss & Sayles, 1960. P.119-121) กล่าวว่า ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะพอใจในงานที่ทำเมื่องาน

นั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

โวลแมน (Wolman, 1973, p. 95) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ต้องการ หรือ แรงจูงใจ

ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ (2547: 3) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดี หรือคาดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้า หรือ บริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้า หรือ บริการต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าย่อมจะไม่พอใจ ในขณะที่ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจ และถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวัง ลูกค้าย่อมพอใจมากขึ้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 11) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้ำ หรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับการคาดหวังของลูกค้ำ หรือบริการที่ลูกค้ำคาดหวัง (Expectation) ระดับความพึงพอใจของลูกค้ำ เกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวนี้เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล อาทิ จากเพื่อน จากนักการตลาด หรือจากข้อมูลคู่แข่ง เป็นต้น ฉะนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จก็คือ การเสนอบริการที่มีผลประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้ำผู้ใช้บริการ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้ำ ส่วนผลประโยชน์จากการบริการ เกิดจากการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำ โดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) เกิดจากการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม เกิดจากการสร้างความแตกต่างทางการแข่งขันของการบริการ โดยให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง และความแตกต่างนั้นต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้ำและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำได้ ซึ่งอาจเป็นความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้ำ สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ นักการตลาดต้องค้นหาและวัดความพึงพอใจของลูกค้ำ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำ ทั้งนี้องค์การที่ยึดปรัชญาหรือแนวคิดทางการตลาดที่มุ่งมั่นความสำคัญที่ลูกค้ำมักมีจุดมุ่งหมายที่การสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้ำ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำมีปัจจัยที่จำต้องคำนึงถึง ก็คือ 1) วิธีการสร้างความพึงพอใจโดยการลดต้นทุนของลูกค้ำ (ลดราคา) หรือการเพิ่มบริการและจุดเด่นของบริการขึ้น แม้ว่าวิธีนี้ผลทำให้กำไรขององค์กรลดลงก็ตาม 2) การสร้างกำไรโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง เช่น ลงทุนด้านการให้บริการมากขึ้นการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เหล่านี้ถือว่ามีผลกระทบทั้งรายได้และต้นทุน

และ 3) ในองค์กรมักประกอบด้วยพนักงานฝ่ายต่าง ๆ ตัวแทนหรือคนกลาง ผู้ถือหุ้น เป็นต้น ดังนั้น การเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลเหล่านี้ด้วยวิธีการติดตามและวัดความพึงพอใจของลูกค้า สามารถกระทำได้ด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้

1. ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ (Complaint and Suggestion Systems) เป็นการหาข้อมูลทัศนคติของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ธุรกิจนิยมใช้ ได้แก่ ธนาคาร โรงแรม โรงพยาบาลห้างสรรพสินค้า เป็นต้น ซึ่งธุรกิจเหล่านี้มักมีกล่องเพื่อรับความพึงพอใจจากลูกค้า

2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Surveys) กรณีนี้อาจเป็นการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเครื่องมือที่ใช้มากคือการวิจัยตลาด วิธีนี้องค์กรจะต้องเตรียมแบบสอบถามเพื่อค้นหาความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั่วไปลูกค้ามักไม่สนใจเลือกวิธีแรก แต่ส่วนใหญ่มักเปลี่ยนไปซื้อผู้ขายหรือผู้ให้บริการรายอื่นแทนที่จะเสนอแนะคำติชม ซึ่งเป็นผลให้องค์กรต้องสูญเสียลูกค้าไป

3. การเลือกซื้อ โดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย (Ghosts Shopping) วิธีนี้จะเชิญบุคคลที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้อ หรือผู้ให้บริการที่มีศักยภาพ ให้วิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนในการซื้อสินค้าหรือการใช้บริการขององค์กรและของกลุ่มแข่งขัน พร้อมทั้งระบุปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ

4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป (Lost Customer Analysis) วิธีนี้เป็นการวิเคราะห์หรือสัมภาษณ์ลูกค้าเดิมที่เปลี่ยนไปใช้ตราสินค้าหรือการบริการอื่น ทั้งนี้เพื่อให้ทราบสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจ เช่น ราคา/ค่าธรรมเนียบสูงเกินไป การบริการไม่ดีพอ ผลิตภัณฑ์หรือบริการไม่น่าเชื่อถือ รวมทั้งอาจศึกษาถึงอัตราการสูญเสียลูกค้าด้วย

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจว่าผู้รับบริการพอใจแล้วหรือไม่พอใจแค่ไหน มากหรือน้อยกว่าของกลุ่ม เครื่องมือและเทคนิควิธีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งได้มีผู้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

หัทธ์รัตน์ ประทุมสูตร (2542. : 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถามมีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัด ได้สองแนวความคิดตามความคิดเห็นของ ซาลิชนิคค์ คริสเทนส์ กล่าวคือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะ ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน การนิเทศงาน เกี่ยวกับนายจ้าง

วิทวัส รุ่งเรืองผล ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจ “ความพึงพอใจของลูกค้า” หรือ “Customer Satisfaction” เป็นคำพูดศักดิ์สิทธิ์ที่นักการตลาดพูดถึงกันอยู่เสมอเพราะพื้นฐานสำคัญในการทำงานทางการตลาดคือการทำให้ลูกค้าพอใจ ลูกค้าที่พอใจอยู่แล้วก็ต้องทำให้พอใจมากขึ้นหรือพอใจในสินค้าและบริการของเรามากกว่าของคู่แข่ง แต่ปัญหาของนักการตลาดก็คือ จะรู้ได้อย่างไรว่าลูกค้าเราพอใจแล้วหรือยัง พอใจแค่ไหน มากหรือน้อยกว่าของคู่แข่ง หลายบริษัทจึงพยายามหาเครื่องมือและเทคนิควิธีการมาวัดความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งมีทั้งวิธีการที่เป็นระบบต่อเนื่อง โดยใช้บริษัทวิจัยหรือหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญเข้ามาช่วยวัด จนถึงบางบริษัทที่ พยายามทำการวัดความพึงพอใจของลูกค้าด้วยตัวเองแบบงูๆปลาๆ ข้อมูลที่ได้มาหลายครั้งก็นำมาใช้ไม่ได้ไม่เกิดประโยชน์เต็มที่ มีความคลาดเคลื่อนสูงหรือ ขาดมาตรฐานที่ต่อเนื่องเป็นระบบทำให้เปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละปีว่าเพิ่มขึ้นหรือลดลงไม่ได้ การวัดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีหลักการดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการประเมิน ไปเพื่อประโยชน์อะไร เช่น หากต้องการเพียงเพื่อทราบความพึงพอใจในสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง โดยเฉพาะก็ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงการวางกรอบการวัดอย่างต่อเนื่อง สามารถทำเป็นวิจัยเพื่อเก็บข้อมูล ได้เลยแต่ถ้ามีแผนงานที่จะพัฒนาเป็นดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าในแต่ละปีหรือเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงาน ระหว่างกลุ่มผลิตภัณฑ์ ระหว่างสาขาหรือระหว่างบริษัทที่ทำอยู่ในประเทศไทย กับที่อยู่ประเทศอื่นๆ รวมทั้งการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง แนวทางการวัดความพึงพอใจก็จะเริ่มซับซ้อนขึ้นในขั้นตอนการวางกรอบและเกณฑ์การวัดเพื่อให้เกิดการเปรียบเทียบกัน ได้อย่างเป็นธรรม

2. กำหนดปัจจัยที่จะใช้วัดความพึงพอใจ โดยกำหนดว่าจะใช้ปัจจัยใดบ้างมาเป็นตัวชี้วัดคะแนนความพึงพอใจ โดยรวมและควรให้น้ำหนักแต่ละปัจจัยเท่าไร เช่น ในการวัดความพึงพอใจของลูกค้า การบินไทย ปัจจัยที่ใช้วัดก็แยกเป็น 3 กลุ่มหลักๆ คือ การบริการก่อนขึ้นเครื่อง ระหว่างอยู่บนเครื่องและหลังจากเครื่อง ในด้านการบริการก่อนขึ้นเครื่องก็แยกปัจจัยย่อยออกเป็นความสะดวกในการสำรองที่นั่ง/ซื้อตั๋ว บริการของพนักงานแคabinเตอร์ เป็นต้น

3. กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการวัด ปกติแล้วเท่าที่ทำการศึกษายู่ตามกรอบที่บริษัททริส ช่วย กำหนดให้กระทรวงการคลัง จะใช้ Likert Scale ด้วยการให้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละปัจจัย จาก 1 - 5 โดย 5 คือพอใจมากที่สุด 4 คือพอใจมาก 3 คือพอใจปานกลาง 2 คือพอใจน้อยและ 1 คือพอใจน้อยที่สุด ขณะที่บางบริษัทอาจให้ลูกค้าให้คะแนนโดยใช้ Scale จาก 1 ถึง 3 หรือให้คะแนน จาก 1 ถึง 10 หรือเป็นเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจจากคะแนนเต็ม 100

4. กำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ ในขั้นนี้ก็คือขั้นของการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ต้องกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่าง ในเชิงสถิติเพื่อให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้าที่สุ่มมาทำการวัดความพึงพอใจ รวมถึงการกำหนดขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวัดว่าควรมีจำนวนเท่าไร โดยอาศัยเทคนิคการวิจัย (นิตยสารการตลาด ฉบับที่ 45 พฤศจิกายน 2546)

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้นเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจและการวัดความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยมีมูลเหตุความต้องการ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ สำหรับการวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบ ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Concept)

ความหมายคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ หลังจากที่ได้ใช้บริการ ว่าเป็นไปตามที่คาดหวังในเรื่องคุณภาพ ความเชื่อถือ และไว้วางใจ ความรวดเร็วในการบริการ การอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์และข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายไว้ต่างกัันดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541:35) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความหมายของคำว่า คุณภาพ (Quality) ไว้ว่าคุณภาพเป็นรูปร่างและลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่สามารถตอบสนองความจำเป็นตามที่กำหนดไว้ จากความหมายนี้เป็นความหมายของคุณภาพที่มุ่งเน้นความสำคัญที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ซึ่งลูกค้ามีความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังว่าผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะส่งมอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ หรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งนี้องค์กรซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ถือว่าเป็นองค์กรที่มีคุณภาพนอกจากนี้ได้กล่าวถึงคุณภาพให้บริการ (Service Quality) ไว้ว่า สิ่งสำคัญประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ ก็คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าต้องการนั้น ได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการเล่าปากต่อปาก

หรือจากการ โฆษณาของธุรกิจให้บริการ ซึ่งลูกค้าจะพอใจอย่างยิ่งถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ ณ สถานที่ ในเวลา และในรูปแบบที่ลูกค้าต้องการ

สิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541:46) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่ามีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบผู้ให้บริการ โดยไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน ทั้งนี้เพื่อแสดงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้ เช่น การจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง วิธีรับบริการง่ายไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน เวลาเปิด - ปิดทำการมีความเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก และเพียงพอ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องชัดเจน โดยพนักงานใช้คำพูดที่สุภาพเข้าใจง่าย มีการแสดงออกที่ดีให้เกิดใจแก่ผู้มาใช้บริการเสมอ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ ข้อความในเอกสารมีความชัดเจนอ่านเข้าใจง่าย เอกสาร/แผ่นพับสำหรับเผยแพร่ข่าวสารมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม เป็นต้น

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการจดหน่วย และการพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า เป็นต้น สามารถชี้แจงอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาต่างๆ เป็นที่พอใจ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้การบริการดำเนิน ไปอย่างต่อเนื่อง

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีความสุภาพเรียบร้อย และให้เกิดใจลูกค้า โดยสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีวิจรรณญาณใช้ดุลยพินิจพิจารณาใคร่ครวญปัญหาอย่างรอบคอบก่อนให้คำแนะนำที่ดี ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจแก่ลูกค้าทุกครั้ง เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง บริษัทและบุคลากรต้องมีการสร้างความน่าเชื่อถือ โดยมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ มีความรับผิดชอบ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ส่วนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมืออุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง สามารถปฏิบัติตามสัญญาได้อย่างแน่นอนและแม่นยำ มีการจัดส่งเอกสารให้ลูกค้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน มีหลักฐานการรับชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง และพนักงานเก็บความลับหรือข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการรับบริการก็สามารถติดต่อสอบถามพนักงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง รวมถึงปัญหาและความเคลือบแคลงใด ๆ โดยในด้านอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลทั้งในสำนักงาน/ที่จอดรถ พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีระบบจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง การบริการที่ลูกค้าได้รับสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวได้ การกำหนดเวลาเพื่อส่งเอกสาร ไปให้ลูกค้ามีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบถึงการบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ การแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการหรืออัตราค่าบริการ และการใช้บริการทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) หมายถึง พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจกับลูกค้า โดยพนักงานที่ให้บริการคำนึงถึงความเร่งรีบของลูกค้าเป็นสำคัญ พนักงานไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลา การคิดค้นกล่อรับความคิดเห็นสำรวจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (2539: 89,463) ได้ให้ความหมาย ดังนี้

“การ” หมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ

“บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ

“การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่างๆ

จิตตินันท์ เศรษฐ์ (2540 : 6-7) ได้กล่าวถึงการบริการว่า คำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เชื่อมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้

ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ การบริการ ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้รับบริการ ลูกค้า ผู้บริโภค) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ พนักงานบริการ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันคือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้นเกี่ยวกับความหมายของการบริการสามารถสรุปได้ว่า การบริการหมายถึงการปฏิบัติต่อกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือและการดำเนินการที่เป็นประโยชน์

ความสำคัญของการบริการ

การบริการมีความแตกต่างจากสินค้า ผู้บริโภคสามารถประเมินคุณค่าของสินค้าต่างๆ ไปก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ โดยใช้ประสาทสัมผัสต่างๆ ได้ แต่ผู้บริโภคไม่สามารถประเมินการบริการได้ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ไม่มีตัวตน ผู้บริโภคจึงต้องเผชิญกับความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอนที่สูงกว่าการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า โดยการเสนอบริการที่มีคุณภาพ จึงมีความสำคัญและลักษณะที่แตกต่างของสินค้าและบริการ ได้มีผู้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542 : 14-15) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการว่า อาจพิจารณาได้ใน

2 ด้าน คือ

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือนำมาให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการให้บริการ

ยุทธวิธีการให้บริการ

สมชาติ กิจจรรอง (2543:12) ได้กล่าวไว้ว่า ในปัจจุบัน ธุรกิจมีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้นต่างฝ่ายต่างจึงเอายุทธวิธีทางการตลาดขึ้นมาใช้ไม่ว่าจะเป็นการลดแลกแจกแถม การคิดค้นสร้างสรรค์สินค้าใหม่ๆ แต่สิ่งหนึ่งที่ทุกธุรกิจจะขาดเสียไม่ได้คือ กลยุทธ์ของการบริการ ซึ่งหมายถึงวิธีชนะใจลูกค้าด้วยการบริการ เบื้องหลังความสำเร็จทางธุรกิจ เรามักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่นงานประชาสัมพันธ์ งานต้อนรับ งานฝ่ายการตลาด เป็นต้นเพราะถ้าบริการดี ลูกค้าเกิดความประทับใจ ยอดขายก็จะเพิ่มขึ้น อีกทั้งการบริการยังถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กรว่าการบริการจะดีหรือไม่ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยดังนี้

1. พนักงาน คือนักบริการอย่างแท้จริง วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพองค์กรต้องสรรหามบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้น จึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อลูกค้ามีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้า ชิมเข้มแข็งใส่ใจและเอาใจใส่ดูแลลูกค้าอดทนอดกลั้นเมื่อถูกลูกค้าตำหนิต่อว่า นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

1.2 บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

1.3 เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการการสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้ สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ อ่อนโยน มีหางเสียง เช่น ขอประทานโทษครับ (ค่ะ) มีอะไรให้ผม

(คลื่น) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (คะ) กรุณาอสักครู่หนึ่งครับ (คะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนลูกค้าไม่รู้เรื่อง

1.4. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ลูกค้าพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับลูกค้าเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

1.5 ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ลูกค้าทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ลูกค้าพูดอยู่

2. องค์กรเป็นเยี่ยม บริการเป็นยอด องค์กรมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะองค์กรถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการ ให้บริการเพื่อตอบสนอง ต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าและเทคนิคการพัฒนาระบบงานของ องค์กรให้เกิดความสะดวกสบายต่อ ผู้ใช้บริการ มีดังนี้ จักระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ ง่ายขึ้น เพื่อสร้างบริการที่สะดวกรวดเร็ว จัดทำลำดับขั้นตอนการ ให้บริการองค์กรควรจัดทำ ขั้นตอน การบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ลูก ถ้าสามารถทำตามได้อย่างถูกต้อง และ ไม่สับสน เรียนรู้ความต้องการของลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้รับความคิดเห็น การสอบถาม พูดคุยจากคำคำมติเดียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป ฝึกอบรมพนักงานให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่

การบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้าคือ ความรู้สึกของลูกค้า ไม่ว่าจะ เป็นความประทับใจหรือไม่ ประทับใจภายหลังการใช้สินค้าและบริการ โดยเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อสินค้าและบริการ ดังความสัมพันธ์ ความพึงพอใจของลูกค้า = ความคาดหวัง - บริการที่ได้รับ โดยมีผู้ที่กล่าว เกี่ยวกับการบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจดังนี้

วีรพงษ์ เถลิมาจิราวัฒน์ (2540 : 7) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ซึ่ง ประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ที่มาจากคำว่า "SERVICE" ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy คือ ความยิ้มแย้มและเอาใจใส่ต่อลูกค้าเป็นอย่างดี
2. E = Early Response คือ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ
3. R = Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntariness Manner คือ ให้บริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจ
5. I = Image Enhancing คือ รู้จักสร้างและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองและหน่วยงาน
6. C = Courtesy คือ มีอัธยาศัยดี มารยาทดี สุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

เทคนิคของการให้บริการที่ดี

วีรพงษ์ เถลิงจิราวัฒน์ (2540 : 8) ได้กล่าวถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้

1. การต้อนรับ ผู้ให้บริการต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พูดยาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ
2. การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องรู้จักสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ
3. การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการด้วยการให้ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้ โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
4. การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เทคนิคของการให้บริการข้างต้น เป็นเทคนิคที่ใช้ในการให้บริการสำหรับลูกค้าหรือผู้รับบริการปกติโดยทั่วไป แต่ในความเป็นจริงของการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะพบลูกค้าหรือผู้มารับบริการในหลายรูปแบบ เช่น ลูกค้าบางคนอาจจะจุกจิก ฐึ้น ฐึ้น บ้างคนเจ้าปัญหา บ้างคนวางท่าแสดงอำนาจ บ้างคนมาพร้อมกับอารมณ์เสีย ซึ่งผู้ให้บริการจะปฏิเสธการให้บริการแก่ลูกค้าดังกล่าวเหล่านี้ไม่ได้ เพราะการปฏิเสธการให้บริการกับลูกค้าเหล่านี้ ย่อมหมายถึงความเสียหายและภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการและหน่วยงานหรือองค์กรได้ ผู้ให้บริการหลายคนอาจมีความวิตกกังวลไม่รู้วิธีที่จะให้บริการกับลูกค้าเหล่านี้ได้อย่างไร

มีศาสตร์ทางจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการให้บริการแขนงหนึ่งคือ การปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counseling Psychology) ซึ่งว่าด้วยการช่วยเหลือนแก่ผู้ที่ประสบปัญหาต่างๆ ให้สามารถหลุดพ้นจากปัญหาได้ โดยใช้เทคนิคของการสร้างสัมพันธภาพที่ดี การรับฟัง และการเอื้ออำนวยให้ผู้ที่มีปัญหาสามารถเข้าใจในสภาพปัญหาของตนเอง ตลอดจนสามารถหาหนทางเพื่อแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง เทคนิคต่างๆ ที่มีอยู่ในกระบวนการให้การปรึกษาเชิงจิตวิทยานี้ เหมาะอย่างยิ่งที่จะนำมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้าหลายรูปแบบตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้นเกี่ยวกับความสำคัญและเทคนิคของการบริการที่ดีสามารถสรุปได้ว่า ความสำคัญการบริการเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า การให้บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ และถ้าหากบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ

และหน่วยงานที่ให้บริการเช่นกัน ส่วนเทคนิคของการบริการที่ดีแสดงออกถึงความเอาใจใส่และเข้าใจความต้องการของผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลกรให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ความหมายการบริการสาธารณะ

ถุณณ์ สุภนราพรณ์ (2548: 25) ได้ให้ความหมายว่า บริการประชาชน (Public service) คล้ายกับสินค้าสาธารณะว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน ซึ่งอาจแบ่ง ได้ 2 ประเภท คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการ ในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

ถุณณ์ สุภนราพรณ์ (2548 : 26) ได้ให้ ความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐ ได้กระจายสินค้า สาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวย ประ โยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐและยังต้อง ทำการศึกษา หลักการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประ โยชน์สาธารณะ การบริการประชาชน เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของ องค์การของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประ โยชน์แก่ ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาท หน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

การให้บริการขององค์การของรัฐ จึงประกอบด้วยองค์การ 2 ประเภท คือ องค์การที่ให้บริการเพื่อ ประ โยชน์ส่วนรวม และองค์การที่ให้บริการเพื่อประ โยชน์ส่วนบุคคล

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐจะต้องบริการ ประ โยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การ รักษาสิทธิมนุษยชน โดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคมผู้ทำ คุณประ โยชน์คือชาติบ้านเมือง การออกกฎหมายสวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้ การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผน ชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์กรของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์กรของรัฐบริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์กรของรัฐควรมีความสบายใจ ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์กรของรัฐถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์กร การวางแผน การประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มาใช้บริการ ในทางตรงกันข้ามหากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้องเสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์กรของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์กรของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

จากความหมายของการบริการสาธารณะ สรุปได้ว่า การบริการเป็นการอำนวยความสะดวกและประสานสัมพันธ์โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจนั่นเอง

ลักษณะการบริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2526 : 55) ได้กล่าวว่า แนวทางการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่องค์กร ว่ามีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของการเผชิญหน้า คือ ขณะที่ประชาชนพบเจ้าหน้าที่ มีการทักทาย หรือไม่พูดกันนาน พูดเป็นกันเองหรือไม่ พูดแบบสุภาพหรือเคร่งเครียด
2. ขั้นตอนหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ ประชาชนที่รับบริการต้องผ่านขั้นตอนอะไรบ้าง กรอกแบบฟอร์มมากน้อยแค่ไหน ต้องผ่านเจ้าหน้าที่กี่คน
3. ทริพยากผ่านมือ เช่น ผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่ตนประสงค์หรือไม่ได้รับบริการตามตั้งใจไว้หรือไม่ ประชาชนต้องเสียค่าบริการมากน้อยเพียงใด

จากแนวคิดต่าง ๆ ดังได้นำเสนอมาจะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่ามาใช้เป็นกรอบแนวทางในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการก็คือ คุณลักษณะของบริการสาธารณะ ทั้งคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในขณะที่ให้บริการ และคุณลักษณะที่ควรจะเป็นของการให้บริการเมื่อนำสาระความรู้ประการนี้มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการหน่วยงานราชการ จะเห็นได้ว่า การวัดระดับความพึงพอใจควรวัดจากคุณลักษณะ 3 ด้านดังนี้

1. ด้านสถานที่ด้านสาธารณูปโภค
2. ด้านบริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

ความพึงพอใจในบริการสาธารณะ

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet.1954 : 397-400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการสาธารณะ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการสาธารณะนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
2. เสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นและรีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้าน สถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive Service) คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณ และคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ไปเรื่อย ๆ

กฤษณ์ สุภนราพรณ์ (2548 : 30) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกัน ไปขึ้นอยู่กับ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

กฤษณ์ สุภนราพรณ์ (2548 : 31) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมบริการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

กฤษณ์ สุภนราพรณ์ (2548 :36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึงระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

กฤษณ์ สุภนราพรณ์ (2548 : 38) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

กฤษฎี ศุภนราพรพงศ์ (2548 : 39) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้นเกี่ยวกับการบริการสาธารณะสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะหมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน รัฐจะต้องบริการประโยชน์สาธารณะ รัฐจะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน โดยยึดหลักความเสมอภาค มีความยุติธรรม และรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ

แนวคิดเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล

ความหมายหลักธรรมาภิบาล

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับธรรมาภิบาล (good governance) ไว้ว่า คือ การปกครอง การบริหารจัดการ การควบคุมดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้ มีความหมายอย่างกว้าง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรม ทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น ธรรมาภิบาลเป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลายด้วยเหตุเพราะช่วยเป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย ด้วยเหตุเพราะ ช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ อาทิ พนักงานต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้วยังทำให้บุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้น ๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรที่โปร่งใส ย่อมได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ รัฐบาลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ เป็นต้น สำหรับบทบาทของ

สำนักงาน ก.พ.ร. ในเรื่องธรรมาภิบาลนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพหลักในการสร้างการตระหนักรู้ในเรื่องธรรมาภิบาล โดยอาศัยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ การนำ ธรรมาภิบาลมากำหนดไว้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ เช่น ความโปร่งใส การจัดเวทีให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น ทั้งนี้ยังมีอีกแนวคิดหนึ่งเกี่ยวกับเรื่องธรรมาภิบาล คือ ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องการวางกลไกให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การวางโครงสร้าง ในขณะที่อีกด้านหนึ่งของเหรียญคือ เรื่องตัวบุคคล เป็นเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ธรรมาภิบาลเป็นการวางระบบวางโครงสร้างเพื่อควบคุมให้คนไม่ประพฤติปฏิบัติ แต่จริยธรรมจะลึกกว่านั้น โดยมีการปลูกฝังจิตสำนึก ต้องไม่ทุจริต ไม่ประพฤติมิชอบ ทั้งสองด้านจะต้องไปด้วยกันจึงจะยั่งยืน

ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขมีความรู้สึกสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทาป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542)

แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างธรรมาภิบาล

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2552: ออนไลน์) <http://th.wikipedia.org/wiki> การส่งเสริมให้เกิดการสร้างธรรมาภิบาลนั้น มาจากความร่วมมือของทั้งสถาบันทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาสังคม บทบาทของรัฐที่สำคัญนั้น คือรัฐเป็นผู้มีบทบาทในการวางรากฐาน และรักษากฎระเบียบต่าง ๆ การสร้างธรรมาภิบาลของรัฐนั้นจำเป็นต้องอาศัยระบบการจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ มีภาระรับผิดชอบภายใต้กฎหมาย และนโยบายที่โปร่งใสตรวจสอบได้ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่รัฐจะต้องมีการปฏิรูประบบราชการเพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบภายใต้กรอบของกฎหมาย ซึ่งจุดมุ่งหมายในการสร้าง ธรรมาภิบาลของภาครัฐนั้นจะต้องพยายามปฏิรูปการบริหารจัดการให้ถูกต้องตามหลักเหตุผล และหน้าที่ มีระบบความรับผิดชอบต่อการเงินที่มีประสิทธิภาพมาใช้ และให้มีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ยกเว้นความชำนาญของภาครัฐให้มีความทันสมัย เป็นต้น ส่วนบทบาทขององค์การภาคเอกชน และบทบาทของประชาสังคมที่มีต่อการสร้างธรรมาภิบาล คือ การรวมตัวกันของสาธารณชนในการต่อต้านการ

ทุจริตและการประพฤติมิชอบ โดยรัฐควรมีการหามาตรการที่จะกระตุ้นให้เกิดการตระหนักถึงการ
ทำผิดจรรยาบรรณ เป็นต้น

หลักการพื้นฐานของการสร้างธรรมาภิบาล

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่
ดี พ.ศ.2542 ระบุว่าธรรมาภิบาล (Good Governance) มีองค์ประกอบ 6 ประการ คือ

1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม
เป็นที่ยอมรับของสังคม ไม่เลือกปฏิบัติ และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายและกฎ
ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจ หรือตามอำนาจของ
ตัวบุคคล

2. หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยมีการให้และการ
รับข้อมูลที่สะดวกเป็นจริง ทันการณ์ ตรงไปตรงมา มีที่มาที่ไปที่ชัดเจนและเท่าเทียม มีกระบวนการ
ตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

3. หลักการมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมคิด
ร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ในด้านต่าง ๆ เช่น การแจ้งความเห็น
การได้สวนสาธารณะ การประชาสัมพันธ์ การแสดงประชามติ นอกจากนี้ยังรวมไปถึงการร่วม
ตรวจสอบ และร่วมรับผิดชอบต่อผลของการกระทำนั้น

4. หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้ ได้แก่ ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้เป็นการ
สร้างกลไกให้มีผู้รับผิดชอบ ตระหนักในหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจ
ปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความ
คิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

5. หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เกิด
ประโยชน์คุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม

6. หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม สำนึกในหน้าที่ของตนเอง มี
ความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย และเคารพในสิทธิของผู้อื่น (กรมนักเรียน
นายเรือรักษาพระองค์. 2552. www.aircadetwing.com/index.php?lay=show&ac... 2552: ออนไลน์)

การประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร

การบริหารงานในรูปแบบของธรรมาภิบาลนั้นจะเน้นที่การเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง มั่นคง
ไม่ล้มละลาย ไม่เสี่ยงต่อความเสียหาย พนักงานมีความมั่นใจในองค์กรว่าสามารถปฏิบัติงานใน
องค์กรได้ในระยะยาว การนำธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารนั้น เพื่อให้องค์กรมีความน่าเชื่อถือ
และได้รับการยอมรับจากสังคม ปัจจุบันการบริหารงานในภาครัฐได้รับความสนใจจากประชาชน

เป็นอย่างมากในเรื่องของความโปร่งใสในการดำเนินงาน ดังนั้นการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในหน่วยงานของรัฐก็เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือศรัทธาว่าปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชันของหน่วยงานภาครัฐจะลดลง สิ่งจำเป็นในการบริหารงานของหน่วยงานในภาครัฐได้แก่

1. การระับผิดชอบตรวจสอบได้
2. ความโปร่งใส
3. การปราบปรามการทุจริตและการประพฤติมิชอบ
4. การสร้างการมีส่วนร่วม
5. การสร้างกรอบทางกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม
6. การตอบสนองที่ทันการ
7. ความเห็นชอบร่วมกัน
8. ประสิทธิภาพและประสิทธิผล
9. ความเสมอภาคและความเกี่ยวข้อง

สำหรับรายละเอียดของการประยุกต์ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานภาครัฐทั้ง 9 ประการนั้น ดังนี้ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี 2552: ออนไลน์)

1. การระับผิดชอบตรวจสอบได้ ความรับผิดชอบ คือ บุคคล องค์กร และผู้ที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจ ซึ่งหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐ ต้องมีภาระความรับผิดชอบต่อสาธารณะ เกี่ยวกับการกระทำ กิจกรรม หรือการตัดสินใจใด ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสาธารณะ ความรับผิดชอบที่กล่าวมา หมายถึง การเปิดเผยข้อมูล การมีความยุติธรรม ปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเสมอภาค และตรวจสอบได้ โปร่งใส และดำเนินการภายใต้กรอบของกฎหมาย

2. ความโปร่งใส หมายถึง การตัดสินใจและการดำเนินการต่าง ๆ อยู่บนกฎระเบียบ ชัดเจน การดำเนินงานของรัฐบาลในด้านนโยบายต่าง ๆ นั้น สาธารณะชนสามารถรับทราบ และมีความมั่นใจได้ว่าการดำเนินงานของรัฐนั้นมาจากความตั้งใจในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของนโยบาย

3. การปราบปรามทุจริตและการประพฤติมิชอบ การที่องค์กรภาครัฐใช้อำนาจหน้าที่ หรือการแสวงหาผลประโยชน์ในทางส่วนตัว เหล่านี้ถือเป็นการทุจริต และการประพฤติมิชอบทั้งต่อองค์กรภาครัฐเองและองค์กรในภาคเอกชน การปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานและการทำให้เกิดความโปร่งใส รวมไปถึงการปฏิรูประบบราชการจะเป็นเครื่องมือในการปราบปรามการฉ้อฉล และเสริมสร้างธรรมาภิบาล

4. การสร้างการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้กับประชาชน หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจดำเนินนโยบาย มีส่วนร่วมในการควบคุมการ

ปฏิบัติงานของสถาบัน การมีส่วนร่วมจะก่อให้เกิดกระบวนการตรวจสอบ และเรียกร้องในกรณีที่เกิดความสงสัยในกระบวนการดำเนินงานของรัฐได้เป็นอย่างดี

5. การมีกฎหมายที่เข้มแข็ง ธรรมนูญบาลมีพื้นฐานการดำเนินการอยู่บนกรอบของกฎหมายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีการให้ความเสมอภาคเท่าเทียม และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย มีกฎหมายที่เข้มแข็ง มีการระบุงการลงโทษที่ชัดเจนและมีผลบังคับใช้ได้จะเป็นสิ่งที่จะช่วยพัฒนาระบบการปกครองเพื่อป้องกันการละเมิด หรือฝ่าฝืน การมีระบบกฎหมายที่ดีจะส่งเสริมการปกครองตามหลักนิติธรรม

6. การตอบสนองที่ทันการ ธรรมนูญบาล หมายถึง การให้การตอบสนองที่ทันการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ในเวลาที่ทันการ

7. ความเห็นชอบร่วมกัน สังคมที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันไป ธรรมนูญบาลจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการประสานความต้องการที่แตกต่างให้บนพื้นฐานของประโยชน์ส่วนรวมและขององค์การเป็นหลัก

8. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในหลักธรรมนูญบาลนั้น ต้องการให้มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และคุ้มค่า

9. ความเสมอภาคและความเกี่ยวข้อง หลักธรรมนูญบาลจะเน้นให้บุคลากรทุกคนในองค์การรู้สึกมีส่วนร่วมหรือรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ บุคคลสามารถมีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมหลักที่จะช่วยสร้างความเติบโตให้กับหน่วยงาน

สรุปการใช้หลักธรรมนูญบาลทำให้องค์การสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานได้ อีกทั้งยังเป็นกลไกในการควบคุมติดตาม และตรวจสอบ โดยมีประชาชน หรือองค์การภายนอกมีส่วนร่วมทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายแก่การบริหารองค์การ เพราะการสร้างธรรมนูญบาลให้เกิดขึ้นในองค์การเป็นการสร้างสำนึกที่ดีในการบริหารงาน และการทำงานในองค์การ และจัดระบบที่สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามสำนึกที่ดี ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่สิ้นเปลือง การติดตามการทุจริต ความโปร่งใส โดยคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องที่จะได้รับผลกระทบ เนื่องจากผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐนั้นจะเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง

การไฟฟ้าในประเทศไทย

นับจากที่ โทมัส อัลวา เอดิสัน ได้ประดิษฐ์คิดค้นหลอดไฟฟ้าขึ้นได้สำเร็จเป็นครั้งแรกในโลกเมื่อปี พ.ศ. 2422 จากนั้นต่อมาประมาณ พ.ศ. 2427 ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ประเทศไทยเริ่มมีไฟฟ้าใช้ โดยจอมพลเจ้าสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) ได้ทดลองผลิต

กระแสไฟฟ้าขึ้นเป็นครั้งแรก โดยการเดินสายไฟฟ้าและติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าที่กรม ทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งของกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน ในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่างด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้น ปรากฏว่า บรรดาขุนนาง ข้าราชการและประชาชนมาดูแสงไฟอย่างแน่นขนัดด้วยความตื่นตาตื่นใจ เมื่อความทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 โปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมาไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย กิจการไฟฟ้าในประเทศไทยเริ่มก่อตัวเป็นรูปร่างขึ้น เมื่อบริษัทจากประเทศเดนมาร์กได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้า เพื่อใช้เดินรถรางจากบางคอแหลมถึงพระบรมมหาราชวังเป็นครั้งแรก และได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง โดยติดตั้งระบบผลิตที่มั่นคงถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี พ.ศ. 2457 โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งโรงไฟฟ้าขึ้นอีก 1 โรงเรียกว่า การไฟฟ้านครหลวงสามเสน ซึ่งต่อมามีฐานะเป็นกองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และในที่สุดได้รวมเข้ากิจการของการไฟฟ้ากรุงเทพฯ (วัดเลียบ) จนกลายมาเป็น การไฟฟ้านครหลวง ในปัจจุบันซึ่งรับผิดชอบดูแล การจ่ายไฟในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ รวม 3 จังหวัด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2549 : 8)

การไฟฟ้าในประเทศไทย กิจการไฟฟ้าในประเทศไทยซึ่งประกอบไปด้วยการไฟฟ้าฝ่ายผลิต และการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายนั้น ถูกมอบหมายให้หน่วยงาน 3 หน่วยงานดำเนินการ คือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) มีหน้าที่ในการผลิตและจัดส่งพลังงาน ไฟฟ้าให้แก่ฝ่ายจำหน่าย คือ การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) โดยการไฟฟ้านครหลวงจัดจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนและผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการรวม 3 จังหวัด ส่วนการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จัดจำหน่ายไฟฟ้าในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 73 จังหวัด ที่เหลือรวมทั้งประเทศเพื่อนบ้านใกล้เคียง ได้แก่ พม่า ลาว และกัมพูชา ดังรายละเอียด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2549 : 10-12) ดังนี้

1. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2512 ปัจจุบันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กระทรวงพลังงาน มีภารกิจในการดำเนินธุรกิจด้านพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้มีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ มีคุณภาพมั่นคงเชื่อถือได้ และอัตราค่าไฟฟ้าอยู่ในระดับราคาที่เหมาะสม เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ภายใต้ภารกิจหลัก 2 เรื่องคือ

1.1 การจัดการด้านการวางแผนพัฒนากำลังผลิตไฟฟ้า และแผนการรับซื้อไฟฟ้าจากเอกชน และประเทศเพื่อนบ้านให้เหมาะสมกับความต้องการในอนาคต การจัดการด้านการจัดหาและพัฒนาระบบไฟฟ้าตลอดจนบำรุงรักษาแหล่งผลิตและระบบส่งไฟฟ้า

1.2. การจัดการด้านการผลิตและจำหน่าย วางแผนและดำเนินการด้านการผลิตและควบคุมการจ่ายกระแสไฟฟ้า อย่างมั่นคงปลอดภัยมีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ราคัปราคาที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงคุณภาพสิ่งแวดล้อม การจัดการด้านการใช้ไฟฟ้า เพื่อให้มีการใช้ไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.)

การไฟฟ้านครหลวงเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ. 2501 ปัจจุบันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจในด้านการจ่ายพลังไฟฟ้าและให้บริการจัดหาไฟฟ้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ รวมพื้นที่ 3,192 ตารางกิโลเมตร

3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2549: 10 – 12) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 ปัจจุบันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทยทำหน้าที่จัดให้ได้มา จัดส่ง และจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมในเขตจำหน่าย 73 จังหวัดทั่วประเทศ และสำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการ เมื่อทางราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบูรณาภิบาล กรมสาธารณสุขุ กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้นเพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2473 จากนั้นมาไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่างๆ ขณะเดียวกันก็มีเอกชนขอสัมปทานจัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี พ.ศ. 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น กองไฟฟ้าภูมิภาคหลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้ว ก็มีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัดและอำเภอต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคต้องหยุดชะงักลง โรงไฟฟ้าขาดแคลนอะไหล่และน้ำมันเชื้อเพลิงระบบผลิตชำรุดทรุดโทรม จนถึงปี พ.ศ. 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญขึ้น ดังนั้น ภารกิจของการไฟฟ้าภูมิภาคจึงหนักหน่วงขึ้น รัฐบาลเริ่มเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น จึงได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อปี พ.ศ. 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค

องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการก่อตั้งเป็นองค์การเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2497

มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นผู้ควบคุมการบริหารอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และรัฐบาล โดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับ โดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีทุนประเดิมตามกฎหมาย จำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแล จำนวน 117 แห่ง เมื่อเริ่มกิจการใหม่ ๆ คณะกรรมการองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนดโครงการและแผนงาน ดังนี้

1. ให้ตั้งสำนักงานชั่วคราวที่ตึกกรมโยธาเทศบาล เชียงสะพานผ่านฟ้าลีลาศ 2 ถนนหลานหลวง แขวงโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ
 2. การก่อสร้างการไฟฟ้าใช้ ขณะนั้นมีอยู่ 227 อำเภอ ในชั้นแรกให้ก่อสร้างเฉพาะอำเภอที่ดำเนินการแล้วไม่ขาดทุน 87 แห่ง ให้แล้วเสร็จภายใน 2 ปี และให้ดำเนินการเป็นรูปบริษัท เรียกว่า บริษัทไฟฟ้าอำเภอแต่ละอำเภอ องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถือหุ้นร้อยละ 51 อีกร้อยละ 49 ขายให้เอกชนกำหนดมูลค่าหุ้นละ 100 บาท ชำระครั้งแรก หุ้นละ 25 บาท
 3. ให้ซื้อเครื่องกำเนิด ไฟฟ้าและอุปกรณ์ติดตั้งช่วยการไฟฟ้าของเอกชนที่ไม่มีทุนทรัพย์จะขยายกิจการได้ โดยให้คิดเป็นราคาหุ้นที่ร่วมลงทุน
 4. ให้ซื้อเครื่องกำเนิด ไฟฟ้าและอุปกรณ์ติดตั้งเพื่อติดตั้งและบูรณะการไฟฟ้าของเทศบาลที่ไม่มีงบประมาณเพียงพอ โดยให้เทศบาลผ่อนชำระและให้คิดค่าส่วนแบ่งเป็นรายหน่วยที่ผลิตได้ในระหว่างที่ยังชำระไม่หมด
 5. ให้รับซื้อกิจการไฟฟ้า ของเอกชนที่มีได้มาดำเนินการต่อไปเป็นรูปบริษัท เพื่อระงับความเดือดร้อนของประชาชน ถ้าเป็นกิจการไฟฟ้าจังหวัด ให้เรียกว่าบริษัทการไฟฟ้าจังหวัด
 7. พนักงานที่จะดำเนินงานในองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถ้าไม่จำเป็นให้ขี้ออกจากกรมโยธาเทศบาลก่อน โดยจ่ายเงินพิเศษให้ซึ่งรวมทั้งตัวผู้อำนวยการด้วย
- การติดตั้งสำนักงานตามแผนงาน โครงการข้อ 1 ในตอนแรกใช้ตึกกรมโยธาเทศบาลเป็นสำนักงานชั่วคราว ภายหลังได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานในที่ดินหมวดพัสดุ กองก่อสร้าง กรมโยธาเทศบาล ริมคลองประปาสามเสน ถนนพระราม 6 กทม.

เมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการสถาปนา ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 โดยได้รับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานกลางตั้งอยู่ที่ ริมคลองประปาสามเสน ถนนพระรามที่ 6 กรุงเทพมหานคร และต่อมาได้ย้ายมาอยู่เลขที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2514 จนถึงปัจจุบัน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยการวางเป้าหมายดำเนินงานสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ปรับปรุงจัดหาและการบริการพลังงานไฟฟ้า ให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่าเสมอเชื่อถือได้ เพียงพอ รวดเร็ว ทันแก่ความต้องการ ใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2. พัฒนาการบริหารต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเอง ได้มีกำไรพอสมควร

3. พัฒนาการบริหารงานองค์กร การบริหารงานบุคคล การจัดทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยังเป็นองค์กรที่ต้องประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้พัฒนาระบบไฟฟ้าและระบบบริหารอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องสภาพตลาด เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งคุณภาพสินค้าและบริการ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจ่ายกระแสไฟฟ้า เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา หากเกิดข้อขัดข้องจะได้รับการบริการแก้ปัญหาที่รวดเร็วทันการณ์ เพื่อสร้างความมั่นใจและประทับใจให้กับลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรที่ประกอบกิจการและให้บริการ ในด้านการผลิตจัดหา จัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ลูกค้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ส่วนราชการ ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่าง ๆ ครอบคลุมพื้นที่ 73 จังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ รวมทั้งตามแนวชายแดนของประเทศเพื่อนบ้าน

ในการผลิตและการจัดหาพลังงานไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีพลังงานในส่วนที่ผลิตเองได้จากแหล่งผลิตโรงจักรดีเซล โรงไฟฟ้าพลังงานขนาดเล็กและโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ สำหรับพลังงานส่วนที่รับซื้อได้จากแหล่งผลิตของบริษัท การไฟฟ้าฝ่ายผลิตจำกัด (มหาชน) และกรรมการพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานโดยส่งพลังงานไฟฟ้าเข้าสู่ระบบ เพื่อจำหน่ายให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าตามระบบแรงดันต่างๆ ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการ

นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังได้ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับด้านพลังงานไฟฟ้าและพลังงานอื่น ๆ อาทิ ธุรกิจด้านก่อสร้างและบำรุงรักษา ธุรกิจด้านวิศวกรรม ธุรกิจด้านสารสนเทศ และการสื่อสาร รวมทั้งธุรกิจด้านบริการและธุรกิจอื่นๆ ที่สร้างรายได้เสริม

ลักษณะธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปัจจุบัน เป็นธุรกิจด้านการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ธุรกิจหลัก และธุรกิจเสริม

กลุ่มที่ 1 ธุรกิจหลัก (Core business) กล่าวคือ งานจัดหาพลังงานไฟฟ้าเพื่อจำหน่ายให้ผู้ใช้ไฟฟ้าถือเป็น “ธุรกิจหลัก” เป็นกลุ่มงานบริการเชิงสังคมตามนโยบายของรัฐบาล หรือ Public Service Obligation (PSO) ซึ่งเป็นกลุ่มที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีหน่วยจำหน่ายอยู่ประมาณ 30% ของหน่วยจำหน่ายทั้งหมด เป็นการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในราคาต่ำกว่าต้นทุน รวมทั้งการให้ใช้กระแสไฟฟ้าฟรีบางส่วนแก่ผู้ใช้ไฟประเภทบ้านอยู่อาศัย ส่วนราชการสูบน้ำเพื่อการเกษตร และระบบไฟฟ้าสาธารณะ การดำเนินการธุรกิจหลัก จะดำเนินการควบคู่กับงานธุรกิจเสริม โดยฝ่ายกอง การไฟฟ้าต่างๆ จะแต่งตั้งผู้ดำเนินการในรูปโครงการหน่วยธุรกิจ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มธุรกิจเสริม หมายถึง การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า นอกเหนือจากธุรกิจหลัก เป็นงานให้บริการเชิงพาณิชย์ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจ และอุตสาหกรรมขนาดเล็กถึงขนาดใหญ่เป็นกลุ่มที่ทำรายได้ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีหน่วยจำหน่ายในกลุ่มนี้ประมาณ 70% ของหน่วยจำหน่ายทั้งหมด ได้แก่ งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า งานซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า งานตรวจสอบวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า งานที่ปรึกษาและออกแบบระบบไฟฟ้า งานประเภทให้เช่าและขายอุปกรณ์ไฟฟ้า งานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวกับงานเหล่านี้ คือ “ธุรกิจเสริม” โดยหน่วยงานดังกล่าวนอกจากจะให้บริการงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว ยังเป็นหน่วยงานหลักในการติดต่อหาลูกค้าและดำเนินการให้บริการลูกค้า จะช่วยสร้างความมั่นใจในเรื่องการดูแลบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าของลูกค้า ด้วยมาตรฐานคุณภาพการบริการเป็นเลิศ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด

วิสัยทัศน์

1. จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศ และประเทศข้างเคียง ได้มาตรฐานสากล
2. ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพอใจทั้งด้านคุณภาพ ของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง
3. มีการบริหารจัดการธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขันธุรกิจ

พันธกิจ

1. สนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะทางเศรษฐกิจ ยกระดับคุณภาพชีวิต โดยการกระจายการบริการ โครงการสร้างพื้นฐานให้ประชาชน ในส่วนภูมิภาค และชนบท ได้อย่างทั่วถึง
2. สนับสนุนการพัฒนาเมืองในส่วนภูมิภาคให้เป็นเมืองที่น่าอยู่ โดยการจัดการด้านระบบไฟฟ้า ทำให้เกิดทัศนียภาพขึ้น

3. สนับสนุนการสร้างงานในชนบท การพัฒนาอุตสาหกรรมระดับครัวเรือน ช่วยให้ประชาชนมีงานทำในท้องถิ่นมากขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น และลดการอพยพเข้ามาในเมือง

4. การพัฒนาพลังงาน โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จะทำให้ประชาชนมีความสุข คุณภาพชีวิตและสุขภาพที่ดี

บริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2501 โดยเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ต่อมาปี พ.ศ. 2503 จึงโอนกิจการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เดิมตั้งอยู่ที่บริเวณวัดร่องมันเทศ ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีพนักงานอยู่จำนวน 2 คน เครื่องกำเนิดไฟฟ้าขนาด 75 กิโลวัตต์ 2 เครื่อง มีผู้ใช้ไฟระยะแรก 900 ราย

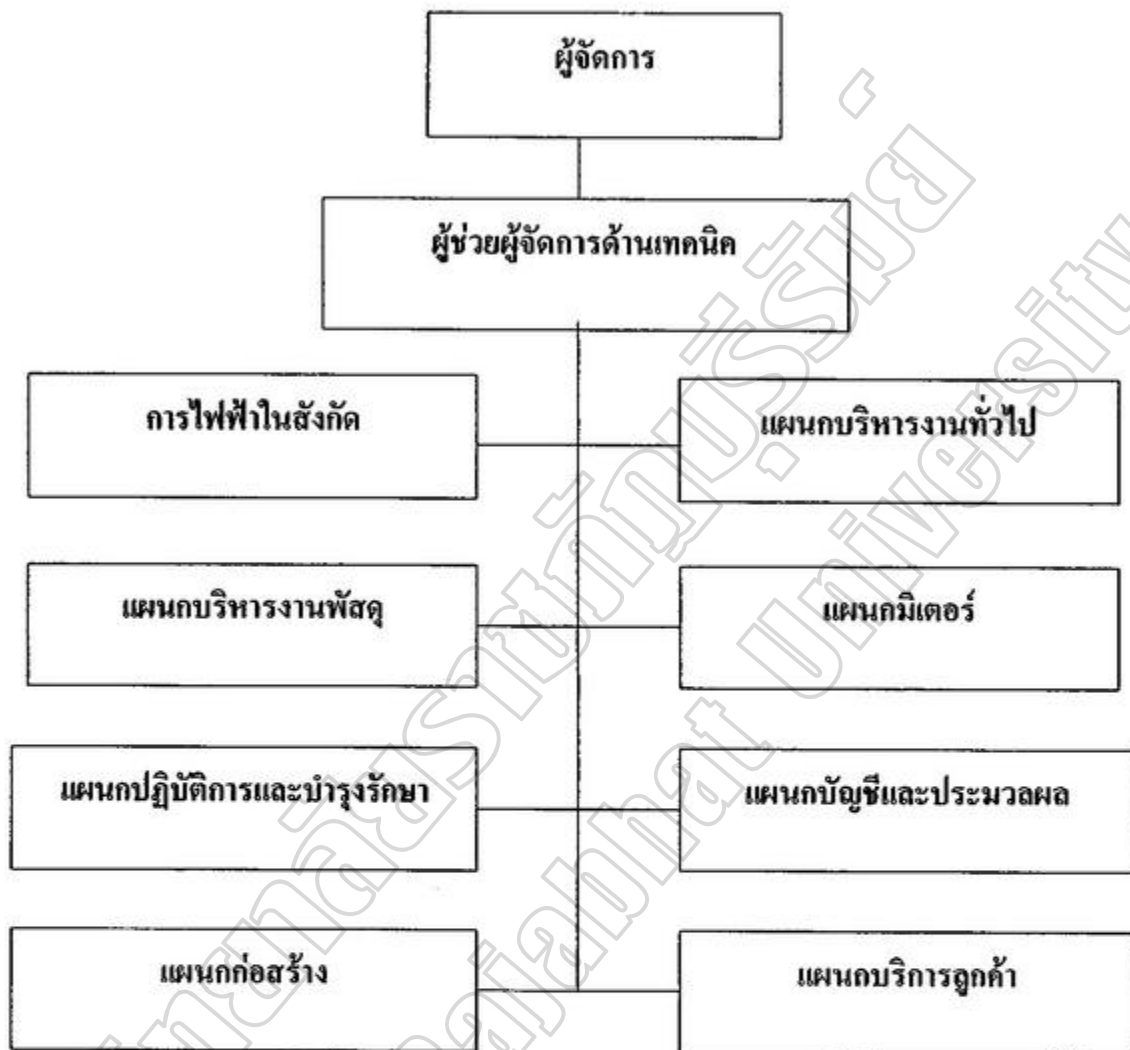
ในปี พ.ศ. 2502 ได้ทำการเชื่อมโยงระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง จากจังหวัดบุรีรัมย์เพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟแทนระบบเดิมที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซล

ในปี พ.ศ. 2526 ได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ เลขที่ 9 ถนนศรีภักดี ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีอาคารสำนักงานชั้นเดียว มีฐานะเป็นการไฟฟ้าหน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก ขึ้นตรงกับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดบุรีรัมย์ และได้ยกฐานะเป็นการไฟฟ้าจตุรวมงาน เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2532 ขึ้นตรงต่อ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 จังหวัดนครราชสีมา โดยอาคารสำนักงานเดิมเป็นไม้ไม่สะดวกต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า

ในปี พ.ศ. 2539 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้จัดสรรเงินงบประมาณเพื่อใช้ในการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหม่ สูง 4 ชั้น ที่บริเวณสำนักงานเดิม ในวงเงิน 8,985,000 บาท ได้เริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2539 ก่อสร้างเสร็จเมื่อเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2540 และได้เข้าปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีฐานะเป็น การไฟฟ้าจตุรวมงาน ชั้น 2 รับผิดชอบควบคุมดูแลกิจการด้านการจัดจำหน่ายกระแสไฟฟ้ารวม 11 อำเภอ เช่น อำเภอนางรอง อำเภอประโคนชัย อำเภอหนองกี่ อำเภอบ้านกรวด อำเภอขามเฒ่า อำเภอพลับพลาชัย อำเภอเฉลิมพระเกียรติ อำเภอละหานทราย อำเภอโนนสุวรรณ และอำเภอโนนดินแดง รวม 84 ตำบล 1,042 หมู่บ้าน คิดเป็นพื้นที่ 5,246 ตร.กม. มีผู้ใช้ไฟจำนวน 139,872 ราย มีความยาวของระบบไฟฟ้าแรงสูง 2,525 วงจร-กม. ระบบจำหน่ายแรงต่ำ 4,197 วงจร-กม. รายได้เฉลี่ยปีละ 744 ล้านบาท มีการไฟฟ้าในสังกัด จำนวน 5 แห่ง ประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขา จำนวน 2 แห่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย จำนวน 2 แห่ง มีพนักงานทั้งสิ้น 114 คน

ผังโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์



ภาพประกอบ 1 ผังโครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ที่มา : (แผ่นพับข้อมูลรายงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง : 2552)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีฐานะเป็น การไฟฟ้าจตุรรวมงานชั้น 2 รับผิดชอบควบคุมดูแลกิจการด้านการจัดจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ซึ่งมีโครงสร้างการบริหารงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายงานการบังคับบัญชาดังนี้

1. แผนกบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านบุคลากร ดำเนินการและ

ตรวจสอบการเบิกจ่ายสิทธิ์สวัสดิการ ผิดชอบงานด้านธุรการและงานสารบรรณ ดูแลรักษาความปลอดภัยและทรัพย์สินสำนักงาน ติดตามผลอรรถคดีต่าง ๆ ดำเนินการตั้งตัวแทนต่างๆ ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน

2. แผนกบริหารงานพัสดุ มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านจัดหาพัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอกับการใช้งาน รวบรวมแจ้งความต้องการใช้พัสดุอุปกรณ์ งานจัดซื้อและจ้างทำของ ดำเนินการขายพัสดุหรือจำหน่ายออกจากบัญชี ควบคุมดูแลการจัดเก็บพัสดุอุปกรณ์ รับ-จ่าย และควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ รวมทั้งอะไหล่เชื้อเพลิงหล่อลื่น ให้ถูกต้องและปลอดภัย รวมทั้งขออนุมัติจำหน่ายพัสดุล้ำสมัย ชำรุดออกจากบัญชี

3. แผนกมิเตอร์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านควบคุมคลังขอยมิเตอร์ งานติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้าขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ งานตรวจสอบมิเตอร์ทุกขนาด งานซ่อมบำรุงรักษามิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ งานอ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่ งานวิเคราะห์การชำรุดของมิเตอร์ งานควบคุมตรวจสอบเครื่องมือวัดอื่น ๆ

3. แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านการตรวจสอบคุณภาพระบบไฟฟ้า งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า งานสอทไลน์ งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง งานตรวจสอบและบำรุงระบบไฟฟ้า

4. แผนกบัญชีและประมวลผล มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านติดตามเร่งรัดหนี้ งานด้านควบคุมการจดจ่ายไฟ งานรับ – จ่ายเงิน งานด้านควบคุมบัญชีลูกหนี้ งานควบคุมใบเสร็จค่าไฟฟ้า งานทะเบียนประกัน งานลูกค้ารายใหญ่ งานบริหารการเงิน งานด้านจดหน่วย ตรวจสอบหน่วยพิมพ์บิล งานด้านจัดสรุปรายงานทางบัญชี จัดทำบัญชีเงินสด งานตรวจสอบใบสำคัญและจัดทำใบสำคัญจ่าย งานด้านบริหารงบประมาณและการเงิน และงานศูนย์รวมข้อมูล

5. แผนกก่อสร้าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานสำรวจออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า งานก่อสร้างระบบจำหน่าย งานขานพาหนะเครื่องมือกล งานความปลอดภัยและชีวอนามัย งานควบคุมและบำรุงรักษาหม้อแปลง, งานติดตั้ง บำรุงรักษาคาปาซิเตอร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค งานโยธาและซ่อมแซมอาคารสถานที่

6. แผนกบริการลูกค้า มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านงานสำรวจออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าทั้งงบผู้ใช้ไฟและงานโครงการไฟฟ้าพัฒนาชนบท งานสำรวจรับคำร้องและสำรวจติดตั้งมิเตอร์รายย่อย งานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ลูกค้างบผู้ใช้ไฟฟ้า งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า งานขายให้เข้าอุปกรณ์ไฟฟ้า และงานประชาสัมพันธ์ (แผ่นพับข้อมูลรายงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองระยอง : 2552).

จากโครงสร้างการบริหารงานและหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายงานการบังคับบัญชาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองจอง จังหวัดบุรีรัมย์ สายงานการบังคับบัญชาจากบนลงล่าง แบ่งเป็นแผนกรับผิดชอบงานแต่ละด้าน เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน การให้บริการและตรวจสอบติดตามงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงสามารถนำผลวิจัยมาอ้างอิงได้ ในฐานะผู้วิจัยจึงนำเสนอต่อไปนี้

คำรงค์ศักดิ์ ตันรัตนกุล (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ราย จำแนกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรม จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้ง 3 ประเภทมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความรวดเร็วในการชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า ด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่ การติดต่อที่สำนักงาน การติดต่อทางโทรศัพท์ การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร และการที่พนักงานหรือตัวแทนไฟฟ้าจัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กรและการดำเนินการให้บริการต่าง ๆ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ด้านความเต็มใจของพนักงานที่ให้บริการ ตลอดจนด้านกิริยาและวาจาสุภาพของพนักงานที่ให้บริการ สำหรับผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้า สรุปได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย มีปัญหาค่าใช้จ่ายในการขยายเขตแพง ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจมีปัญหาด้านการขอใช้กระแสไฟฟ้าแล้ว ได้ใช้กระแสไฟฟ้าล่าช้า ขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอุตสาหกรรมมีปัญหาด้านค่ากระแสไฟฟ้าแพง

อรพินธ์ เลิศทานองธรรม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้ ได้แก่ ชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน เนื่องจากสะดวกและประหยัดเวลา ส่วนใหญ่ชำระเงินค่าไฟฟ้าภายในกำหนดเวลาตามใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า และมีความเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้า ให้บริการได้เท่าเทียมกับการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภคอื่น ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย รวมทั้งด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้า และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจใน ด้านความสามารถ และด้านความมีน้ำใจ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ไทรเทพ บุญคณาชัย (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีต่อการนำระบบจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35 – 44 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท ชำระค่าไฟฟ้าในอัตราประเภทที่อยู่อาศัย วิธีชำระค่าไฟฟ้าที่เคยใช้โดยการนำใบแจ้งชำระค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า เนื่องจากสะดวกและประหยัดเวลา ส่วนใหญ่ชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาตามแต่สะดวก และมีความเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้า ให้บริการได้เท่าเทียมกับบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น

ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าสรุปคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้าในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย รวมทั้งด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าในระดับปานกลาง

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าได้แก่ ปัญหาด้านความสะดวก รวดเร็วในการชำระเงิน ปัญหาด้านความไม่สุภาพและไม่มีการยาทของพนักงาน ปัญหาด้านความเชื่อมั่นในการส่งใบแจ้งค่าใช้จ่ายให้ตรงต่อเวลา และปัญหาด้านความไม่เชื่อมั่นในอุปกรณ์วัดไฟฟ้า

วีรศักดิ์ เลิศพูนวิไลกุล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน และปัญหาในการรับบริการและแนวทางแก้ไข ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนตำบลขุนคง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก ทุกด้าน คือ ด้านการให้บริการของพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ส่วนปัญหาในการรับบริการ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างพบปัญหาด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ในระดับน้อยที่สุด สำหรับด้านกระบวนการดำเนินงาน ให้บริการ ในเรื่องค่าธรรมเนียมในการรับบริการแพงและกระแสไฟฟ้ายาก ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ในเรื่อง ความปลอดภัยในการใช้กระแสไฟฟ้า พบปัญหาในระดับน้อย

สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหา ประชาชนตำบลขุนคง ได้เสนอแนวทางแก้ไข โดยเพิ่มจำนวนพนักงาน และกรเอาใจใส่ลูกค้า รวมทั้งการตรวจสอบค่าธรรมเนียมในการรับบริการ ควรปรับปรุงคุณภาพของกระแสไฟฟ้า และเพิ่มช่องทางการติดต่อ การรับชำระเงิน ให้เพียงพอต่อการ ให้บริการ ตลอดจนจัดหาสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อให้มีความสะดวก และควรเพิ่ม การประชาสัมพันธ์ แจ้งข่าวสารให้ประชาชนผู้ใช้บริการทราบถึงการดับกระแส ไฟฟ้าก่อนล่วงหน้าอีก ทั้งควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยจากการใช้กระแสไฟฟ้าแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง

พูลศิริ ธรรมสโรช (2537: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้ากับพนักงานเก็บเงิน และที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีทัศนคติต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธี โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไม่แตกต่างกัน สำหรับสาเหตุที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธี โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า สาเหตุที่พบมากที่สุดได้แก่ไม่เข้าใจวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธี โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร รองลงมาได้แก่ กรณีที่หักเงินค่าไฟฟ้าผิดพลาด ส่วนใหญ่กลัวว่าจะมีปัญหาในการขอรับเงินคืน และไม่สามารถตรวจสอบค่าไฟฟ้าก่อนการชำระเงินได้ ตามลำดับ สำหรับแนวโน้มนในการเปลี่ยน

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเห็นว่า จะเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้ามาเป็นวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารก็ต่อเมื่อ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน ปรับปรุงในด้านการประชาสัมพันธ์ การส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ตรวจสอบก่อนหักบัญชี มีการแก้ไขกรณีหักเงินค่าไฟฟ้าผิดพลาด หรือมีการเปลี่ยนแปลงด้านผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทำให้วิธีการชำระค่าไฟฟ้าปัจจุบัน ไม่สะดวก และการปรับปรุงความพร้อมในเรื่องการเงิน

จากผลงานการวิจัยดังกล่าวมาแล้วข้างต้น พบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง ต่อการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในด้านความรวดเร็วในการชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าด้วยตนเอง ในด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กร ด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ที่ให้บริการ ด้านความเต็มใจของพนักงานที่ให้บริการ ตลอดจนด้านกิริยาและวาจาสุภาพของพนักงานที่ให้บริการ สาเหตุที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้แก่ไม่เข้าใจวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร รองลงมาได้แก่ กรณีที่หักเงินค่าไฟฟ้าผิดพลาด ส่วนใหญ่กลัวว่าจะมีปัญหาในการขอรับเงินคืน และไม่สามารถตรวจสอบค่าไฟฟ้าก่อนการชำระเงินได้ ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านการเข้าถึงลูกค้าในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัยรวมทั้งด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าในระดับปานกลาง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. ระยะเวลาในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้า ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 8,502 ราย (รายงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง มีนาคม 2552: 3)
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างจาก ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ เครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 ราย แล้วทำการสุ่มแบบบังเอิญ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check lists) โดยสอบถามในประเด็นต่อไปนี้

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 การศึกษา

1.4 อาชีพ

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับแบบสอบถามมาตราส่วนการประมาณค่าเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Form) เป็นแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ อื่นๆ

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ทฤษฎีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

2. นำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาสร้างแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ คณะกรรมการ และที่ปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่ศึกษาดู ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุม ตรงตามสภาพ เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

3.1 ดร.ผดุงชาติ ยงค์ คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

3.2 ผศ.สมศักดิ์ จิวัดนา หัวหน้าสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

3.3 นายสุเชษฐ นันทอง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว มาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Input) กับประชาชนในเขตเทศบาลอำเภอประโคนชัย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งผลปรากฏว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.9579 ซึ่งผ่านเกณฑ์สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ส่งถึงผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยได้แนะนำตนเองและขออนุญาตจากผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่กำลังดำเนินการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 379 ราย เก็บรวบรวมได้ 379 ราย คิดเป็น ร้อยละ 100

3. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาตรวจสอบหาความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ในการจัดทำข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. ลงรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวเลขแทนค่าข้อมูล ในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูล
4. ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) เสนอข้อมูลเป็นตารางแสดงจำนวนร้อยละของประชากร จำแนกตาม เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ

2. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง

3. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เสนอข้อมูลที่เป็นตารางประกอบความเรียง

4. ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกันแล้วแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย

5. เกณฑ์ในการแปลความหมายข้อมูล การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Mean) ได้กำหนดขอบเขตของค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2535 : 100)

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ หาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์รายข้อที่จับคู่ (Corrected Item total Correlation) ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

2.1 ร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทนค่า	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทนค่า	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทำการวิเคราะห์จำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์เป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	212	55.9
หญิง	167	44.1
รวม	379	100
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	30	7.9
25 – 34 ปี	60	15.8
35 – 44 ปี	98	25.9
45 – 54 ปี	96	25.3
55 – 64 ปี	70	18.5
65 ปี ขึ้นไป	25	6.6
รวม	379	100
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา (ป.6)	126	33.2
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) หรือเทียบเท่า	81	21.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช.	71	18.7
ปวส./อนุปริญญา	32	8.4
ปริญญาตรี	61	16.1
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.1
รวม	379	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. อาชีพ		
นักเรียนนักศึกษา	42	11.1
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	59	15.6
พนักงานบริษัท	23	6.1
เกษตรกร	89	23.5
ธุรกิจส่วนตัว	114	30.1
อื่นๆ ระบุ	52	13.7
รวม	379	100
5. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	213	56.2
10,001 – 20,000 บาท	59	15.6
20,001 – 30,000 บาท	83	21.9
30,001 – 40,000 บาท	14	3.7
40,001 – 50,000 บาท	5	1.3
50,001 บาทขึ้นไป	5	1.3
รวม	379	100
6. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 500 บาท	170	44.9
501 – 1,000 บาท	103	22.7
1,001 – 1,500 บาท	73	19.3
1,501 – 2,000 บาท	14	3.7
2,001 – 2,500 บาท	2	3.2

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ) 2,501 บาทขึ้นไป	7	1.8
รวม	379	100
7.ท่านใช้ไฟฟ้าประเภทใด (ดูจากใบแจ้งค่าไฟฟ้า : ประเภท 10 = ที่อยู่อาศัย, 20 = กิจการขนาดเล็ก) ที่อยู่อาศัย	306	80.7
กิจการขนาดเล็ก	73	19.3
รวมเฉลี่ย	379	100

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 379 คน เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า เพศชายมากกว่าเพศหญิงคือร้อยละ 55.9 และ 44.1 ตามลำดับ

จำแนกตามอายุ ปรากฏว่า ช่วงอายุระหว่าง 35 - 44 ปี มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 25.9) รองลงมาช่วงอายุตั้งแต่ 45 - 54 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 25.3) และที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี (ร้อยละ 7.9)

จำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏว่า ระดับการศึกษาที่มีจำนวนมากที่สุดคือ ประถมศึกษา (ร้อยละ 33.2) รองลงมา จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) (ร้อยละ 21.4) และมีจำนวนที่น้อยที่สุด จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 2.1)

จำแนกตามอาชีพ ปรากฏว่า อาชีพธุรกิจส่วนตัวมีจำนวนมากที่สุด(ร้อยละ 30.1) รองลงมาอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 23.5) และที่มีจำนวนที่น้อยที่สุด เป็นอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 23 คน (ร้อยละ 6.1)

จำแนกตามรายได้ ปรากฏว่า รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 56.2) รองลงมารายได้ระหว่าง 20,000 - 30,000 (ร้อยละ 21.59) และมีจำนวนน้อยที่สุดรายได้ระหว่าง 40,000 - 50,000 และตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 5)

จำแนกตามค่าไฟฟ้า ปรากฏว่า ค่าไฟฟ้าไม่เกิน 500 บาท มีจำนวนมากที่สุด (ร้อยละ 44.9) รองลงมาค่าไฟฟ้าระหว่าง 501 - 1,000 บาท (ร้อยละ 27.2) และมีจำนวนค่าไฟฟ้าน้อยที่สุดตั้งแต่ 2,500 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 1.8)

จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า ปรากฏว่าส่วนมากใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย จำนวน 306 รายคิดเป็น (ร้อยละ 80.7) รองลงมาใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก 73 ราย (ร้อยละ 19.3)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรองที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรองที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านระบบการจดหน่วย	3.44	0.61	ปานกลาง
2. ด้านการแจ้งค่าไฟฟ้า	3.47	0.61	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.46	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านระบบการจดหน่วยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) ส่วนด้านการแจ้งค่าไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 3.47$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรองที่มีต่อระบบการจดหน่วยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวม และรายชื่อ

การดำเนินการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านระบบการจดหน่วย			
1 ตัวแทนจดหน่วยพร้อมพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการ ได้ทั่วถึงทุกบ้าน	3.65	0.83	มาก
2 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ	3.72	0.73	มาก
3 ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบรู้จริงเกี่ยวกับการบริการจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	3.42	0.80	ปานกลาง
4 มาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.40	0.81	ปานกลาง
5 ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เป็นธรรมเนียมเลือกปฏิบัติ	3.60	0.85	มาก
6 ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง	3.54	0.83	มาก
7 ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่	3.42	0.84	ปานกลาง
8 ตัวแทนจดหน่วยมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟทุกครั้ง	3.54	0.87	มาก
9 ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ	3.30	0.91	ปานกลาง
10 ตัวแทนจดหน่วยมีความเต็มใจในการให้บริการ	3.47	0.83	ปานกลาง
11 ตัวแทนจดหน่วยมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.32	3.32	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

การดำเนินการ		\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
12	ตัวแทนจดหน่วยไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านานเนื่องจากจะทำให้เสียเวลา	3.33	0.92	ปานกลาง
13	ตัวแทนจดหน่วยไม่รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากอาจทำให้จดหน่วยผิดพลาด	3.25	0.81	ปานกลาง
14	ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความต้องการ ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป	3.21	0.93	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย		3.44	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรองที่มีต่อระบบการจดหน่วยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ในด้านระบบการจดหน่วย โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1, 2, 5, 6 และข้อ 8 อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 2 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วยมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมาคือ ข้อ 1 ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการ ได้ทั่วถึงทุกบ้าน ($\bar{X} = 3.65$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือข้อ 14 ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความต้องการ ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป ($\bar{X} = 3.21$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรองที่มีต่อการแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมและรายข้อ

การดำเนินการ		\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการแจ้งค่าไฟฟ้า				
1	มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้าและวิธีการชำระเงิน โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ	3.37	1.06	ปานกลาง
2	เอกสารหรือแผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้ามีข้อความเข้าใจง่าย เหมาะสมและสวยงาม	3.38	1.01	ปานกลาง
3	มีการเตือนแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้ง ก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วยและชำระเงินค่าไฟฟ้า	3.34	1.02	ปานกลาง
4	มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า และคิดเงินได้อย่างถูกต้อง	3.35	0.84	ปานกลาง
5	ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการ ชุคขีดหรือรอยแก้ไข	3.87	0.80	มาก
6	ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย เช่น จำนวนหน่วยที่ใช้ไฟฟ้า วันที่ เวลาที่จดหน่วย และวันครบกำหนดชำระเงิน	3.75	0.75	มาก
7	ตัวแทนจดหน่วยจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่กล่องรับทุกครั้ง	3.72	0.79	มาก
8	สภาพของกล่องรับใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความเหมาะสม	3.44	0.97	ปานกลาง
9	จุดที่ติดตั้งกล่องรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าติดตั้งได้ถูกต้องและเหมาะสม	3.41	0.91	ปานกลาง
10	การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน	3.58	0.83	มาก
11	สามารถตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับจำนวนหน่วยการใช้ไฟฟ้าจากมิเตอร์ได้ทันที สะดวกรวดเร็ว	3.44	0.86	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

	การดำเนินการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
12	ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการจดหน่วย ,การแจ้งค่าใช้ไฟฟ้า และการชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ	3.37	0.85	ปานกลาง
13	ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ	3.26	0.86	ปานกลาง
14	ตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.40	0.85	ปานกลาง
15	ตัวแทนจดหน่วยมีความเอาใจใส่ในการตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการจดหน่วยและการแจ้งค่าไฟฟ้า	3.41	1.75	ปานกลาง
16	เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อสอบถามตัวแทนจดหน่วยได้สะดวกรวดเร็ว	3.43	2.28	ปานกลาง
17	การให้บริการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า เมื่อเทียบกับการบริการสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ ที่ท่านใช้อยู่ปัจจุบันเป็นอย่างไร	3.46	0.83	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย	3.47	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรองที่มีต่อการแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5,6,7 และข้อ 10 อยู่ในระดับมาก ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือข้อ 5 ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการ ขูดขีด หรือรอยแก้ไข ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือข้อ 6 ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย เช่น จำนวนหน่วยที่ใช้ไฟฟ้า วันที่ เวลาที่จดหน่วย และวันครบกำหนดชำระเงิน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ข้อ 13 ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ

ตอนที่ 3: ข้อเสนอแนะในการให้บริการ ด้านระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง

ตาราง 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	ความรอบคอบในการจดหน่วยและจดหน่วยให้ถูกต้องและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟ	21	23.8
2	ไฟฟ้าดับบ่อยและไฟตกให้รับแก้ไข	16	18.8
3	ควรมีการตรวจสอบระบบจำหน่ายเป็นประจำ	13	14.7
4	ควรจดหน่วยและเก็บเงินค่าไฟฟ้าระบบเดิม โดยมีตัวแทนมาเก็บเงินที่บ้าน ความสะดวกในการชำระเงินและสถานที่จอดรถคับแคบ	12	13.6
5	กล่องรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าชำรุดและไม่พบใบแจ้งค่าไฟฟ้า	9	10.2
6	ควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้ามากกว่านี้	7	7.9
7	ก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้แจ้งเจ้าของบ้านทราบก่อน	5	5.6
8	ค่าไฟฟ้าและค่า FT แพง	5	5.6
	รวม	88	100

จากตาราง 5 พบว่า มีข้อเสนอแนะที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ความรอบคอบในการจดหน่วย และจดหน่วยให้ถูกต้อง จำนวน 21 คน (ร้อยละ 23.8) รองลงมาคือ ไฟฟ้าดับบ่อย และ ไฟฟ้าตกให้รับแก้ไข จำนวน 16 คน (ร้อยละ 18.8) และข้อเสนอแนะที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้แจ้งเจ้าของบ้านทราบก่อนจำนวน 5 คน (ร้อยละ 5.6) และอัตราค่าไฟฟ้าโดยอัตโนมัติ หรือค่าไฟฟ้าผันแปร หรือค่า F_v แพงมาก จำนวน 5 คน (ร้อยละ 5.6) (ค่า F_v เป็นค่าไฟฟ้าที่ปรับเปลี่ยนเพิ่มขึ้นหรือลดลง ตามการเปลี่ยนแปลงของต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านเชื้อเพลิงและค่าซื้อไฟฟ้า ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของการไฟฟ้า)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
 - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
 - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 8,502 ราย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ เกรจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ คือเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง และเคยพบตัวแทนจดหน่วย หรือเคยชำระค่าไฟฟ้าด้วยตนเองเท่านั้น

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการศึกษาเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการปรับปรุงพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขให้ได้ข้อคำถามที่มีความชัดเจน สมบูรณ์ มีความถูกต้องยิ่งขึ้น

แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตพื้นที่เทศบาลอำเภอประโคนชัย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเที่ยงให้ได้ค่าความเชื่อมั่น แอลฟาของคอนบราค ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเท่ากับ 0.9579 แล้วนำแบบสอบถามซึ่งมีค่าสูงผ่านเกณฑ์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรองด้วยตนเองและขอรับคืนในเวลาที่กำหนด จากแบบสอบถามจำนวน 379 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 379 ฉบับ คิดเป็นร้อยละร้อย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติดังนี้

4.1 ข้อมูลทางสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรองวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ(Percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามสถานภาพทางประชากร ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Diviation)

4.3 ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและทุกองค์ประกอบ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ มีดังนี้

1.1 ด้านการจดหน่วย โดยภาพรวม ผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาตามระดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วยมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพรองลงมา ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน และรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

คือ ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความต้องการ ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุง การบริการต่อไป

1.2 ด้านการแจ้งค่าไฟฟ้าโดยภาพรวม ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาตามระดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรก คือ ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการ ขูดขีดหรือรอยแก้ไขรองลงมา ข้อความในใบแจ้งค่า ไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย เช่นจำนวนหน่วยที่ใช้ไฟฟ้า วันที่ เวลาที่จดหน่วย และวันครบ กำหนดชำระเงิน และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มี ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการจดหน่วย และแจ้งค่า ไฟฟ้าของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ได้แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้ามากที่สุดคือ ความรอบคอบในการจดหน่วยและ จดหน่วยให้ถูกต้องรองลงมา คือ ไฟฟ้าดับบ่อยและไฟตกให้รับแก้ไข ฯลฯ และปัญหาที่มีจำนวน น้อยที่สุด คือ ก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้แจ้งเจ้าของบ้านทราบด้วย

การอภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการ จดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่า ไฟฟ้าของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง เพื่อหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาการบริหารงานให้ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่ามากที่สุด จากการศึกษาดังกล่าวได้พบประเด็นข้อมูลเพื่อนำไปวางแผน ปรับปรุง พัฒนาการบริหารงาน ซึ่ง ผู้วิจัยได้อภิปรายผล ดังนี้

1.ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย ของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ โดยรวมและทุกองค์ประกอบ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจด้านการจดหน่วย อยู่ในระดับ ปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าจากการที่ตัวแทนจดหน่วยมิเตอร์ไฟฟ้า ต้องทำการจดหน่วยอย่าง รวดเร็วจำนวนหลายๆ แห่งทำให้ไม่มีเวลาในการพูดคุยกับผู้ใช้ไฟฟ้ามานัก ส่งผลให้มีผลระดับ ปานกลาง ซึ่งไม่ได้หมายความว่าไม่สุภาพแต่ก็ควรที่จะพัฒนาต่อไปให้ดีขึ้น จะได้เป็นการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดี

ให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งผลการศึกษาในด้านนี้ พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ คาร์รอสต์ ดันรัตนกุล (2537: บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการ ใช้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางต่อการ ใช้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความรวดเร็วในการชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการ ไฟฟ้า ด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่ การติดต่อที่สำนักงาน การติดต่อทางโทรศัพท์ การชำระ เงินค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร และการที่พนักงานหรือตัวแทนไฟฟ้าจัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน ด้านการให้ ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กรและการดำเนินการให้บริการต่าง ๆ ด้านมนุษย์ สัมพันธ์ของพนักงาน ที่ให้บริการ ด้านความเต็มใจของพนักงานที่ให้บริการ ตลอดจนด้านกิริยาและ วาจาสุภาพของพนักงานที่ให้บริการ

1.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านการจดหน่วยในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับ สูงสุด คือ ข้อ 2 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วยมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ รองลงมา คือ ข้อที่ 1 ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน เพราะว่าการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กมาใช้ในการจดหน่วยและคำนวณค่าไฟฟ้าซึ่งมี ความสะดวก ถูกต้อง สามารถตรวจสอบหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ และจำนวนเงินที่ต้องชำระได้ทันที ซึ่ง สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:46) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการว่ามี ลักษณะดังนี้ เช่นการเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบผู้ให้บริการ โดยไม่ต้องเสียเวลา คอยนาน ทั้งนี้เพื่อแสดงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้ เช่น การจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ผู้ใช้ไฟฟ้า สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง วิธีรับบริการง่ายไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน เวลาเปิด-ปิดทำการมีความเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก และ พึงพอใจ เป็นต้น และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับต่ำสุด คือ ข้อ 14 ตัวแทนจด หน่วยรับฟังความต้องการ ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป เพราะว่าการที่ตัวแทนจดหน่วยมิเตอร์ไฟฟ้า ต้องทำการจดหน่วยอย่างรวดเร็วจำนวนหลายๆ แห่งทำให้ไม่มีเวลาในการพูดคุยกับผู้ใช้ไฟฟ้ามากนัก สิ่งเหล่านี้อาจจะมองว่าไม่สำคัญแต่ในความเป็นจริงเป็นสิ่งสำคัญมากเพราะการปรับปรุงบริการของการไฟฟ้าจะตรงความต้องการของผู้ใช้ ไฟฟ้าหรือประสบผลสำเร็จได้หรือไม่ จะขึ้นอยู่กับ การรับฟังลูกค้าและเข้าใจลูกค้าทั้งสิ้น

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการแจ้งค่า ไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าใน พื้นที่โดยรวมและทุกองค์ประกอบ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจด้านการแจ้งค่าไฟฟ้า อยู่ใน

ระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ตัวแทนจดหน่วยไม่มีเวลาในการตอบคำถามและชี้แจงข้อมูลการใช้ไฟฟ้าให้ผู้ผู้ใช้ไฟทราบทุกรายได้ เพราะต้องรีบจดหน่วยรายต่อไปหลายๆ แห่ง ซึ่งสอดคล้องกับ อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม (2646: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อกิริยาและวาจาสุภาพของพนักงานที่ให้บริการ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้า จึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ มีความพึงพอใจต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในระดับปานกลาง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านการแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับสูงสุด คือ ข้อ 5 ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ไม่มีการขูดขีด หรือรอยแก้ไข รองลงมาคือข้อ 6 ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย เช่นจำนวนหน่วยที่ใช้ไฟฟ้า วันที่ เวลาที่จดหน่วย และวันครบกำหนดชำระเงิน เพราะวารายละเอียดข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กมีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบข้อมูลการใช้ไฟฟ้าและจำนวนเงินที่ต้องชำระได้ทันที สะท้อนให้เห็นว่าลูกค้ามีความต้องการจะได้รับความสะดวกสบาย มีการเข้าถึงลูกค้าทั้งในเรื่องของการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน สอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม (2546: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดย อรพินทร์ ได้พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้าของการไฟฟ้าในระดับที่มาก และมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึง ต่อการชำระค่าไฟฟ้า โดยมีตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านมากกว่าการชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางสำนักงานการไฟฟ้า และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับต่ำสุด คือ ข้อ 13 ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ อาจเป็นเพราะตัวแทนจดหน่วยไม่มีเวลาตอบคำถาม ข้อสงสัยและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญและมีผลกระทบโดยตรงในความสำเร็จของระบบการจดหน่วยและการแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการศึกษาด้านนี้จะแตกต่างกับการศึกษาของ อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม (2546: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อคุณภาพการบริการที่ตัวแทนและพนักงานการไฟฟ้า มีความรู้ความสามารถในการให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการจัดเก็บและชำระค่าไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข พัฒนาการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า และก่อให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

1.1 ด้านการจดหน่วย พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงเห็นควรให้การไฟฟ้าดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจสูงสุด เช่น การเพิ่มอำนาจการทำงานให้กับตัวแทนจดหน่วยมีการพูดคุยกับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ และทำการรวบรวมไปยังส่วนกลางเพื่อที่จะเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการออกบริการแบบใหม่ในครั้งต่อไป

ควรมีการรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้น ในการออกไปจดหน่วยค่าไฟฟ้าตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า แล้วทำเป็นหลักฐานประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ในการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า เพื่อเป็นแนวทางการบริหารงานควรส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยการอบรมพัฒนาตัวแทนที่จดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ให้มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติที่ดี มีวัฒนธรรมการทำงานที่เหมาะสม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามหลักความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งควรจัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของตัวแทนที่จดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าให้มีการนำหลักความพึงพอใจไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และมีการยกย่องเชิดชูเกียรติแก่ผู้ปฏิบัติงานตามหลักความพึงพอใจได้ดีเด่น พร้อมกับการให้รางวัล สิทธิประโยชน์ เพื่อบำรุงขวัญและกำลังใจด้วย

1.2 ด้านการแจ้งค่าไฟฟ้าโดยภาพรวมพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น จึงเห็นควรให้การไฟฟ้าดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจสูงสุด เช่นการแจ้งให้ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้ อาจจะมองว่าไม่สำคัญแต่ในความเป็นจริงเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะการปรับปรุงบริการของการไฟฟ้าจะตรงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือประสบผลสำเร็จได้หรือไม่ จะขึ้นอยู่กับ การรับฟังลูกค้าและเข้าใจลูกค้าทั้งสิ้น และการแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่

ใกล้เคียงกัน สะท้อนให้เห็นว่าลูกค้ามีความต้องการจะได้รับความสะดวกสบาย มีการเข้าถึงลูกค้าทั้งในเรื่องของการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อให้การดำเนินงานของการแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง บรรลุตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์และนโยบายที่วางไว้ ควรมีการส่งเสริม พัฒนาความรู้ให้กับบุคลากร ที่ดำเนินการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า เช่น การศึกษาดูงาน การฝึกอบรม เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง และหน่วยงาน ที่สำคัญ เป็นการสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งนี้จะได้นำความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรมดังกล่าวมาพัฒนาองค์กรต่อไป และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ในชุมชนให้ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารด้านการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าให้มากขึ้น มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ การออกไปปลิวที่น่าสนใจ เช่น ช่วงการเปลี่ยนแปลงระยะเวลา เวลาในการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

1.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่พบในการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีรายละเอียดดังนี้

ความรอบคอบในการจดหน่วยและจดหน่วยให้ถูกต้อง รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟ ควรมีการจัดทำชุดฟอร์มของตัวแทนจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าเพื่อเพิ่มบุคลิกภาพการแต่งกายให้มีความเชื่อถือขึ้น กรณีที่ไฟฟ้าดับบ่อยและ ไฟตกให้รีบแก้ไข ควรวางแผนเร่งรัด โหลดการใช้ไฟฟ้า และสำรวจประมาณการปรับปรุงระบบจำหน่าย ควรมีการตรวจสอบระบบจำหน่ายเป็นประจำ เนื่องจากระบบจำหน่ายได้ก่อสร้างมานาน ทำให้ชำรุดทรุดโทรมควรจดหน่วยและเก็บเงินค่าไฟฟ้าระบบเดิม โดยมีตัวแทนมาเก็บเงินที่บ้าน ความสะดวกในการชำระเงินและสถานที่จอดรถควรถูกต้อง ควรส่งเสริมให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินที่ศูนย์บริการเคาท์เตอร์เซอร์วิส และวิธีหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีธนาคาร ถัดลงรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าชำระและไม่พบใบแจ้งค่าไฟฟ้า ควรจัดทำกล่องรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้มีความมั่นคงและปลอดภัยจากน้ำฝนเข้าเปียกใบแจ้งค่าไฟฟ้า ควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้ามากกว่านี้ ก่อนงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้แจ้งเจ้าของบ้านทราบด้วย หรือควรมีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าก่อนตัดมิเตอร์ และอัตราค่าไฟฟ้าโดยอัตโนมัติ หรือค่าไฟฟ้าผันแปร หรือค่า F₁ แพงมาก ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับค่าไฟฟ้า

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรทำการวิจัยถึงประเด็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ในด้านต่างๆ ให้ครอบคลุม และสอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน

2.2 ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของพนักงานและผู้บริหาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2549). รายงานประจำปี. นิตยสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรุงเทพฯ กอง
ประชาสัมพันธ์
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนางรอง. (2548). แผนปฏิบัติ.
----- . (2552). รายงานประจำเดือน มีนาคม 2552.
----- . (2552). แผ่นพับข้อมูลรายงาน. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
กรมศึกษานายเรือรักษาพระองค์. 2552 : หลักการพื้นฐานของการสร้างธรรมาภิบาล. (2552).
(ออนไลน์). ที่มา : www.aircadetwing.com/index.php?lay=show&ac.
- กฤษณี เวชสาร. (2545). พิมพ์ครั้งที่ 3. การวิจัยตลาด. **Marketing Research**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณ์ สุภนราพรรค. (2548). ความพึงพอใจในการใช้บริการสนามกีฬาโรงเรียนชุมชนแหลมมอบ
ของผู้ปกครองนักเรียนและชุมชน. นปท.
- จิตตินันท์ เชชะคุปต์. “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ” เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยา
การบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7 นนทบุรี สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2540.
- ดำรงศักดิ์ ดันรัตน์กุล. (2537). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัด
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไครเทพ บุญटनाชัย. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่า
ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. (2547). พิมพ์ครั้งที่ 2. การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ : บริษัท
เพียร์สันเอด์คูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- นฤมล มีชัย. (2535). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา. ปรินันท์ กศ.ม.. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นริยา นราศรี. (2544). การศึกษาความพึงพอใจและการวัดความพึงพอใจ. การศึกษาค้นคว้าด้วย
ตัวเอง กศ.ม.. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- บดินทร์ ดวงชาตม. (2547). การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต
จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด (2535). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- ปรัชญา เวสารัชช. (2526). ลักษณะการบริการสาธารณะ. (ออนไลน์). ที่มา:
research.cru.in.th/research/FILE_SIS/47-01-06-0009_4.pdf.
- พลสิริ ธรรมสโรช. (2537). ทักษะของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝาก
ธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2546). การวัดความพึงพอใจของลูกค้า. ฉบับที่ 45 พฤศจิกายน 2546 นิตยสาร
การตลาด ที่มา : www.marketeer.co.th/inside_detail.php?inside_id=2534.
- วีรพงษ์ เกลิมจิราวัฒน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-
ญี่ปุ่น). (ม.ป.พ.).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม
และโซเท็กซ์ จำกัด.
- (2548). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- วีรศักดิ์ เลิศพูนวิไลกุล. (บทคัดย่อ) วิทยานิพนธ์ พุทธศาสนศึกษาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เกลิมจิราวัฒน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) 2540.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542.
(ออนไลน์) เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ 23 ตุลาคม 2552 เข้าถึงได้จาก
<http://www.ocsc.go.th/GoodGovernment/GGH.pdf>
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2546). Service Marketing. กรุงเทพฯ : นักรัฟ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. (กรุงเทพฯ : ซีระป้อมวรรณกรรม)
- สมิต สัจฉกร. (2542). ความสำคัญของการบริการ. กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วิญญูชน
- หทัยรัตน์ ประทุมสูตร. (2542). ความพึงพอใจการปฏิบัติงานพยาบาลในโรงเรียนพยาบาลของรัฐ
และเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

- อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่
การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- John D. Millet (1954). **Management in the : publics service** : The Quest For Effective
Performance. New York : Mcgraw – Hill Book Compay Lnc.
(ออนไลน์). ที่มา : aphinant.aru.ac.th/wp-content/uploads/2008/10/chapter-5.doc.
- Strauss,G. and Sayles,LR. **Personal the Human Problems of Management** Englewood
Clefs. Prentic – Hall. 1960.
- Wolman, Benjamin B. Dictionary of Behavior Scierce Von Nonstrand : Rcintosh Co. 1973.

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยสุโขทัย
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศบ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๖๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๑ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คร.ผดุงชาติ ชังคี

ด้วย นายสำคัญ สยามประโคน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

al sw

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๖๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๑ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ จิวพัฒนา

ด้วย นายสำคัญ สยามประโคน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำการวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๗๕ ๒๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๔๔๕.๑๑/ว ๑๖๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๑ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสุชนฐ นันทอง

ด้วย นายสำคัญ สยามประโคน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

สจ.นพ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๖๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ค.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๑ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณชนันชัย กักศิรัตน์

ด้วย นายสำคัญ สยามประโคน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยและศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙ ๖๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ คีย์ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University



ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๑๗๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมืองบุรีรัมย์
จ.บุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอประโคนชัย

ด้วย นายสำคัญ สยามประโคน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน คณะวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นายสำคัญ สยามประโคน ทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๑๕ ๖/๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ตั๋ว ๓๘๐๖

โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

เลขที่

3452

วันที่ 29.01.2552



ที่ ศษ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔๑๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

ถ.จระ ต.ในเมือง อ.เมือง

จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๔ มิถุนายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ด้วย นายสำคัญ สยามประโคน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์เรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง โดยมี รองศาสตราจารย์ประชัน ตะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้ นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ตะอองทอง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖

โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Buri Ram Rajabhat University

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำเสนอการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าให้ดียิ่งขึ้นต่อไปโดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มี 2 ด้าน คือ ด้านการจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า ด้านการแจ้งค่าไฟฟ้า มีจำนวน 31 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Form) เกี่ยวกับการแสดงปัญหาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็น

2. แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามชุดนี้ ตามความรู้ความเข้าใจจากประสบการณ์ความเป็นจริงของท่าน และผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามชุดนี้มา ณ โอกาสนี้

นายสำคัญ สยามประโคน

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง ที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง)

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี

25 – 34 ปี

35 – 44 ปี

45 – 54 ปี

55 – 64 ปี

65 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมปลาย/ ปวช.

ปวส./อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

นักเรียน / นักศึกษา

ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัท

เกษตรกร

ธุรกิจส่วนตัว

อื่น ๆ ระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ไม่เกิน 10,000 บาท

10,001 – 20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท

30,001 – 40,000 บาท

40,001 – 50,000 บาท

50,001 บาทขึ้นไป

6. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ไม่เกิน 500 บาท

501 – 1,000 บาท

1,001 – 1,500 บาท

1,501 – 2,000 บาท

2,001 – 2,500 บาท

2,501 บาทขึ้นไป

7. ท่านใช้ไฟฟ้าในอัตราประเภทใด (ดูจากใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือใบเสร็จรับเงิน เช่นประเภท 10 , 11 เป็นที่อยู่อาศัย ประเภท 20 = กิจการขนาดเล็ก)

ที่อยู่อาศัย

กิจการขนาดเล็ก

ตอนที่ 2 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

ในเขตชุมชนเมืองของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนอง จังหวัดบุรีรัมย์

1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมกับระดับความพึงพอใจของท่าน
2. คำว่า “สำนักงานการไฟฟ้า” ในที่นี้หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนอง
3. คำว่า “ตัวแทนจดหน่วย” ในที่นี้หมายถึง ตัวแทนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ออกไปจดหน่วยพร้อมพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า ตามอาคารบ้านเรือนของผู้ใช้ไฟฟ้า

ความพึงพอใจต่อการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การจดหน่วย					
1.1 ตัวแทนจดหน่วยพร้อมพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการ ได้ทั่วถึงทุกบ้าน					
1.2 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ					
1.3 ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบรู้จริง เกี่ยวกับการบริการจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า					
1.4 มาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
1.5 ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เป็นธรรมเนียมปฏิบัติ					
1.6 ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง					
1.7 ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ อ่อนน้อมและแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่					

ความพึงพอใจต่อการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.8 ตัวแทนจดหน่วยมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟทุกครั้ง					
1.9 ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ					
1.10 ตัวแทนจดหน่วยมีความเต็มใจในการให้บริการ					
1.11 ตัวแทนจดหน่วยมีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า					
1.12 ตัวแทนจดหน่วยไม่หุคหุดคุดตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านาน เนื่องจากจะทำให้เสียเวลา					
1.13 ตัวแทนจดหน่วยไม่รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากอาจทำให้จดหน่วยผิดพลาด					
1.14 ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความต้องการ ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป					
2. การแจ้งค่าไฟฟ้า					
2.1 มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า และวิธีการชำระเงิน โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ					
2.2 เอกสารหรือแผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า มีข้อความเข้าใจง่าย เหมาะสมและสวยงาม					
2.3 มีการเตือนแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้ง ก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วยและชำระเงินค่าไฟฟ้า					
2.4 มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า และคิดเงินได้อย่างถูกต้อง					

ความพึงพอใจต่อการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.5 ไบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการ ขูดขีด หรือรอยแก้ไข					
2.6 ข้อความในไบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน เข้าใจง่าย เช่นจำนวนหน่วยที่ใช้ไฟฟ้า วันที่ เวลาที่จดหน่วย และวันครบกำหนดชำระเงิน					
2.7 ตัวแทนจดหน่วยจัดส่งไบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ ถูกต้องรับทุกครั้ง					
2.8 สภาพของกล่องรับไบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความ เหมาะสม					
2.9 จุดที่ติดตั้งกล่องรับไบแจ้งค่าไฟฟ้าติดตั้งได้ ถูกต้องและเหมาะสม					
2.10 การได้รับไบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุก เดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน					
2.11 สามารถตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับ จำนวนหน่วยการใช้ไฟฟ้าจากมิเตอร์ได้ทันที สะดวกรวดเร็ว					
2.12 ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการจดหน่วย, การแจ้งค่าใช้ไฟฟ้า และการชำระเงินเป็นที่น่า พอใจ					
2.13 ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ					
2.14 ตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว ของผู้ใช้ไฟฟ้า					
2.15 ตัวแทนจดหน่วยมีความเอาใจใส่ในการ ตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการจดหน่วย และการแจ้งค่าไฟฟ้า					

ความพึงพอใจต่อการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.16 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อสอบถามตัวแทนจดหน่วยได้สะดวก รวดเร็ว					
2.17 การให้บริการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าเมื่อเทียบกับการบริการสาธารณูปโภคอื่น ๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ ที่ท่านใช้อยู่ปัจจุบัน เป็นอย่างไร					

ตอนที่ 3 : ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ จดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองระแงง

ปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ****

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
Rajabhat Ramphat University

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
A1	105.4000	256.8690	.6296	.9567
A2	105.2667	253.5816	.6911	.9562
A3	105.4667	253.9816	.6927	.9562
A4	105.4333	248.4609	.6663	.9564
A5	105.2000	253.4069	.6469	.9565
A6	105.2667	253.5816	.6911	.9562
A7	105.8000	251.7517	.7946	.9555
A8	105.8333	252.5575	.7679	.9557
A9	105.7667	258.1851	.4976	.9575
A10	105.8000	251.7517	.7946	.9555
A11	105.6333	248.5161	.8123	.9552
A12	105.5667	260.5299	.3885	.9583
A13	105.7667	254.4609	.5531	.9572
A14	106.0667	250.8920	.7513	.9557
B1	106.3333	265.1954	.2614	.9587
B2	106.3000	257.1138	.5228	.9574
B3	106.1667	251.3161	.6408	.9566
B4	105.4000	257.4207	.7477	.9563
B5	104.7333	253.8575	.6413	.9565
B6	104.8333	247.1092	.7406	.9557
B7	105.1333	253.7747	.5641	.9572
B8	106.0333	252.0333	.5434	.9576
B9	105.8000	257.9586	.4786	.9577
B10	105.1000	252.5069	.8110	.9555
B11	105.1667	251.3851	.7511	.9557
B12	105.9000	252.8517	.7260	.9560
B13	106.0333	247.4126	.7902	.9553
B14	105.7333	256.0644	.5870	.9569
B15	105.8667	249.8437	.7514	.9557
B16	105.9333	248.8920	.7006	.9561
B17	105.2667	251.9264	.4434	.9594

N of Cases = 30.0

N of Items = 31

Alpha = .9579

Standardized item alpha = .9602

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นายสำคัญ สยามประโคน
วันเดือนปีเกิด	25 มีนาคม 2508
สถานที่เกิด	11 หมู่ที่ 9 ตำบลเจริญสุข อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	202/1 ถ.สรรพกิจโกศล ตำบลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกก่อสร้าง
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ สังกัดกระทรวงมหาดไทย
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2522 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านตาเป็ก ต.ตาเป็ก อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จ.บุรีรัมย์ พ.ศ.2528 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) วิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์ อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ.2540 อนุปริญญา (สาขาอิเล็กทรอนิกส์) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ.2542 ปริญญาตรี (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ.2552 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์